

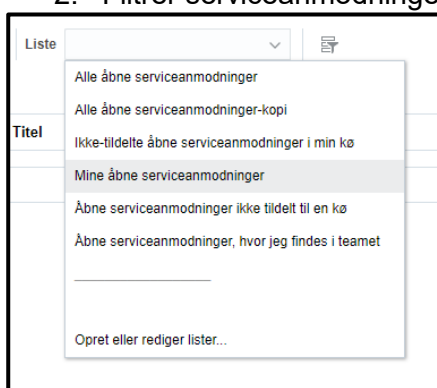
## Omfordeling af HR-serviceanmodninger i HR Sag

Hvis en serviceanmodning er oprettet og ligger i køen hos HR-medarbejderen, kan det ske, at HR-medarbejderen, som oprettede serviceanmodningen er fraværende. Det er i disse tilfælde muligt for HR Sag manager at omfordele disse serviceanmodninger til andre HR-medarbejdere i afdelingen. Dette kan vurderes nødvendigt, da SAM kan sende besked tilbage til HR ved fejl i en serviceanmodning, og denne notifikation vil kun modtages af den primære kontaktperson.

### Omfordeling af sager fra HR-medarbejder til HR-medarbejder

En HR Sag agent kan omfordele egne sager til en anden HR Sag agent. Dette kan fx være aktuelt ved planlagt fravær.

1. Tilgå HR Sag via Navigator eller startsiden og klik på HR-serviceanmodninger
2. Filtrer serviceanmodninger ved at vælge "Mine åbne serviceanmodninger" i feltet Liste



3. Klik på serviceanmodningen, som skal omfordeles.

Status	Referencenr.	Titel	Primært kontaktnavn	Kategorinavn	Kø	Sidst opdateret den
Ny	SR0000064073	Ferie som ryansat	Lise Lotte Gru	Ansættelsesvilkår	BM HR	21-04-2020 4:25 PM
Ny	SR0000063158	Opsigelse	HR1 New Hise...	Fratrædelse	BM HR	08-04-2020 4:17 PM
Ny	SR0000063158	test test knud	Knud Ollergaard	SLS-SAM - Kun for HR-a...	SAM LØN	07-04-2020 2:12 PM
Ny	SR0000063158	Test MTHR-2215	Lise Lotte Gru	Fratrædelse	BM HR	06-04-2020 10:51 AM
Ny	SR0000063069	Arbejdstilbynet	WorkerChange...	Fratrædelse	BM HR	01-04-2020 6:45 AM
Ny	SR0000063068	Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø	Mia Høbe Svens...	Fratrædelse	BM HR	31-03-2020 8:46 PM
Ny	SR0000063058	9 SR oprettelse Rasmus Lybøtt	Rasmus Jens P...	Orlov	BM HR	31-03-2020 1:35 PM

4. Under Primær Kontaktnavn erstattes navn med ny HR-medarbejder

Rediger serviceanmodning: SR0000064037 : Summary

Opsummering

\* Titel: Ferialsaldo 3

Primært kontaktnavn: [redacted]

Primær kontakts e-mail: [redacted]

Status: Ny

\* Category: SLS-SAM - Kun for HR-administratorer

Kø: FM KHR

Detaljer om serviceanmodning

5. Klik Gem og Luk.

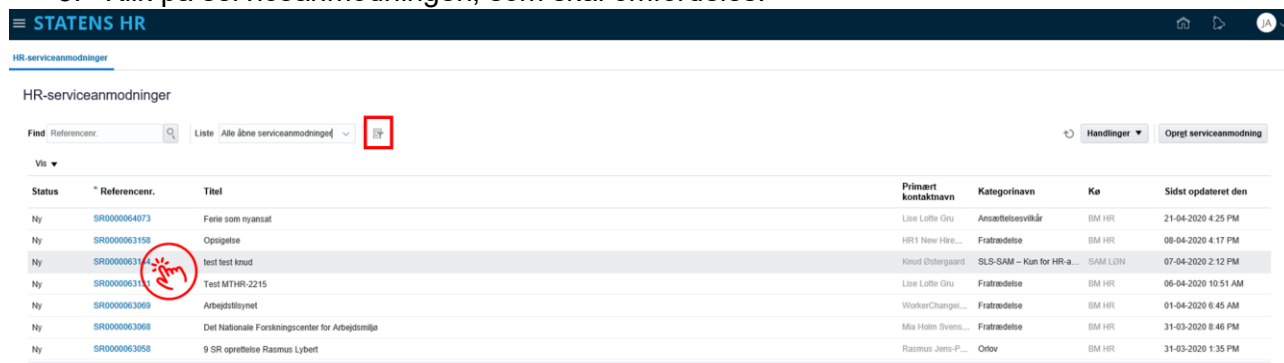
Primær kontakt er hermed ændret til en ny HR-medarbejder.

## HR Sag Managers omfordeling af serviceanmodninger mellem HR-medarbejdere

1. Tilgå HR Sag via Navigator eller startsiden og klik på HR-serviceanmodninger
2. Hvis avanceret filtrering ønskes, klik på tragten og vælg søgning.

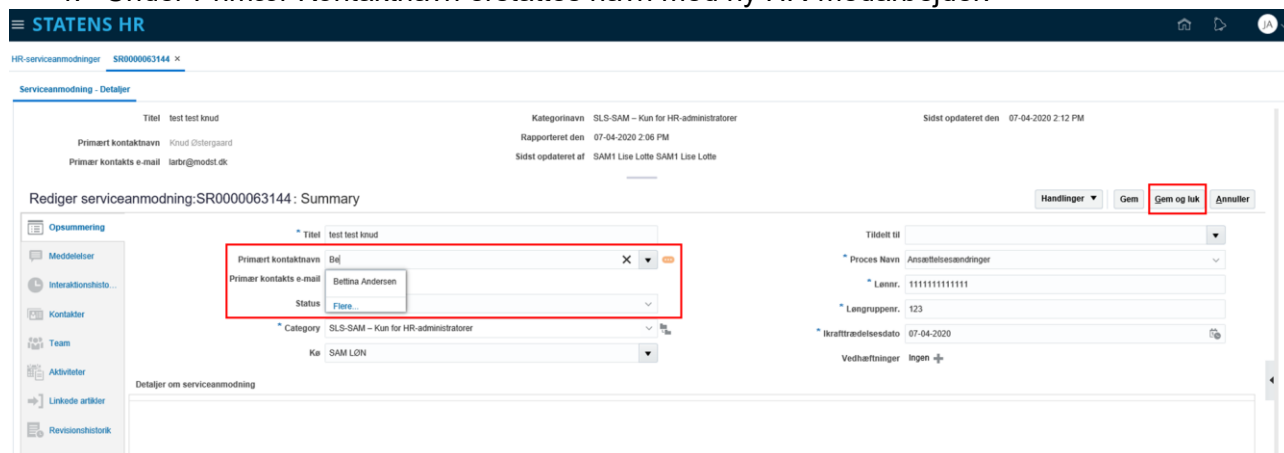
OBS: HR Sag Manager kan kun fremsøge serviceanmodninger, som ligger i køen hos HR (se kolonnen 'Kø'). HR Sag Manager kan derfor ikke fremsøge sager, som ligger hos SAM.

3. Klik på serviceanmodningen, som skal omfordeles.



Status	Referencenr.	Titel	Primært kontaktnavn	Kategorinavn	Kø	Sidst opdateret den
Ny	SR0000064073	Ferie som nyansat	Lise Lotte Gru	Ansættelsesvilkår	BM HR	21-04-2020 4:25 PM
Ny	SR0000063158	Opsigelse	HR1 New Hire...	Fratrædelse	BM HR	08-04-2020 4:17 PM
Ny	SR0000063144	test test knud	Knud Oslergaard	SLS-SAM - Kun for HR-a...	SAM LON	07-04-2020 2:12 PM
Ny	SR0000063111	Test MTHR-2215	Lise Lotte Gru	Fratrædelse	BM HR	06-04-2020 10:51 AM
Ny	SR0000063069	Arbejdsbemynd	WorkerChangel...	Fratrædelse	BM HR	01-04-2020 6:45 AM
Ny	SR0000063068	Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø	Mia Holm Svens...	Fratrædelse	BM HR	31-03-2020 8:46 PM
Ny	SR0000063058	9 SR oprettelse Rasmus Lybert	Rasmus Jens-P...	Orlov	BM HR	31-03-2020 1:35 PM

4. Under Primær Kontaktnavn erstattes navn med ny HR-medarbejder.



Serviceanmodning - Detaljer

Titel: test test knud  
Kategorinavn: SLS-SAM - Kun for HR-administratorer  
Sist opdateret den: 07-04-2020 2:12 PM

Primært kontaktnavn: Knud Oslergaard  
Rapporteret den: 07-04-2020 2:06 PM  
Primær kontakts e-mail: larbr@modst.dk  
Sist opdateret af: SAM1 Lise Lotte SAM1 Lise Lotte

Rediger serviceanmodning:SR0000063144 - Summary

Handlinger: Gem, Gem og luk, Annuller

Opsumring: Titel: test test knud

Primært kontaktnavn: Bj  
Primær kontakts e-mail: Betina Andersen  
Status: Flere

Category: SLS-SAM - Kun for HR-administratorer  
Kø: SAM LON

Tildelt til: Ansættelsesændringer  
Lønnr.: 1111111111111111  
Lønggruppe: 123  
Ikrafttrædelsesdato: 07-04-2020  
Vedhæftninger: Ingen

5. Klik Gem og Luk.

Primær kontakt er hermed ændret til en ny HR-medarbejder.

## Omfordeling af serviceanmodninger når både HR-medarbejder og HR Sag Manager er fraværende (HR Sag Manager rollen ændres til anden medarbejder)

I de tilfælde hvor en HR-medarbejders fravær ikke er planlagt, fx ved pludselig opstået sygdom, og hvor HR Sag manager også er fraværende, skal institutionen oprette en sag i Serviceportalen, hvor man beder om at få flyttet HR Sag Manager rollen til en anden medarbejder. Dette skyldes, at der kun kan være en HR Sag Manager in institutionen. Den medarbejder, som får tildelt HR Sag manager rollen, kan omfordele den fraværende HR-medarbejders serviceanmodninger i HR Sag, jf. ovenfor.

Når der oprettes en sag i Serviceportalen skal følgende oplysninger fremgå:

- Eksisterende HR Sag managers HCM-ID
- Ny HR Sag Managers HCM-ID
- Dato hvor rollen skal omfordeles
- Sagen skal oprettes som et spørgsmål
- Feltet 'Kort beskrivelse' udfyldes med "HR Sag"

Hvad drejer henvendelsen sig om?  Fejl  Spørgsmål

**Henvendelsen**

Kort beskrivelse (Ingen personoplysninger i dette felt) \*

Uddyb din henvendelse \*

Hej,  
Vi vil gerne have flyttet rollen som HR Sag Manager per ~~xx-xx-xxxx~~.  
Nuværende HR Sag Manager: ~~xxxxxxx~~  
Ny HR Sag Manager: ~~xxxxxxx~~

Indsæt/vedhæft skærmpoint

Vær opmærksom på, at der kan kun være én HR Sag manager i en institution. Rollen som HR Sag Manager skal derfor aktivt tildeles tilbage til den oprindelige HR Sag Manager, når denne er tilbage fra sit fravær. Det gøres tilsvarende ved at oprette en sag i Serviceportalen. Sagen skal indeholde de samme oplysninger som beskrevet ovenfor.