ØKONOMISTYRELSEN

Opret serviceanmodning

Vejledning til Statens HR

ISBN: 978-87-7659-010-9
Publiceret/Opdateret: August 2026

#Decorative

Denne information er følsom og må derfor kun deles inden for staten.

Indhold

1. Introduktion **2**

2. Serviceanmodning ved ansættelser **3**

3. Serviceanmodning ved ændringer **4**
3.1 Ved hvilke ændringer skal oprettes en serviceanmodning? 4
3.2 Hvilken startdato benyttes på serviceanmodningen? 4

4. Serviceanmodning ved nyt administrativt tjenestested **6**
4.1 Opret ny manuel serviceanmodning 6

5. Afsend serviceanmodning **7**

6. Håndtering af tilbageløb og rettelser **8**
6.1 Tilbageløb fra Statens Administration 8
6.2 Fejloprettede serviceanmodninger 8

7. Valg af procesnavn på serviceanmodningen **9**
7.1 Procesnavne og anvendelse 9

8. Statusangivelser i HR Sag **11**
8.1 Statens Administrations anvendelse af statusangivelser 11

9. Yderligere hjælp **13**

1. Introduktion

Serviceanmodninger anvendes til kommunikation med Statens Administration om lønforhold vedrørende en ansættelse eller en ændring til et ansættelsesforhold, der skal tastes i Statens lønsystem. Selvejende institutioner på Statens HR med egne lønsagsbehandlere kan også bruge modulet til at styre sagsbehandlingen mellem HR og lønenheden

2. Serviceanmodning ved ansættelser

Ved ansættelse af medarbejdere oprettes serviceanmodningen automatisk, uden hak i 'ja', og kan afsendes af HR efter HR2 godkendelse.

Når en ansættelse tastes med status Aktiv – lønsystemberettiget, oprettes serviceanmodningen automatisk. HR afsender den selv til SAM/Løn, når al kompensation er tastet og klar til indplacering.

Oprettes en løst tilknyttet uden løn, skal status være Aktiv – Intet lønsystem — så oprettes der ikke en automatisk serviceanmodning.

Find automatisk oprettet serviceanmodning

1) Klik på fanen **HR Sag.**
2) Klik på hurtighandlingen **HR serviceanmodninger**
3) *Find serviceanmodningen* på medarbejderen — titlen er medarbejderens navn. Status Afventer afsendelse betyder, at Statens Administration endnu ikke behandler den, men afventer, at HR færdiggør den.
4) *Åbn serviceanmodningen* og tjek, at den er korrekt udfyldt. Procesnavnet er automatisk sat til Ansættelse og angiver, hvilken sagsbehandling sagen skal have hos Statens Administration.
5) Sæt kryds i feltet *Afsend til SAM* og klik på **Gem og luk**. Status skifter automatisk til Ny — serviceanmodningen er klar til behandling hos Statens Administration.

3. Serviceanmodning ved ændringer

Ved ændringer under 'Ændr ansættelsesforhold' skal tages stilling til om ændringen skal viderebehandles af SAM/løn. Hvis der er valgt 'ja' oprettes serviceanmodningen automatisk efter HR 2 godkendelse.

Automatisk oprettede serviceanmodninger dannes, når der under 'Ændr ansættelsesforhold' og sektionen 'Detaljer om ansættelsen' er sat hak i Ja.

3.1 Ved hvilke ændringer skal oprettes en serviceanmodning?

Vælg *Ja* på Detaljer om ansættelsen

- Vælg Ja, når du skal indberette, ændre eller slette i Kompensation, og Statens Administration skal have besked (fx ved lønændringer, ferieafregning m.v.). Serviceanmodningen oprettes og udfyldes automatisk på samme måde som ved en ny ansættelse.

Vælg *Nej* på Detaljer om ansættelsen

- Vælg Nej, hvis du alene ændrer felter under Detaljer om ansættelse og ikke indberetter eller ændrer i Kompensation. Der er integration mellem Statens HR og SLS på de relevante felter, så Statens Administration ikke skal involveres.

- Vælg Nej, hvis hjælpeteksten på et kompensationselement tydeligt angiver, at der ikke skal oprettes en serviceanmodning, fordi feltet har direkte integration til SLS, fx Skattekort og Trækprocent.

- Vælg Nej, hvis Statens Administration har anmodet om en rettelse vedr. en allerede indsendt serviceanmodning. Fortsæt dialogen på den oprindelige serviceanmodning, så Statens Administration kan genoptage sagsbehandlingen.

3.2 Hvilken startdato benyttes på serviceanmodningen?

Den automatiske serviceanmodning oprettes med startdatoen som er angivet under Hvornår og hvorfor. Startdatoen for ændring af ansættelsesforhold vælges under Hvornår og hvorfor og skal gentages på alle elementer under Kompensation.

Skal der angives en anden ikrafttrædelsesdato for en specifik ændring end startdatoen angivet under Hvornår og hvorfor, benyttes feltet *Ikrafttrædelsesdato skal kun udfyldes, hvis forskellig fra ovenstående startdato.*

Kompensationsfelter på fremdaterede datoer må heller ikke ændres eller slettes. Skal startdatoen på et fremtidigt kompensationselement ændres, startes forfra med at ændre ansættelsesforholdet, hvor den nye gældende dato indføres under Hvornår og hvorfor, og en ny ændring indsendes.

Se vejledningen Administrer kompensation for yderligere information om elementerne i Kompensation.

4. Serviceanmodning ved nyt administrativt tjenestested

Serviceanmodninger skal oprettes manuelt, ved bestillingen af organisatoriske ændringer i SLS.

4.1 Opret ny manuel serviceanmodning

Serviceanmodninger om nyt administrativt tjenestested i SLS oprettes og sendes manuelt til Statens Administration.

1) Klik på fanen **HR Sag.**
2) Klik på hurtig handlingen **HR serviceanmodninger**
3) Klik på **Opret serviceanmodning**.
4) Skriv "Nyt administrativt tjenestested" i feltet *Titel*.
5) Vælg **SLS-SAM – Kun for HR-administratorer** i værdilisten *Kategori*.
6) Tryk **OK**
7) Vælg **Organisatoriske ændringer i SLS** i værdilisten *Procesnavn*.
8) Påfør institutionens *Løngruppenummer* og udfyld *Ikrafttrædelsesdato*.
9) Angiv navn og nummer for det nye tjenestested i fritekstfeltet *Ændringer på organisatorisk niveau (ikke medarbejder afhængigt)*.
10) Vælg **Klar til godkendelse** i feltet *HR godkendelse status* og klik på **Gem og luk**.

Serviceanmodningen godkendes herefter af en kollega i HR:

11) Klik på fanen **HR Sag.**
12) Klik på hurtig handlingen **HR serviceanmodninger**
13) Find serviceanmodningen i listen og *åbn* den.
14) Klik på **Handlinger** og vælg *Tildel til mig*.
15) Verificér, at oplysningerne er korrekte.
16) Ændr *HR* godkendelse status til *Godkendt*, sæt hak i *Afsend til SAM*, og klik på **Gem og luk**. Statens Administration kan nu behandle bestillingen.

5. Afsend serviceanmodning

HR bestemmer selv hvornår automatisk og manuelt oprettede serviceanmodninger sendes til Statens Administration.

Den automatiske oprettelse trigges af det obligatoriske felt *Opret automatisk serviceanmodning til SAM/løn* (ja/nej) under Ansættelsesforhold i Ændr ansættelsesforhold. Serviceanmodningen oprettes, når HR2 har godkendt ændringen, og forudsat status Aktiv – lønsystemberettiget.

1) Navigér til **HR Sag**, **HR-serviceanmodninger**. Den automatisk oprettede serviceanmodning er udfyldt med de fleste oplysninger; titlen er medarbejderens navn.
2) *Åbn serviceanmodningen* og tjek, at den er korrekt udfyldt. Ikrafttrædelsesdatoen er lig med ændringens startdato fra Hvornår og hvorfor.
3) Tjek, at der er hak i vedhæftninger, hvis du har vedhæftet dokumenter i ændringsflowet — dokumenterne skal have samme startdato. Se vejledningen Tilføj et dokument på en medarbejder.
4) Vælg det ønskede *procesnavn* i listen til højre — se tabellen over procesnavne nedenfor.
5) Sæt kryds i feltet *Afsend til SAM* og klik på **Gem og luk**. Status skifter fra Afventer afsendelse til Ny.

Statens Administrations robot: SAM/Løn har en robot, der løbende trækker serviceanmodningen og eventuelle vedhæftede dokumenter med samme startdato og fremsender oplysningerne til den korrekte sagsbehandlergruppe hos Statens Administration.

6. Håndtering af tilbageløb og rettelser

Statens Adminidtration kan have bemærkninger inden de kan afslutte serviceanmodningen.

6.1 Tilbageløb fra Statens Administration

Har Statens Administration bemærkninger, og er der tilbageløb på serviceanmodningen, ændres værdierne sådan:

- HR2 ændrer *HR godkendelse status* til blank.
- HR1 retter værdierne (typisk i feltet Ændringer på organisatorisk niveau) og ændrer *HR godkendelse status* til Klar til godkendelse.
- HR2 ændrer *HR godkendelse status* til Godkendt og kan via Meddelelser informere Statens Administration om, at serviceanmodningen er opdateret. Statens Administration kan derefter færdigbehandle bestillingen.

6.2 Fejloprettede serviceanmodninger

Er der fejlagtigt valgt ja til automatisk serviceanmodning uden ændringer i kompensationsfelterne, oprettes en tom serviceanmodning med status Afventer afsendelse, som ikke fjernes fra oversigten.

Frasortér de fejloprettede ved at sortere på oprettelsesdatoen — eller lad lokaladministrator/superbruger oprette en sag i Serviceportalen med besked om, at serviceanmodningerne med de pågældende referencenumre skal slettes.

7. Valg af procesnavn på serviceanmodningen

Procesnavnet angiver, hvilken sagsbehandling sagen skal have hos SAM/Løn.

7.1 Procesnavne og anvendelse

Procesnavn	Anvendelse
Acontoudbetaling	Anvendes, hvis elementet Acontoudbetaling er udfyldt i kompensation — også hvis flere elementer er udfyldt, og acontoudbetaling er et af dem. Statens Administration har strakssagsbehandling af acontoudbetalinger.
Ansættelse	Anvendes ved ansættelse eller genansættelse af en lønnet medarbejder samt ved tilføjelse af et nyt lønnet ansættelsesforhold.
Ansættelsesændringer – nyt ansættelsesbrev/ændringsbrev	Anvendes ved væsentlige ændringer, der kræver ny kontrakt, ændringsbrev eller lignende dannet i Statens HR — fx et nyt ansættelsesforhold eller andre lønændringer. Statens Administration løser opgaven hurtigst muligt og senest på ikrafttrædelsesdagen, i praksis inden for tre arbejdsdage — indsend derfor senest tre arbejdsdage før ikrafttrædelse. Indsendes før kl. 12 tæller bestillingsdagen som dag 1, efter kl. 12 som dag 0; på lønkørselsdage tæller bestillingsdagen altid som dag 0. Ved større mængder ansættelsesændringer advisereres Statens Administrations Kundebetjening for individuel håndtering.
Andre ansættelsesændringer – intet ansættelsesbrev/ændringsbrev	Anvendes ved ændringer, der ikke er lønrelaterede, eller uvæsentlige ændringer uden ny kontrakt eller ændringsbrev — fx ændring af skattekort, indbetaling til ratepension, konteringsændringer og kontingenter. Følger afleveringsfristen på fem arbejdsdage inden lønkørsel og sagsbehandles ved den kommende lønkørsel.
Ferieafregning	Anvendes, hvis elementet Afregning af ferie og Afregning af særlige feriedage er udfyldt i kompensation — forudsat at der ikke også er udfyldt elementer med strakssagsbehandling (acontoudbetaling, skyldigt beløb, standsning af løn).
Organisatoriske ændringer i SLS	Anvendes, hvis Statens Administration skal indtaste et nyt administrativt tjenestested i SLS — se afsnittet om organisatoriske ændringer.
PENSAB	Anvendes, hvis elementet Afregning af ferie og Afregning af særlige feriedage er udfyldt i kompensation.
Skyldigt beløb	Anvendes, hvis elementet Skyldigt beløb er udfyldt i kompensation — også hvis flere elementer er udfyldt, og skyldigt beløb er et af dem. Statens Administration har strakssagsbehandling af skyldigt beløb.

Procesnavn	Anvendelse
Løngruppeskift på personniveau	Anvendes, hvis elementet Løngruppeskift på personniveau er udfyldt i kompensation — også hvis flere elementer er udfyldt.
Standsning af løn	Anvendes, hvis elementet Standsning af løn er udfyldt i kompensation — også hvis flere elementer er udfyldt, og standsning af løn er et af dem. Statens Administration har strakssagsbehandling af standsning af løn.

8. Statusangivelser i HR Sag

Med listen Alle åbne serviceanmodninger vises igangværende serviceanmodninger til SAM/Løn; status-kolonnen bruges af Statens Administration.

8.1 Statens Administrations anvendelse af statusangivelser

Status	Anvendelse i Statens Administration	Mål-gruppe
Afventer afsendelse	Oprettes ved automatisk oprettet serviceanmodning. Ændres automatisk, når serviceanmodningen gemmes efter indtastning af procesnavn og markering i feltet Afsend til SAM.	HR
Ny	Status, når serviceanmodningen oprettes hos kunden og lander hos Statens Administration. Robotten henter rapport og vedhæfter den på serviceanmodningen.	HR
Frigivet til manuel behandling	Hvis robotten ikke kan hente rapport eller ikke kan udføre aconto-bestilling.	SAM
Igangværende	Klar til sagsbehandling eller under sagsbehandling ved LØN1.	SAM
Godkendelse under behandling	Under godkendelse ved LØN2.	SAM
Løst	Statens Administration har udført sagsbehandling og godkendt; HR/kunden kan arbejde videre på sagen. Der må IKKE kommunikeres på en serviceanmodning med status Løst — opret en ny serviceanmodning, eller kontakt Statens Administration via mail.	HR
Besked fra SAM/løn (HR må skrive eller rette ved denne status)	Statens Administration har angivet fejl, spørgsmål eller manglende indberetning via meddelelse, og HR1/kunden får mail. HR må rette i Statens HR, oprette kundeindtastning eller rette felter på serviceanmodningen efter Statens Administrations anmodning. Når HR opretter kundehenvendelse, ændres status til Besked fra HR.	HR
Besked fra SAM/løn – delvist sagsbehandlet (HR må skrive eller rette ved denne status)	Som ovenfor, men Statens Administration har indberettet en del af bestillingen, så indtastningerne skal gennem et nyt godkendelsesforløb. Når HR opretter kundehenvendelse, ændres status til Besked fra HR.	HR
Besked fra HR	HR1/kunden har oprettet en kundehenvendelse som svar på Statens Administrations meddelelse; status ændres fra Besked fra SAM/løn til Besked fra HR, og Statens Administration kan se, at der er svaret, og genoptage sagsbehandlingen.	HR

Status	Anvendelse i Statens Administration	Mål-gruppe
Besked fra HR – rapport er trukket	Når status Besked fra HR er påsat, trækker Statens Administrations robot nye rapporter og eventuelle eksterne dokumenter og vedhæfter dem serviceanmodningen; status skifter herefter til Besked fra HR – rapport er trukket, og Statens Administration kan genoptage sagsbehandlingen.	HR
Afventer svar fra support	Der er oprettet en sag via Serviceportalen fra Statens Administration, som afventer svar.	HR
Afventer fremtidig lønkørsel	Serviceanmodningen har gennemgået et fuldt sagsforløb (indberetning og godkendelse) og skal genoplives i en senere lønkørsel, fx kontrol af løntjek eller flytning af ferietotaler. Kunden er ikke involveret.	SAM
Afbrudt i senere sagsforløb	Serviceanmodning, der har været med i et sagsforløb og er genoplivet til en senere lønkørsel uden indberetning til lønsystemet, fx løntjek på en fremtidig lønændring. Kunden er ikke involveret.	SAM
Afbrudt	Fejl- eller dobbeltindsendt serviceanmodning. Statens Administration afbryder med meddelelse til HR/kunden.	HR
Afventer automatisk sagsbehandling	Bruges internt i Statens Administration ved indførelse af yderligere robotter.	SAM
Besked fra medarbejder	En medarbejder har oprettet en serviceanmodning og en besked — bør ikke have kategorien SLS-SAM – Kun for HR-administratorer.	HR
Forkert kø valgt – afvist	Anvendes, hvis serviceanmodningen ikke skulle lande i Statens Administrations kø, fx hvis en medarbejder har brugt kategorien SLS-SAM – Kun for HR-administratorer.	HR

9. Yderligere hjælp

Ved behov for hjælp kan den lokale superbruger kontaktes. Superbrugeren har mulighed for at oprette en supportsag.

- Find mere information om Statens HR på oes.dk.