

Serviceanmodning ved ansættelse, ændring af ansættelsesforhold og organisatoriske ændringer

Serviceanmodninger anvendes til at HR kan orientere SAM/løn om at der ligger en sag, der skal lønsagsbehandles og tages i SLS. Der sendes serviceanmodninger ved ansættelse, ændring af ansættelsesforhold og organisatoriske ændringer, hvor der skal tages et nyt administrativt tjenestested i SLS.

Serviceanmodninger anvendes primært af institutioner, der benytter SAM til lønsagsbehandling, men selvejende institutioner på Statens HR, der har egne lønsagsbehandlere kan også have glæde af modulet til at styre sagsbehandlingen mellem HR og lønigheden.

A.	Serviceanmodning ved ansættelse (automatisk oprettet)	1
B.	Serviceanmodning ved ændring af ansættelsesforhold (automatisk oprettet)	2
C.	Serviceanmodning ved organisatoriske ændringer i SLS (manuelt).....	4
D.	Valg af procesnavn for lønsagsbehandling.....	6
E.	SAMs afleveringsfrister og SLA for serviceanmodninger.....	7
F.	Overblik over serviceanmodninger i HR-sag.....	8

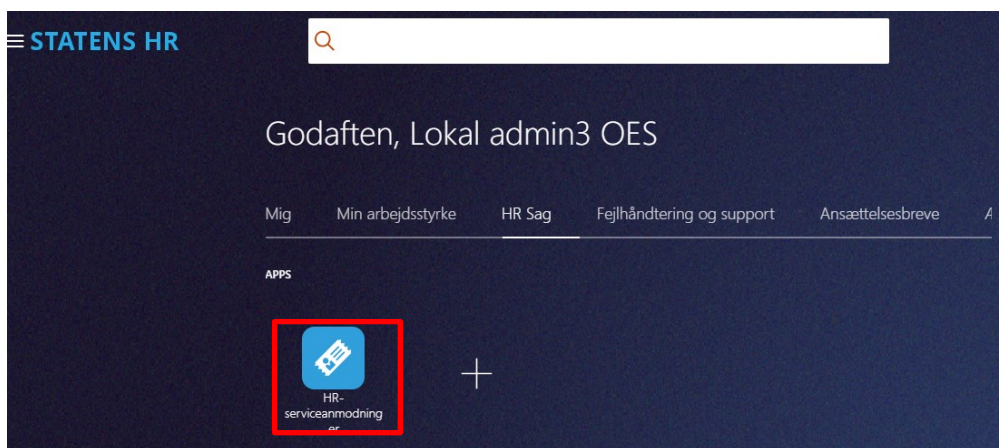
A. Serviceanmodning ved ansættelse (automatisk oprettet)

Når en ansættelse tages i Statens HR og der er valgt med status 'Aktiv- lønsystemberettiget', vil der automatisk blive oprettet en serviceanmodning. HR skal dog selv afsende serviceanmodningen til SAM/løn, når al kompensation er tastet og klar til indplacering af SAM/løn.

Hvis en løst tilknyttet medarbejder uden løn oprettes, er det vigtigt, at vedkommende oprettes med status 'Aktiv-intet lønsystem'. Dermed oprettes ikke en automatisk serviceanmodning til SAM/løn.

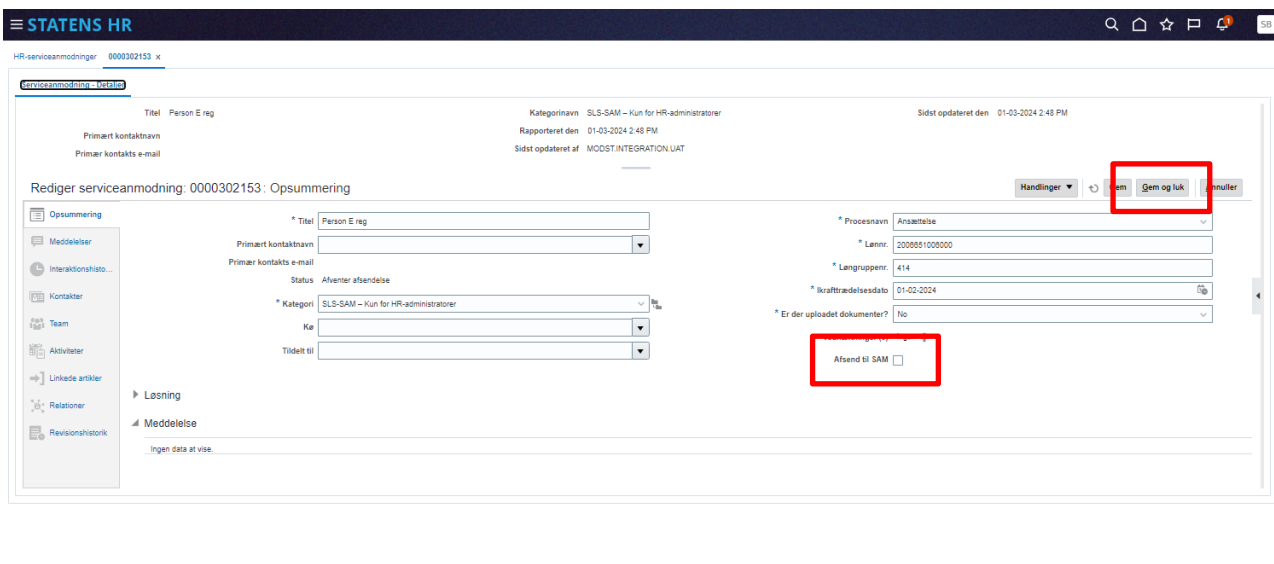
1. Naviger til **HR Sag, HR-serviceanmodninger**

På listen over serviceanmodninger er nu automatisk oprettet en serviceanmodning som er udfyldt med de fleste oplysninger. Titlen på serviceanmodningen er navnet på medarbejderen. Status "Afventer afsendelse" betyder, at serviceanmodningen endnu ikke behandles af SAM, men afventer at HR færdiggør den.



2. Åbn serviceanmodningen og tjek at serviceanmodningen er korrekt udfyldt
3. Sæt kryds i feltet 'Afsend til SAM' og klik **Gem og Luk**

Serviceanmodningen skifter nu automatisk status til Ny. Den er dermed klar til behandling hos SAM.



B. Serviceanmodning ved ændring af ansættelsesforhold (automatisk oprettet)

For at trigge en automatisk oprettelse af serviceanmodningen, er der tilføjet et nyt obligatorisk felt på siden 'Ændr ansættelsesforhold' under punktet 'Ansættelsesforhold'. Det nye felt hedder 'Opret automatisk serviceanmodning til SAM/løn?' med valgmulighederne ja/nej. Har du valgt Ja, vil der automatisk blive oprettet en serviceanmodning. Vælg 'Ja', når du taster ændringer i Kompensation, som er en del af samme flow (sektionen efter).

STATENS HR

Søg efter personer og handlinger

Ændr ansættelsesforhold
Isolde Fravær Hansen

Afsend Annuller

1 Hvornår og hvorfor

2 Ansættelsesforhold

*Opret automatisk serviceanmodning til SAM/Løn

Nej Ja

Fortsæt

3 Vedligehold ledere

1. Naviger til **HR Sag**, **HR-serviceanmodninger**

Den automatiske serviceanmodning oprettes, når HR 2 har godkendt ansættelsen og forudsat at vedkommende på Detaljer om ansættelsen er oprettet med status Aktiv-lønssystemberettiget. På listen over serviceanmodninger ses den automatisk oprettede serviceanmodning, som er udfyldt med de fleste oplysninger. Titlen på serviceanmodningen er navnet på medarbejderen.

2. Åbn serviceanmodningen og tjek at serviceanmodningen er korrekt udfyldt
3. Vælg det ønskede procesnavn i listen til højre. Procesnavnet angiver, hvilken sagsbehandling, sagen skal have hos SAM.
4. Sæt kryds i feltet **Afsend til SAM** for at sikre, at serviceanmodningen sendes til SAM.

STATENS HR

HR-serviceanmodninger 0000302148 x

Serviceanmodning - Detaljer

Titel Medarbejder17 OES
Kategori SLS-SAM - Kun for HR-administratorer
Sidst opdateret den 01-03-2024 12:10 PM

Primært kontaktnavn HR medarbejder1 OES
Primær kontakts e-mail dummy@oes.dk

Rapporteret den 01-03-2024 12:10 PM
Sidst opdateret af MODST-INTEGRATION UAT

Rediger serviceanmodning: 0000302148: Opsummering

* Titel Medarbejder17 OES
Primært kontaktnavn HR medarbejder1 OES
Primær kontakts e-mail dummy@oes.dk
Status Afventer afsendelse
* Kategori SLS-SAM - Kun for HR-administratorer
Kø 7 FM KHR
Tildelt til

* Procesnavn Andre ansættelsesændringer - Intet ansættelsesbrev/ændringsbrev
* Lømrnr. 1406528562032
* Løngruppenr. 414
* Ikrafttrædelsesdato 01-03-2024

* Er der opløst dokumenter i
Vedhæftninger (0) Inge
Afsend til SAM Kryds af i feltet for at afsende serviceanmodningen til SAM.

Handlinger Gem Gem og luk Annuller

Ingen data at vise.

Senest revideret: 07.03.25

Bemærk at startdato for ændringen, som vælges af HR 1 under 'Hvornår og Hvorfor', skal være lig med ikrafttrædelsesdatoen angivet i serviceanmodningen. Hvis du har vedhæftet dokumenter skal de også have samme startdato.

5. Klik **Gem og Luk**.

Serviceanmodningen skifter nu status fra "Afventer afsendelse" til "Ny".

SAMs robot

SAM/løn har en robot, der løbende trækker serviceanmodningen og evt. vedhæftede dokumenter, der har samme startdato som serviceanmodningen. Robotten fremsender oplysningerne til den korrekte sagsbehandlergruppe hos SAM.

Håndtering af fejloprettede serviceanmodninger

Hvis du fejlagtigt har valgt "Ja" i feltet 'Opret automatisk serviceanmodning til SAM/løn' i Ændr Ansættelsesforhold og *ikke ændret* i kompensationsfelterne, vil der blive oprettet en tom serviceanmodning med status 'Afventer Afsendelse'. Serviceanmodningen vil ikke blive fjernet fra jeres oversigt. Du kan frasortere fejloprettede serviceanmodninger ved at sortere på datoen for, hvornår serviceanmodningen er oprettet og dermed se bort fra de fejloprettede. Alternativt kan jeres lokaladministrator eller superbruger oprette en sag i Serviceportalen med besked om at serviceanmodning(er) med ref.nr. xxxxxx skal slettes.

C. Serviceanmodning ved organisatoriske ændringer i SLS (manuelt)

Har du brug for at sende en serviceanmodning ved organisatoriske ændringer, så der kan blive oprettet et nyt administrativt tjenestested i SLS, skal du fortsat oprette og sende denne manuelt til SAM.

1. Naviger til **HR Sag, HR-serviceanmodninger**
2. Klik på **Opret serviceanmodning**
3. I værdilisten **Kategori** vælg 'SLS-SAM – Kun for HR-administratorer'
4. I værdilisten **Procesnavn** vælg 'Organisatoriske ændringer i SLS'

Opret serviceanmodning ?

Gem og fortsæt Gem og luk Annuller

* Titel

Primært kontaktnavn HR medarbejder1 OES

Primær kontakts e-mail dummy@oes.dk

Status Ny

* Kategori SLS-SAM – Kun for HR-administratorer

* Procesnavn

Acontoudbetaling

Ansættelse

Ansættelsesændringer - nyt ansættelsesbrev/ændringsbrev

Andre ansættelsesændringer – intet ansættelsesbrev/ændringsbrev

Ferieafregning

Organisatoriske ændringer i SLS

PENSAB

Skyldigt beløb

Løngruppeskift på personniveau

Standning af løn

Ikke angivet

* Løngruppenr.

* Lønnr.

* Ikrafttrædelsesdato dd-mm-yyyy

* Er der uploadet dokumenter? No

Afsend til SAM

5. Udfyld de resterende felter
6. I bemærkningsfeltet angiv hvilket nr. og navn på Administrativt tjenestested, anmodningen vedrører.
7. Tryk **Gem og fortsæt**

Opret serviceanmodning ?

Gem og fortsæt Gem og luk Annuller

* Titel Ny enhed

Primært kontaktnavn HR medarbejder4 OES

Primær kontakts e-mail B0000@44oes.dk

Status Ny

* Kategori SLS-SAM – Kun for HR-administratorer

* Procesnavn Organisatoriske ændringer i SLS

* Løngruppenr. 123

* Ikrafttrædelsesdato 01-03-2025

* Ændringer på organisatorisk niveau (ikke medarbejderafhængigt) Vi skal have nyt tjenestested Nr xx Navn xxx

HR godkendelse status

Detaljer om serviceanmodning

Indtast # for at vise en liste over SmartText.

8. Sæt kryds i feltet **Afsend til SAM**

The screenshot shows the 'Serviceanmodning - Detaljer' page in the 'STATENS HR' system. The page is titled 'Rediger serviceanmodning: 0000352191: Opsummering'. It features a sidebar with navigation options like 'Meddelelser', 'Interaktionshisto...', 'Kontakter', 'Team', 'Aktiviteter', 'Linkede artikler', 'Relationer', and 'Revisionshistorik'. The main content area contains several input fields and dropdown menus for editing the service request. A red box highlights the 'Afsend til SAM' button, which is used to submit the request to the SAM system.

D. Valg af procesnavn for lønsagsbehandling

Ved afsendelse af en ny serviceanmodning, skal man vælge et passende procesnavn. Procesnavnet angiver hvilken sagsbehandling, sagen skal have hos SAM/løn. Nedenstående tabel guider til korrekt valg af procesnavn:

Procesnavn	Anvendelse
Acontoudbetaling	Anvendes hvis elementet acontoudbetaling er udfyldt i kompensation. Anvendes også hvis der er udfyldt flere elementer og acontoudbetaling er en af dem. SAM har straks sagsbehandling af acontoudbetalinger.
Ansættelse	Anvendes ved ansættelse eller genansættelse af en lønnet medarbejder samt ved tilføjelse af et nyt lønnet ansættelsesforhold.
Ansættelsesændringer – nyt ansættelsesbrev/ændringsbrev	<p>Processen 'Ansættelsesændringer nyt ansættelsesbrev/ændringsbrev' anvendes ved væsentlige ændringer i ansættelsesforholdet, der kræver, at medarbejderen skal have ny kontrakt, ændringsbrev eller lignende, som skal dannes i Statens HR. Det kan for eksempel være et nyt ansættelsesforhold eller andre lønændringer.</p> <p>SAM løser opgaven hurtigst muligt eller senest på ikrafttrædelsesdagen – i praksis betyder det inden for tre arbejdsdage, så husk at indsende bestillingen senest tre arbejdsdage før ikrafttrædelse. Indsendes bestillingen før kl. 12, tæller bestillingsdagen som dag 1. Indsendes bestillingen efter kl. 12, tæller bestillingsdagen som dag 0. Lønkørselsdage er undtagne,</p>

	så ved indsendelse af en bestilling på lønkørselsdage tælles
Andre ansættelsesændringer – intet ansættelsesbrev/ændringsbrev	
Ferieafregning	Anvendes hvis elementet Afregning af ferie og Afregning af særlige feriedage er udfyldt i kompensation. Anvendelsen forudsætter, at der ikke også er udfyldt elementer med strakssagsbehandling (acontoudbetaling, skyldigt beløb, standsning af løn).
Organisatoriske ændringer i SLS	Anvendes hvis SAM skal indtaste et nyt administrativt tjenestested i SLS. Se vejledning til 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. Anvendes også hvis der er udfyldt flere elementer og skyldigt beløb er en af dem. SAM har straks sagsbehandling af skyldigt beløb.
Løngruppeskift på personniveau	Anvendes hvis elementet løngruppeskift på personniveau er udfyldt i kompensation. Anvendes også hvis der er udfyldt flere elementer og acontoudbetaling er en af dem.
Standsnings af løn	Anvendes hvis elementet Standsnings af løn er udfyldt i kompensation. Anvendes også hvis der er udfyldt flere elementer og standsning af løn er en af dem. SAM har straks sagsbehandling af standsning af løn.

E. SAMs afleveringsfrister og SLA for serviceanmodninger

Overblik over serviceanmodninger med kategori ”SLS_SAM – kun for HR administratorer”.

Senest revideret: 07.03.25

½ dag undtagen på lønkørselsdage	2 arbejdsdage før lønkørslen	3 arbejdsdage undtagen på lønkørselsdage	5 arbejdsdage før lønkørslen	Sagsbehandles dagligt
<ul style="list-style-type: none"> • Ansættelser <p>NB: Modtaget inden kl. 12 på en arbejdsdag sagsbehandles samme dag</p> <p>NB: Modtaget efter kl. 12 på en arbejdsdag sagsbehandles dagen efter inden kl. 12</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ferieafregning 	<ul style="list-style-type: none"> • Ansættelsesændringer - nyt ansættelsesbrev / ændringsbrev <p>NB: Anvendes ved ændringer, der kræver, at medarbejderen skal have ny kontrakt eller ændringsbrev, som skal dannes i Statens HR.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ansættelsesændringer – intet ansættelsesbrev / ændringsbrev <p>NB: Anvendes fx ved ændring af skattekort, indbetaling til ratepension, konteringsændringer, kontingenter og så videre</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organisatoriske ændringer i SLS • PENSAB • Løngruppeskift på personniveau 	<ul style="list-style-type: none"> • Acontoudbetaling • Skyldigt beløb • Standsning af løn

F. Overblik over serviceanmodninger i HR-sag

I modulet HR- sag er en oversigt over serviceanmodninger. Hvis listen 'Alle åbne serviceanmodninger' er valgt, vises igangværende serviceanmodninger til SAM/løn.

I første kolonne fremgår serviceanmodningens status. Tabellen i dette afsnit uddyber, hvordan de forskellige statusangivelser bruges af Statens Administration.

The screenshot shows the 'STATENS HR' interface with the following details:

- Page title: HR-serviceanmodninger
- Search bar: Find Referencenr.
- Filter dropdown: Liste Alle åbne serviceanmodninger
- Table columns: Status, Referencenr., Titel, Primært kontaktnavn, Kategorinavn, * Procesnavn, Kø, Sidst opdateret den
- Table rows:
 - Afventer afsendelse | 0000352186 | Mette Undv Nielsen | HR medarbejder... | SLS-SAM – Kun for HR-a... | Ansættelse | § 7 FM KHR | 26-02-2025 2:17 PM
 - Ny | 0000352184 | Medarbejder7 OES | HR medarbejder... | SLS-SAM – Kun for HR-a... | Andre ansættel... | § 7 FM KHR | 26-02-2025 2:12 PM
 - Afventer afsendelse | 0000352183 | Lucia Undv Gomez | HR medarbejder... | SLS-SAM – Kun for HR-a... | Ansættelse | § 7 FM KHR | 26-02-2025 1:45 PM

Status	Anvendelse i SAM
Afventer afsendelse	<ul style="list-style-type: none"> – Oprettes ved automatisk oprettet serviceanmodning. – Ændres automatisk når servicenanmodning gemmes efter indtastning af procesnavn og markering i feltet 'Afsend til SAM'.
Ny	<ul style="list-style-type: none"> – Status når Service-anmodningen (SA) oprettes ved kunden og lander ved SAM – Robot henter rapport og vedhæfter på SA

Senest revideret: 07.03.25

Status	Anvendelse i SAM
Frigivet til manuel behandling	– Hvis robot ikke kan hente rapport eller ikke kan udføre aconto-bestilling
Igangværende	– Klar til sagsbehandling eller under sagsbehandling ved LØN1
Godkendelse under behandling	– Under godkendelse ved LØN2
Løst	– SAM har udført sagsbehandling og godkendt. HR/kunden kan nu arbejde videre på sagen – Der må IKKE kommunikeres på en serviceanmodning med status LØST. Så skal der oprettes en ny serviceanmodning eller kontakt SAM via mail.
Besked fra SAM/løn: <i>HR må skrive eller rette i SA ved denne status</i>	– SAM har angivet fejl, spørgsmål eller manglende indberetning via meddelelse og HR1/kunden får mail – HR må rette i SHR, oprette kundeindtastning eller rette i felter på SA på baggrund af SAM anmodning – Når HR opretter kundehenvendelse ændres status til 'Besked fra HR'
Besked fra SAM/løn – delvist sagsbehandlet: <i>HR må skrive eller rette i SA ved denne status</i>	– SAM har angivet fejl, spørgsmål eller manglende indberetning via meddelelse og HR1/kunden får mail – HR må rette i SHR, oprette kundeindtastning eller rette i felter på SA på baggrund af SAM anmodning – Dog har SAM indberettet en del af bestillingen i SA, så derfor skal indtastningerne igennem et nyt godkendelsesforløb. – Når HR opretter kundehenvendelse ændres status til 'Besked fra HR'
Besked fra HR	SAM har angivet fejl, spørgsmål eller manglende indberetning via meddelelse og HR1/kunden har oprettet en kundehenvendelse. Når HR opretter kundehenvendelse ændres status fra 'Besked fra SAM/løn' til 'Besked fra HR' SAM kan se at HR/kunden har svaret og kan påbegynde sagsbehandling igen
Besked fra HR– Rapport er trukket:	Når HR opretter kundehenvendelse ændres status til 'Besked fra HR'. Når denne status er påsat, trækker SAMs robot nye rapporter og evt. eksterne dokumenter og vedhæfter serviceanmodningen Når ovenstående er sket skifter status til 'Besked fra HR – rapport er trukket' SAM kan herefter påbegynde sagsbehandling igen
Afventer svar fra support	Såfremt der er oprettet en sag via serviceportalen fra SAM og venter på svar.
Afventer fremtidig lønkørsel	SA har gennemgået et fuldt sagsforløb mht. indberetning og godkendelse

Senest revideret: 07.03.25

Status	Anvendelse i SAM
	Skal genoplives i en senere fremtidig lønkørsel fx kontrol af løntjek eller flytning af ferietotaler mv Kunden er ikke involveret
Afbrudt i senere sagsforløb	SA, der har været med i et sagsforløb og er genoplivet til en senere lønkørsel, hvor der ikke er indberettet til lønsystemet. Fx løntjek på en fremtidig lønændring Kunden er ikke involveret
Afbrudt	Fejl-/dobbeltsendt SA. SAM afbryder SA med meddelelse til HR/kunden
Afventer automatisk sagsbehandling	Skal bruges internt i SAM ved indførelse af yderligere robotter
Besked fra medarbejder	En medarbejder er oprettet en serviceanmodning og en besked Bør ikke have kategori 'SLS-SAM – kun for HR-administratorer'
Forkert kø valgt – afvist	Anvendes hvis SA ikke skulle lande i SAMs kø fx en ma bruger <i>SLS-SAM – Kun for HR-administratorer</i>