

Serviceanmodning ved ansættelse, ændringer og nyt adm. tjenestested

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

Selvejende institutioner på Statens HR, der har egne lønsagsbehandlere, kan også have glæde af modulet til at styre sagsbehandlingen mellem HR og løn enheden.

A.	Serviceanmodning ved ansættelse (automatisk oprettet).....	1
B.	Serviceanmodning ved ændring af ansættelsesforhold (automatisk oprettet).....	3
1.	Afsend automatisk oprettet serviceanmodning.....	3
2.	Håndtering af fejloprettede serviceanmodninger.....	4
C.	Serviceanmodning ved nyt adm. tjenestested - organisatoriske ændringer i SLS (manuelt).....	4
1.	Opret ny manuel serviceanmodning	4
2.	Håndtering af tilbageløb / rettelser	6
D.	Valg af procesnavn for lønsagsbehandling	6
E.	SAMs SLA for serviceanmodninger	7
F.	Statusangivelser i HR-sag	8

A. Serviceanmodning ved ansættelse (automatisk oprettet)

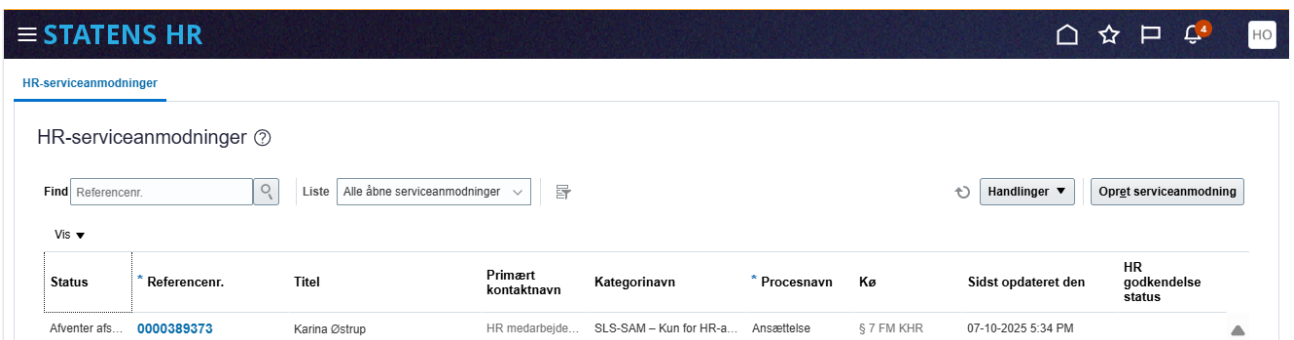
Når en ansættelse tages i Statens HR og der er valgt med status 'Aktiv- lønsystemberettiget', vil der automatisk blive oprettet en serviceanmodning. HR skal dog selv afsende serviceanmodningen til SAM/løn, når al kompensation er tastet og klar til indplacering af SAM/løn.

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**



2. Find den relevante serviceanmodning på den medarbejder, der skal ansættes. Titlen på serviceanmodningen er oprettet med navnet på medarbejderen. Status "Afventer afsendelse" betyder, at serviceanmodningen endnu ikke behandles af SAM, men afventer at HR færdiggør den.



3. Åbn serviceanmodningen og tjek at serviceanmodningen er korrekt udfyldt. Bemærk at procesnavnet automatisk er sat til 'Ansættelse'. Procesnavnet angiver, hvilken sagsbehandling, sagen skal have hos SAM.
4. Sæt kryds i feltet 'Afsend til SAM' og klik **Gem og Luk**

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

Isolde Fravær Hansen

Ændr ansættelsesforhold

Afsend Annuller

1 Hvornår og hvorfor

Rediger

2 Ansættelsesforhold

Vejled mig

*Opret automatisk serviceanmodning til SAM/Løn

Nej

Ja

Fortsæt

3 Vedligehold ledere

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.
 - Bemærk at *ikrafttrædelsesdatoen* er lig med startdato for ændringen, som vælges af HR 1 under 'Hvornår og Hvorfor'.
 - Læg særligt mærke til om der er *hak i vedhæftninger*, såfremt du har vedhæftet dokumenter i ændringsflowet. Hvis du har vedhæftet dokumenter, skal de også være oprettet med samme startdato. Se mere om hvordan du vedhæfter dokumenter i særskilt vejledning 'Tilføj et dokument på en medarbejder'.
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 Rapporteret den 01-03-2024 12:10 PM

Primær kontakts e-mail dummy@oes.dk Sidst opdateret af MODST.INTEGRATION.UAT

Rediger serviceanmodning: 0000302148 : Opsummering

Opsummering

Meddelelser

Interaktionshisto...

Kontakter

Team

Aktiviteter

Linkede artikler

Relationer

Revisionshistorik

Løsning

Meddelelse

Ingen data at vise.

* 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 5 7 PM KHR

Tildelt til

* Procesnavn Andre ansættelsesændringer - indlæsning af ansættelsesbrev

* Lønr 140652652032

* Løngruppenr. 414

* Ikrafttrædelsesdato 01-03-2024

* Er der oplyst dokumenter i

Vedhæftninger (0) Inge

Afsend til SAM ☒ Kryds af i feltet for at afsende serviceanmodningen til SAM.

Handlinger Gem Gem og luk Annuller

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.

2. Håndtering af fejloprettede serviceanmodninger

Hvis du fejlagtigt har valgt "Ja" i feltet 'Opret automatisk serviceanmodning til SAM/løn' i Ændr Ansættelsesforhold og *ikke har 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 nyt adm. tjenestested - organisatoriske ændringer i SLS (manuelt)

1. Opret ny manuel serviceanmodning

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.

2. Naviger til **HR Sag, HR-serviceanmodninger**
3. Klik på **Opret serviceanmodning**
4. I feltet **Titel**, skriv 'Nyt administrativt tjenestested'
5. I værdilisten **Kategori** vælg 'SLS-SAM - Kun for HR-administratorer'

6. I værdilisten **Procesnavn** vælg 'Organisatoriske ændringer i SLS'
7. Påfør institutionens **Løngruppenummer**
8. Udfyld **Ikrafttrædelsesdato**
9. I fritextfeltet **Ændringer på organisatorisk niveau (ikke medarbejder afhængigt)**, angiv navn og nummer for det nye tjenestested
10. I feltet **HR godkendelse status**, vælg 'Klar til godkendelse'

Opret serviceanmodning

* Titel: Nyt administrativt tjenestested

Primært kontaktnavn: Johanne Admin Madsen

Primær kontakts e-mail: jamad@oes.dk

Status: Ny

* Kategori: SLS-SAM - Kun for HR-administratører

* Procesnavn: Organisatoriske ændringer i SLS

* Løngruppenummer: 414

* Ikrafttrædelsesdato: 01-09-2025

* Ændringer på organisatorisk niveau (ikke medarbejder afhængigt): Nyt administrativt tjenestested Nr. XX Navn XX

HR godkendelse status: Klar til godkendelse

11. Klik **Gem og luk**

Serviceanmodningen skal nu godkendes af en kollega i HR

12. Naviger til **HR Sag, HR-Serviceanmodninger**
13. Identifier serviceanmodningen i listen og åben serviceanmodningen

HR-serviceanmodninger

Status	* Referencenr.	* Titel	Primært kontaktnavn	Kategorinavn	* Procesnavn	Kæ	Sidst opdateret den	HR godkendelse status
Ny	0000380794	Nyt administrativt tjenestested	Johanne Admin Madsen	SLS-SAM - Kun for HR-administratører	Organisatoriske ændringer i SLS	FM KHR	24-09-2025 12:21 PM	Klar til godkendelse
Ny	0000380793	Test Reminder for Peter	Testuser000005 HRAdmin OES	Plånderiser		5 7 FM KHR	16-09-2025 11:06 AM	
Ny	0000380790	Testuser000007	Testuser000005 HRAdmin OES	Plånderiser		5 7 FM KHR	16-09-2025 10:31 AM	

14. Klik på **Handlinger**, og vælg 'Tildel til mig'

Rediger serviceanmodning: 0000380794 : Opsummering

* Titel: Nyt administrativt tjenestested

Primært kontaktnavn: Johanne Admin Madsen

Primær kontakts e-mail: jamad@oes.dk

Status: Ny

* Kategori: SLS-SAM - Kun for HR-administratører

Kæ: FM KHR

Tidspunkt til: []

* Procesnavn: Organisatoriske ændringer i SLS

* Løngruppenummer: 414

* Ikrafttrædelsesdato: 01-09-2025

* Ændringer på organisatorisk niveau (ikke medarbejder afhængigt): Nyt administrativt tjenestested Nr. XX Navn XX

HR godkendelse anmodet af: Johanne Admin Madsen

HR godkendelse status: Klar til godkendelse

Afsend til SAM: []

Handlinger: []

Gem: []

Gem og luk: []

Annuller: []

15. Verificer at oplysningerne på serviceanmodningen er korrekte
16. Ændr **HR godkendelse status** til 'Godkendt'
17. Sæt hak i **Afsend til SAM**

HR-serviceanmodninger 0000380794 x

Serviceanmodning - Detaljer

Titel Nyt administrativt tjenestested Kategori SLS-SAM - Kun for HR-administratører Sidst opdateret den 24-09-2025 12:27 PM

Primær kontakt Johan Admin Madsen Rapporteret den 24-09-2025 12:14 PM

Primær kontakts e-mail jamaed@oes.dk Sidst opdateret af Johan Admin Madsen

Rediger serviceanmodning: 0000380794 : Opsummering

Opsummering

Meddelelser

Interaktionshistorik

Kontakter

Team

Aktiviteter

Linkede artikler

Detaljer om serviceanmodning

* Titel Nyt administrativt tjenestested

Primær kontakt Johan Admin Madsen

Primær kontakts e-mail jamaed@oes.dk

Status Ny

* Kategori SLS-SAM - Kun for HR-administratører

Kø § 7 FM KHR

Tildelt til HR medarbejder2 OES

* Procesnavn Organisatoriske ændringer i SLS

* Lengde 414

* Bratfrædelhedsdato 01-09-2025

* Ændringer på organisatorisk niveau (ikke medarbejder afhængigt)

Nyt administrativt tjenestested

Nr. XX

Navn XX

HR godkendelse anmodet af Johan Admin Madsen

HR godkendelse status Godkendt

Afsend til SAM ☒

18. Klik **Gem og luk**

SAM kan nu behandle bestillingen.

2. Håndtering af tilbageløb / rettelser

Hvis SAM har bemærkninger og der er tilbageløb på serviceanmodningen, kan man ændre værdierne på serviceanmodningen. Følg denne proces.

1. HR2 ændrer **HR godkendelse status** til blank
2. HR1 retter i værdierne på serviceanmodningen (typisk i feltet **Ændringer på organisatorisk niveau**).
3. HR1 ændrer derefter **HR godkendelse status** til 'klar til godkendelse'
4. HR2 ændrer **HR godkendelse status** til 'godkendt'. HR2 kan evt. skrive en besked til SAM via 'Meddelelser', og informere om, at serviceanmodningen nu er opdateret.

SAM kan derefter færdigbehandle bestillingen på serviceanmodningen.

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.

Procesnavn	Anvendelse
Ansættelsesændringer – nyt ansættelsesbrev/ændringsbrev	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. 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, så ved indsendelse af en bestilling på lønkørselsdage tælles bestillingsdagen altid som 0.
Andre ansættelsesændringer – intet ansættelsesbrev/ændringsbrev	Anvendes ved alt andet.
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 afsnit ovenfor 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. 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 Standsning 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 SLA for serviceanmodninger

Se figur nedenfor for overblik over serviceanmodninger med kategori "SLS_SAM – kun for HR-administratorer" og SAMs SLA.

½ dag undtagen på lønkørselsdage	2 arbejdsdage før lønkørslen	3 arbejdsdage undtagen på lønkørselsdage	5 arbejdsdage før lønkørslen	Sagsbehandles dagligt
Ansættelser NB: Modtaget inden kl. 12 på en arbejdsdag sagsbehandles samme dag NB: Modtaget efter kl. 12 på en arbejdsdag sagsbehandles dagen efter inden kl. 12	Ferieafregning	Ansættelsesændringer - nyt ansættelsesbrev / ændringsbrev NB: Anvendes ved ændringer, der kræver, at medarbejderen skal have ny kontrakt eller ændringsbrev, som skal dannes i Statens HR.	- Ansættelsesændringer – intet ansættelsesbrev / ændringsbrev NB: Anvendes fx ved ændring af skattekort, indbetaling til ratepension, konteringsændringer, kontingenter og så videre - Organisatoriske ændringer i SLS - PENSAB - Løngrupeskit på personniveau	- Acontoudbetaling - Skyldigt beløb - Standstning af løn

F. Statusangivelser 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.

STATENS HR

HR-serviceanmodninger

HR-serviceanmodninger ?

Find

Referencnr.

Liste

Alle åbne serviceanmodninger

Handlinger

Vis

Status	* Referencnr.	Titel	Primært kontaktnavn	Kategorinavn	* Procesnavn	Kø	Sidst opdateret den
Afventer afs...	0000352186	Mette Undv Nielsen	HR medarbejde...	SLS-SAM – Kun for HR-a...	Ansættelse	§ 7 FM KHR	26-02-2025 2:17 PM
Ny	0000352184	Medarbejder7 OES	HR medarbejde...	SLS-SAM – Kun for HR-a...	Andre ansættel...	§ 7 FM KHR	26-02-2025 2:12 PM
Afventer afs...	0000352183	Lucia Undv Gomez	HR medarbejde...	SLS-SAM – Kun for HR-a...	Ansættelse	§ 7 FM KHR	26-02-2025 1:45 PM

Tabel over SAMs anvendelse af statusangivelser

Status	Anvendelse i SAM	Mål-gruppe
Afventer afsendelse	- Oprettes ved automatisk oprettet serviceanmodning. - Ændres automatisk når serviceanmodning gemmes efter indtastning af procesnavn og markering i feltet 'Afsend til SAM'.	HR
Ny	Status når serviceanmodningen oprettes ved kunden og lander ved	HR

Status	Anvendelse i SAM	Mål-gruppe
	SAM Robot henter rapport og vedhæfter på serviceanmodning	
Frigivet til manuel behandling	Hvis robot 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	- 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.	HR
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 serviceanmodning på baggrund af SAM anmodning - Når HR opretter kundeenhenvendelse ændres status til 'Besked fra HR'	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 serviceanmodning 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 kundeenhenvendelse ændres status til 'Besked fra HR'	HR
Besked fra HR	- SAM har angivet fejl, spørgsmål eller manglende indberetning via meddelelse og HR1/kunden har oprettet en kundeenhenvendelse. - Når HR opretter kundeenhenvendelse ændres status fra 'Besked fra SAM/løn' til 'Besked fra HR' - SAM kan se at HR/kunden har svaret og kan påbegynde sagsbehandling igen	HR
Besked fra HR– Rapport er trukket	- Når HR opretter kundeenhenvendelse 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	HR
Afventer svar fra support	Såfremt der er oprettet en sag via serviceportalen fra SAM og venter på svar	HR
Afventer fremtidig lønkørsel	- Serviceanmodning har gennemgået et fuldt sagsforløb mht. indberetning og godkendelse - Skal genoplives i en senere fremtidig lønkørsel fx kontrol af løntjek eller flytning af ferietotaler mv - Kunden er ikke involveret	SAM
Afbrudt i senere sagsforløb	- Serviceanmodning, der har været med i et sagsforløb og er genoplivet til en senere lønkørsel, hvor der ikke er indberettet til lønssystemet. Fx løntjek på en fremtidig lønændring - Kunden er ikke involveret	SAM
Afbrudt	Fejl-/dobbelts indsendt serviceanmodning. SAM afbryder serviceanmodning med meddelelse til	HR

Status	Anvendelse i SAM	Mål-gruppe
	• HR/kunden	
Afventer automatisk sagsbehandling	• Skal bruges internt i SAM ved indførelse af yderligere robotter	SAM
Besked fra medarbejder	• En medarbejder har oprettet en serviceanmodning og en besked • Bør ikke have kategori 'SLS-SAM – kun for HR-administratorer'	HR
Forkert kø valgt - afvist	• Anvendes hvis serviceanmodning ikke skulle lande i SAMs kø fx en medarbejder	HR