ØKONOMISTYRELSEN

Brug af fejlhåndteringsmodulet

Vejledning til Statens HR

ISBN: 978-87-7659-128-1
Publiceret/Opdateret: Oktober 2026

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

Indhold

1. Brug af fejlhåndteringsmodulet **2**

2. Hvornår skal du tjekke for fejl? **3**

3. Søg fejl frem **4**
3.1 Find modulet og se dine egne fejl 4
3.2 Søg institutionens fejl frem (lokal administrator) 4
3.3 Filtrér fejlbeskeder og slå fejlkoder op 5

4. Ret fejlen **6**

5. Eksportér oversigten til Excel **7**

6. Yderligere hjælp **8**

1. Brug af fejlhåndteringsmodulet

Denne vejledning gennemgår fejlhåndteringsmodulet, der giver overblik over fejl i integrationerne mellem Statens HR og de integrerede systemer — typisk opstået ved ansættelser eller ændringer, hvor data sendes mellem systemerne.

I modulet ses aktuelle fejl, og hvorfor de er opstået. Lokal administrator ser både fejl fra egne processer og alle institutionens fejl.

2. Hvornår skal du tjekke for fejl?

Modulet tjekkes, når systemet adviserer om en fejl — og løbende af lokal administrator.

Som hovedregel tjekkes modulet, når systemet sender en mail om, at der er opstået en fejl: Find fejlkoden fra mailen i modulet, håndtér fejlen i systemet, og tryk derefter **Gensend** i modulet.

OBS: Det er lokal administrators ansvar løbende at følge op på, rette og genbehandle institutionens fejlbeskeder. Fejl, der ikke kan løses lokalt, meldes til den globale SHR-support via Serviceportalen. ØS følger løbende op på, om institutionerne løser deres integrationsfejl.

3. Søg fejl frem

Fejl fremsøges pr. bruger eller samlet for institutionen.

3.1 Find modulet og se dine egne fejl

1) Navigér til **Fejlhåndtering og support** og klik på **Fejlhåndtering**.
2) Klik på **Mine åbne fejl** — visningen er knyttet til din egen bruger og dine egne fejl.
3) Vælg system, fx **SLS**, og klik på **Søg**. En specifik fejlkode kan vælges i rullemenuen ud for Fejlkode.

Søgeresultatets kolonner:

- **HCM-ID og Navn:** Medarbejderen, fejlen er opstået på.
- **Fejl Timestamp:** Hvornår fejlen er opstået.
- **System og Service:** Hvilket systems integration der fejler, og hvilken del af modtagersystemet (Service bruges primært ved SLS).
- **Status:** WARN er en advarsel, der ikke altid kræver handling — tjek den medfølgende besked. ERROR er en fejl, der altid skal udbedres.
- **Fejlkode:** Teknisk fejlkode — primært relevant, hvis den globale support skal hjælpe.
- **Original besked:** Kort beskrivelse af, hvad der er fejlet.

OBS: Ved fejl fra Statens Rekrutteringsløsning fremgår HCM-ID og navn ikke, da medarbejderen endnu ikke er oprettet i Statens HR. Klik ind på fejlbeskeden og brug Projekt-ID og Candidate ID til at identificere medarbejderen — og send gerne et billede af fejlbeskeden til supporten via Serviceportalen.

3.2 Søg institutionens fejl frem (lokal administrator)

Kun lokal administrator har adgang til denne funktionalitet.

1) Klik på ikonet **Fejlhåndtering** og vælg **Samlet overblik af fejlbeskeder**.
2) Vælg institutionen. Institutionen vises som et tal — det er ikke en fejl og ændres på sigt.
3) Udfyld system (fx SLS), vælg **Nej** ved Behandlet for at se ubehandlede fejl, og klik på **Søg**. Afgræns eventuelt på datointerval ved Fejl dato eller på en specifik fejlkode i rullemenuen.

Behandlede fejl fremsøges samme sted med Behandlet = **Ja**.

3.3 Filtrér fejlbeskeder og slå fejlkoder op

Efter en søgning filtreres på fejl, der skal udbedres: Skriv ERROR i feltet over statuskolonnen og klik på **Søg**. ERROR-fejl skal altid udbedres.

Den generelle fejlkodeoversigt tilgås via **Fejlkode**: Vælg koden, der skal søges på — klik eventuelt Søg, hvis koden ikke vises i rullemenuen.

4. Ret fejlen

Fejlen rettes i Statens HR og gensendes fra modulet.

1) Klik på HCM-ID'et i søgeresultatet. Hver række er en person, der fejler i overførslen — samme HCM-ID kan optræde flere gange, hvis der er flere fejl på medarbejderen.
2) Læs om fejlen på siden Håndter integrationsfejl. Nogle fejl har en forklarende tekst fra ØS; under Original besked ses status på integrationen mod hvert involveret modtagersystem. Klik på fejlkoden for en hjælpetekst til forståelse af koden.
3) Behandl fejlen i Statens HR ud fra teksten i fejlkoden eller hjælpeteksten.
4) Gå tilbage til **Fejlhåndtering**, find HCM-ID'et, og tryk på **Gensend** — data sendes til det integrerede system igen, og fejlen noteres automatisk som behandlet.

Er rettelsen korrekt, fjernes fejlbeskeden fra oversigten; ellers — eller hvis rettelsen medfører nye fejl — vises den igen. Kan fejlen ikke løses, så søg hjælp hos en superbruger eller lokal administrator; lykkes det ikke, opretter lokal administrator en supportsag i Serviceportalen med HCM-ID og et screenshot af fejlkoden. Se også vejledningen Forståelse af fejlbeskeder i Statens HR.

OBS: Synkroniseringen sker i øjeblikket kun én gang i timen — der går derfor en time, før det ses, om en rettelse har virket. Egne fejl kan dog opdateres med det samme under Mine åbne fejl.

5. Eksportér oversigten til Excel

Oversigten kan eksporteres som arbejdsredskab.

Ved store mængder fejl kan oversigten eksporteres: Søg fejlbeskederne frem, klik på eksportikonet, og åbn den downloadede fil. Udtrækket løser ikke fejlene, men er et arbejdsredskab til at skabe overblik.

6. 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.