Kommunikationsveje i HR Sag

Dette er en vejledning til de kommunikationsveje som benyttes i HR Sag. Afhængig af afsender og modtager bruges forskellige svarfunktionalitet (Respons, Kundeindtastning, Intern note), som er afgørende for hvem der modtager en notifikation. Formålet med vejledningen er at give et nemt overblik samt step-by-step guide til, hvordan de forskellige kommunikationsveje fungerer.

Vejledningen indeholder følgende afsnit,

- A. Kommunikationsveje og svarfunktioner
- B. Respons 1: HR-medarbejderen svarer medarbejderen
- C. Respons 2: Lønmedarbejderen svarer HR-medarbejderen
- D. Kundeindtastning: HR-medarbejderen svarer en lønmedarbejder
- E. Intern note: Lønmedarbejederen svarer en anden lønmedarbejder

A. Kommunikationsveje og svarfunktioner

Nedenfor ses et hurtigt overblik over de tre svarfunktioner.

Kommunikationsveje i serviceanmodninger





B. Respons 1: HR-medarbejderen svarer medarbejderen

Medarbejdere har mulighed for at sende generelle HR-spørgsmål gennem HR Sag. Denne vejledning guider til, hvordan man som HR-medarbejder kan besvare disse spørgsmål.

- 1. Klik på Navigator, eller Hjemmeside
- 2. Klik på Helpdesk, Klik på HR-serviceanmodninger

≡ STATENS HR		r (*	RB ~
	God eftermiddag, Randall Boggs!		
	Mig Min Arbejdsstyrke Helpdesk Rapporter Dashboards Værktøjer Øvrige moduler Ansættelsesbreve >		
l.	serviceumodringer		

- 3. Vælg forespørgslen fra medarbejderen
- 4. Tildel forespørgsel til dig selv

≡ STATENS	HR									ŵ	L <mark>12</mark>	SF
HR-serviceanmodninger	SR0000063188 ×											
Serviceanmodning - De	aljer											
	Titel Feriesaldo Primært kontaktnavn Freja Brandt				Rapporteret Sidst opdateret Sidst opdateret	den 15-04-2 ntaf Svend3 den 20-04-2	2020 5:04 PM 10 Fugl30 2020 4:40 PM					
Rediger servi	ceanmodning:SR0000063188 : S	Summary						Handlinger v	Gem	<u>G</u> em og luk	Annul	ler
Opsummering	* Titel	Feriesaldo				* Category	Andre HR henvendelse	Løs Tildel til mig		Ctrl+Alt+V Ctrl+Alt+M	~ 1	
Interaktionshisto.	Primært kontaktnavn Primær kontakts e-mail	Freja Brandt	•	•		Kø Tildelt til	FM KHR	Vis tastaturgen Kopier	veje	Ctrl+Alt+H Ctrl+Alt+C	•	
Kontakter	Status Detaljer om serviceanmodning	Ny	~		Ve	dhæftninger	Ingen 🕂	Videresend Intern note		Ctrl+Alt+F Ctrl+Alt+N		
Aktiviteter	Hvor kan jeg finde min feriesaldo?							Respons Hent link		Ctrl+Alt+R Ctrl+Alt+G		•
Linkede artikler								Tilføj handlings	planer	Ctrl+Alt+Q		
Revisionshistorik												
										966	tegn tilbage	
	Løsning											

To muligheder

- a. Spørgsmålet kan besvares med det samme
- b. Mere information skal indhentes fra medarbejderen



a. Spørgsmålet kan besvares med det samme

- 1. Klik på pilen ved feltet Løsning
- 2. Skriv svar i Løsningsfeltet
- 3. Vælg **Løst** i statusfeltet
- 4. Klik Gem og luk

Opsummering	* Titel Feriesal	ło			* Category	Andre HR henvende	lser		~ H
Meddelelser	Primært kontaktnavn Freja Bri	andt		• 🚥	Kø	FM KHR			•
Interaktionshisto	Primær kontakts e-mail			,	Tildelt til	Svend30 Fugl30			•
Kontakter	3 Status Ny			~	Vedhæftninger	Ingen 🕂			
Team	Detaljer om serviceanmodning								
	Lives has les finds min facissation		Status	Ny	~				
Aktiviteter	Hvor kan jeg linde min tenesaldo ?			Ny					
inkede artikler.				Igangværende					
tevisionshistorik			to?	Godkendelse under behandling					
		••		Arventer kunder					
				Løst					
				Forkert kø valgt – afvist				966 te	egn tilbag
	(im)								
	esningsbeskrivelse								
	Suar madarbaidar								
	Svar medarbejder	Landa and an Albana and a							
	5	kriv svar til meda	rbejo	eren					

b. Mere information skal indhentes fra medarbejderen

- 1. Sæt status til Igangværende
- 2. Klik på Handlinger og vælg Respons

≡ STATENS	HR					â	L <mark>12</mark>	SF ~
HR-serviceanmodninger	R0000063188 ×							
Serviceanmodning - Det	ljer							
	Titel Feriesaldo		Rapporteret den 15-04	-2020 5:04 PM				
	Primært kontaktnavn Freja Brandt		Sidst opdateret af Svend	30 Fugl30				
	Primær kontakts e-mail		Sidst opdateret den 20-04	2020 4:41 PM				
Rediger service	eanmodning:SR0000063188:	Summary		2	Handlinger 🔻	Gem <u>G</u> em og luk	Annuller	r
	* Titel	Fastanata	* Catagon	Andre HD henvendelse	Løs	Ctrl+Alt+V	- In	
Moddalakar		Peresaiuo	Category	Andre Fict henvendelse	Tildel til mig	Ctrl+Alt+M	· 16	
meddeleisei	Primært kontaktnavn	Freja Brandt 🗸	Ke Ke	FM KHR	Vis tastaturgenvej	e Ctrl+Alt+H	•	
Interaktionshisto	Primær Kontakts e-mail		Tildelt ti	Svend30 Fugl30	Kopier	Ctrl+Alt+C	•	
Kontakter	Status	Ny ~	Vedhæftninge	Ingen 🕂	Videresend	Ctrl+Alt+F		
	Detaljer om serviceanmodning	Ny	7		Intern note	Ctrl+Alt+N		
Team		Igangværende	-	•	Respons	Ctrl+Alt+R		
Aktiviteter	Hvor kan jeg finde min feriesaldo?	Godkendelse under behandling			Hent link	Ctrl+Alt+G		•
1.		Atventer kunder			Kør køtildeling	Ctrl+Alt+Q		
Linkede antikler		Atventer tremtidig lønkørsel			Tilføj handlingspla	ner Ctrl+Alt+A		
Revisionshistorik		Lost						
		Forken kø valgt – arvist						
						966 t	egn tilbage	

- 3. Vælg **HRHD Email** i Kanal
- 4. Skriv opfølgende spørgsmål til medarbejderen
- 5. Klik Send



≡ STATENS H	iR			Ĝ	[92	SF ~
HR-serviceanmodninger SR0	000063188 ×					
Serviceanmodning - Detaljer	r					
Pr	Titel Ferlesaldo Primært kontaktnævn Freja Brandt rimær kontakts e-mail	Rapporteret den Sidst opdateret af Sidst opdateret den	1 15-04-2020 5:04 PM f Svend30 Fugl30 a 20-04-2020 4:41 PM			
Rediger servicea	anmodning:SR0000063188: Meddelelser		Handli	linger ▼ Gem <u>G</u> em og luk	Annuller	
Cpsummering Cpsummering Compared Meddelelser Compared Interaktionshiste Compared Kontakter Compared Team	Opret: Respons Kanal Kanal E-mail ✓ TH HRHD Email Skriftspe Skr. Skriftspe Skr. Skriftspe Skr. Skriftspe Skr. Skriftspe Skr.		Forhåndsgennemgå e-mail	Gem som kladde Send	Annuller	
Aktiviteter - Linkade artikler - Revisionshistorik	2 Skriv følgende spørgsmål til medarbejderen					•
	Vedhæftninger Ingen 📲 Eller Vælg fra serviceanmodning	Karakterer: 0 🦼				

6. Klik Gem og luk for at lukke serviceanmodningen

Når medarbejderen svarer tilbage, får HR-medarbejderen en e-mail. Herefter følges "a. Spørgsmålet kan besvares".

C. Respons 2: Lønmedarbejderen svarer HR-medarbejderen

Respons bruges af lønmedarbejdere for kommunikation til HR eller fra HR til medarbejder. Det kan eksempelvis være, hvis HR har opklarende spørgsmål til medarbejderen for at kunne besvare dem fyldestgørende.

Construction Construction <td< th=""><th>1</th><th></th><th></th><th></th><th>To metoder til at tilg bruges til at kommunik</th><th>å respons, som ere tilbage til HR.</th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th></td<>	1				To metoder til at tilg bruges til at kommunik	å respons, som ere tilbage til HR.						
Community Community	2	Conservation Cons	Introducing SPOUDUOUS 196 - Suff	In Tarry Namantinis Christine Caleson Randat Boga St. 5 SAM - Kan for HR addressed SAM LON Hanne Klauson thriologisar	n balaner		Proces News Lann, Langappen, Rostmadentesdato Langodkendetes atalas Frentling langeneration Vedhattninger	Anathina 12345/201224 123 01 05 2020	Les Tidiet III mig Vis tastahungen Kopier Videresend Intem note Respons Hent Ink Ker katideling	Gem Gem on bit Chi+AR=V Chi+AR=V Chi+AR=K Chi+AR=K Chi+AR=K Chi+AR=K Chi+AR=K Chi+AR=G Chi+AR=G Chi+AR=G Chi+AR=G Chi+AR=G Chi+AR=G Chi+AR=G Chi+AR=G Chi+AR=G Chi+AR=G Chi+AR=G	✓ Annuller	•
		Cosummenting Meddeletser Interactionshisto Kontakter	Ingen data at vise.	Kunde V Sys	stan • 0					Intern note Kundeindtastning Respons Videresend	Opret Ctit+Alt+N Ctit+Alt+K Ctit+Alt+R Ctit+Alt+R Ctit+Alt+F]

To metoder for at tilgå repons-funktionen er vist på ovenstående billede. Nedenfor beskrives nr. 1:

1. Inde på serviceanmodninger, klikkes på Handlinger og vælg Respons



≡ STATENS H	R					â	p	HK -
HR-serviceanmodninger SR0	000063170 ×							
Serviceanmodning - Detaljer								
Primært kont Primær kontakt	Titel Nyansattetse Hanne Mortensen aktnavn Randall Boggs s e-mail :	Kategorinavn Rapporteret den Sidst opdateret af	SLS-SAM – Kun for HR-administratore 13-04-2020 4:41 PM Hanne Klausen	er Sidst opdateret den 13-04-2020 4.49 PM				
Rediger servicea	nmodning:SR0000063170 : Meddelelser	Kanal or altid forudfuldt		Handlinger	Gem	<u>G</u> em og luk	Annuller	
Opsummering	Opret: Respons	med email.		3. Tryk send.	Gem som kladd	e Sen <u>d</u>	Annuller	
Meddelelser Meddelelser Kontakter	Kanal E-mail HRHD Email 1. ' Til + Q, Ra Skrttppe - Skr. + Skr.	Vælg "HRHD". ndall Boggs 🗙 Cc Boc						
100 Team	5 <> <u>A</u> - <u>A</u> - B I <u>A</u> x, x, ₩ 4 ≡ ≡ ≡	≡ 🗄 🔚 🤄 🖅 🏀 🎌 🖬 🔛 Indsa	æt viden					
Aktiviteter								4
⇒] Linkede artikler								
Revisionshistorik								

- 2. Ud for kanal **E-mail** klik på dropdown og vælge **HRHD Email**
- 3. Skriv meddelelse
- 4. Klik Send
- 5. Klik Gem og Luk

D. Kundeindtastning: HR-medarbejderen svarer lønmedarbejderen

Kundeindtastning bruges af HR for kommunikation til lønmedarbejder eller fra medarbejder til HR. Det kan eksempelvis være, hvis en lønmedarbejder finder fejl under lønbehandlingen og henvender sig til HR for rettelse. Her skal HR give besked om, at ændringen er foretaget gennem kundeindtastning. Vær opmærksom på, at kundeindtastninger fra HR-medarbejder til lønmedarbejder kun må benyttes, når serviceanmodningen står med status 'Afventer kunde'.

- 1. Klik på Meddelelser
- 2. Klik på Opret og vælg Kundeindtastning

Ennissemeleing: Ondjer Tad Nyeraathike Hanne Muhaman Kalegon Piseart bestakteure Rondell Roger Piseart bestakteure Rondell Roger Piseart bestakteure Rediger serviceaarmodning SR0000063170: Meddelelser	an 50.5441 - Kin to Musoninasaour Sold späcericken 1364200 453 PM An 134200 417 M (# Here States) 	
Third Nyonashtele Name Muhrean Kalepon Prisaart kandidasan Sandid Segar Prisaart kandida e aal Beler redee	an 10.5487 - Kon to Madonizatore Seld replatent dan 13642024 53 PM dan 13442014 41 PM 	
Rediger serviceanmodning.SR0000063170: Meddeletser	Handliner T Gam Gam as hi	
	and the second s	Annuller
Cpsummeing II blern Kunde System		Opret •
Meddelakar Marke Gausen > @mittel kopp Fej fundet. Tyle venigete basiden	2 Time 12 Minuter Edex (13-04-32 Kunder/Battering	ChinAbeK ChinAbeR
Konstein	Vdewand	Col+Ab+F

3. Klik på dropdown ved Kanal og vælg E-mail



	Rediger serviceanmodnin	ng:SR0000063170: Meddelelser			
statens HR	Opret: H	Kundeindtactoing			1 <mark>99</mark> (RB
kanikaannohige 1500000170 x Kanikaannohige Dolger	Kanal	× ⊻ x' x, ≈ ≮ :: :: :: :: ::			
Tat Nersatila Hors Notesan Preast Hold Mage Preast Hold Rege Preast-hold Hege Preast-hold Hege	Ger i i Team Ere iii Aktiveer Ing →] Linkeds arkker Vide Restinguised Tek	name sammen nal en eo eo	Eddt opdaterit die 13.04.300 4.03 PM	Gern Gern on bit	Annuller
Countered Countered				Stà op	Annuller
Definition Definition <thdefinition< th=""> Definition Definit</thdefinition<>	viden				
Notaber Paper of relative register on yn registel +>] Under welliget on yn registel Eige Revisionaliteitek	Ų	NB: I HR Sag fremgår kan ikke benyttes til ø fællespostkasserne.	SAM-medarbejders individuelle mailadresser. Disse vrige spørgsmål. Øvrige spørgsmål skal altid sendes til		
Vedharbninger Ingen 🔶 Eller Valg to servicearmodning	Kanakterer: 45 🔏				
n 🛙 👔 Iden 🔹 Kande 💌 System 🔹 🕽					
Hanne Klausen (Erindel Borge) Felj fundet. Tjek enrigete basisien			2 Timer 52 Minuter Sider (13-04-302	20 4:52 PM)	

4. Ny dropdown vises ud for kanalen E-mail. Vælg **HRHD Email**.

			<u></u>	
Canal E-mail	\sim	<u> </u>		
Fra				
		HRHD Email		
Skrifttype	- Skr	۱ <u>ــــــــــــــــــــــــــــــــــــ</u>		

- 5. Skriv meddelelse
- 6. Klik **Slå op**
- 7. Klik Gem og Luk



E. Intern note: Lønmedarbejederen svarer en anden lønmedarbejder

Intern note kan bruges af lønmedarbejdere eller HR-medarbejdere til opmærksomhedspunkter og intern kommunikation mellem behandlerne af serviceanmodningen. For en HR-medarbejder, kan det være brugbart hvis man videresender/overdrager en serviceanmodning til en kollega. Den interne note sender ikke en notifikation ud, men kan ses af alle de medarbejdere, der har adgang til serviceanmodningen dvs. også HRmedarbejderen eller medarbejderen, som oprettede den.

1 Rediger services	anmodning:SR0000063198 : Sur	nmary	To metoder til at tilgå bruges til kommunikat medarbej	intern note, som ion mellem SAM- dere			Handlinger ¥	Gem Gem og k	uk <u>Annulier</u>
Opsummering Meddeleter Meddeleter Interationumbala Toram Atbutter Atbutter Jimed antider Jimed antider	* Taxi Primar kontaktow Primar kontaktow Status * Category Ke Tialant tai Devert pert	Nyanasthetse Christine Caleson Randall Boggs Ny SLS-SAM – Kun for HR administra SAM LON Hanne KDausen	509 1009	 ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ 	Proces Navn Lannr, Langruppenr, Wrathrædelsesdato Langodkendelse status Fremtidig langeneration Verhæftninger	Ansattitise 1234567891234 123 01-05-2020 Ingen -¢-	Les Tildet til mig Vis tastaturge Kopier Videresend Intern note Respons Heat link Ker katildeling	Chi+Ali+V Chi+Ali+V Chi+Ali+M Chi+Ali+C Chi+Ali+C Chi+Ali+R Chi+Ali+R Chi+Ali+G Chi+Ali+Q	>
2 Presenter **	Motiger on servicesamology Versitesamology, Ditiger Parater backstasses Parater backstasse	an Character Cat 174 anter an 10000063168 : Meddeleft 10000063168 : Meddeleft	lef ank v Symmetr V 🖸		Handloger 🕈	Gem gen og isk Anne Opere Intern sole Coli-Ad-7 Respons Chi-Ad-7 Weiterseet Chi-Ad-7	Ber V		

To metoder for at tilgå repons-funktionen er vist på ovenstående billede. Nedenfor beskrives nr. 1:

- 1. Inde på serviceanmodninger under fanen opsummering, klikkes på Handlinger og vælg Intern Note
- 2. Skriv note

Rediger services	anmodning:SR0000063169: Meddelelser	Gem	<u>G</u> em og luk	Annuller
Opsummering	Opret: Intern note		Stå op	Annuller
Meddelelser				
C Interaktionshisto	Strimpe · Str• Str• Str•			
Kontakter				
Imi Team				
Aktiviteter				
⇒] Linkede artikler				
Revisionshistorik				
	Section: 3 a			
	Vedhæftninger Ingen 🛊 Eller Vælg fra serviceanmodning			

- 3. Klik Slå op
- 4. Klik Gem og Luk

