



Servicedesk

Servicebeskrivelse

Formålet med denne servicebeskrivelse er at give eksisterende såvel som nye kunder indsigt i, hvilke opgaver Statens Administrations servicedesk varetager.

Opgavesplit

Statens Administrations servicedesk bistår kunden i anvendelsen af de fælles-statslige, administrative IT-systemer. First level systemsupport omfatter den første umiddelbare hjælp til kunden (statslig såvel som selv-ejer) i brugen af systemerne.

Kunden kan henvende sig til Statens Administrations servicedesk ved spørgsmål til administrative IT-systemer på både økonomi- og lønområdet. Yderligere kan kunden henvende sig vedrørende spørgsmål til brugeradministration. Ud over den almindelige lønsupport ydes der også lønsupport i forbindelse med proces for nye kunder og kursusafholdelse. Endeligt bistår supporten ved spørgsmål omhandlende organisations- og ressortændringer.

Statens Administration sikrer, at der anvises en work-around, indtil den endelige løsning er på plads i systemet.

Kundens henvendelser skal fremsendes via Serviceportalen, der er Statens Administrations sagshåndteringssystem. Henvendelserne vil i tidsrummet kl. 9.00-15.00 blive videre visiteret, og kunden modtager en kvittering for modtagelse. Kunden kan følge status på sagen i Serviceportalen. Når kunden opretter en sag, skal der vedlægges relevante oplysninger, der giver grundlag for at kunne behandle sagen.

Formål for Statens Administration

Statens Administrations formål er at bidrage til udvikling af en mere effektiv administration i den offentlige sektor og i selvejelsektoren.

Dette indebærer at sikre den fortsatte udvikling og effektivisering af den løn- og regnskabsadministration, som Statens Administration varetager som shared service-center.

Information om Statens Administrations servicemål findes på www.statens-adm.dk





First level support - økonomisystemer

ServiceDesk vejleder kunden i de statslige økonomisystemer. Det statslige økonomistyringssystem, Navision Stat, anvendes til blandt andet bogføring og betaling af fakturaer. Systemet "Indkøb og Fakturahåndtering", IndFak, bruges blandt andet til varebestilling, afsendelse af ordre, kontering og godkendelse af fakturaer/kreditnotaer. Rejseafregningssystemet, RejsUd, samler den rejsendes afregninger og udlæg i ét system og standardiserer opgavevaretagelsen for statslige og selvejende institutioner.

Det fællesstatslige budget system, SBS, anvendes til understøtning af budgetopgaverne. Endeligt vejleder Statens Administration i brugen af analyseværktøjet LDV, der er det lokale datavarehus. LDV'et har til formål at sammensætte og analysere kundens data.

First level support – løn- og HR-systemer

ServiceDesk vejleder kunden i brugen af det statslige lønsystem, SLS, herunder indrapportering af forskellig karakter på medarbejdere og rettelser af fejl ved forkerte indrapporteringer. Herudover supporteres der i forbindelse med indrapporteringer vedrørende ferie/fravær. Der ydes også support på det fællesstatslige HR-system, Statens HR. Endeligt bistår Statens Administrations serviceDesk gerne ved generelle løn-tekniske spørgsmål.

For vejledning vedrørende både økonomi- og lønsystemer, rådgiver serviceDesk om, hvordan systemernes funktionalitet anvendes, og hvordan bestillinger og indberetninger udføres i systemerne.

First level support - brugeradministration

ServiceDesk hjælper med brugeroprettelser, opsætning, driftsudfordringer og grundlæggende funktionalitet i systemerne BAM (Brugeradministrationsmodulet) og BSL (Brugerstyring Løn). Statens Administration sikrer, at kundens brugerstyring håndteres korrekt og i tråd med gældende lovgivning.

Kurser

Statens Administrations serviceDesk tilbyder kursusafholdelse for nye brugere i SLS og HR-Løn samt ferieafregning.

Deltagerne på kurserne er typisk nye medarbejdere, som ikke tidligere har arbejdet i SLS. Andre deltager for at genopfriske deres kunnen i systemet. Kurserne gennemgår basal funktionalitet i systemerne og har til formål at sætte brugerne i stand til at løse arbejdsopgaver som fx lønkonsulent. Desuden afholdes løbende kurser med afsæt i nye systemtilpasninger eller ændret lovgivning.

Kursusoversigten kan tilgås via Økonomistyrelsens uddannelsesplatform, Campus, hvor der er mulighed for at tilmelde sig relevante kurser.

Driftsstatus

Hvis kunden oplever udfordringer med funktionalitet i de fællesstatslige IT-systemer, kan kunden rette henvendelse til Serviceportalen. Som kunde kan man forvente at eventuelle nedbrud på diverse fagsystemer kan ses på Økonomistyrelsens hjemmeside såvel som på forsiden af Serviceportalen.

Statens Administrations ServiceDesk spænder over en bred vifte af kompetencer, som står til rådighed for rådgivning og sparring.

