



Benutzerhandbuch

INHALT

1. Kontaktmöglichkeiten bzw. Kanäle
2. Anmeldung
3. Hauptseite
4. Eine neue Anfrage erstellen
5. Bestehende Anfragen abrufen
6. Unvollständige Anfragen
7. Selbststudium
8. Suchfunktion

Kontaktmöglichkeiten bzw. Kanäle

- Für Ihre Anfragen finden Sie unten die jeweiligen Kontaktmöglichkeiten bzw. Kanäle

Frage	Antwort
An wen wende ich mich, wenn eine Zahlung auf ein falsches Bankkonto geleistet wurde?	Die Informationen müssen auf dem Basware- Portal überprüft werden
An wen wende ich mich, wenn mit der falschen Währung bezahlt wurde?	Die Informationen müssen auf dem Basware- Portal überprüft werden
Ich habe eine Frage zum RTV Prozess (Return to vendor)	Bitte lesen Sie hierzu das Handbuch: Lieferantenportal (Basware)
Wie kann ich eine Rechnung anmahnen ?	Die Informationen müssen auf dem Basware – Portal überprüft werden
Wann wird meine Lieferantenrechnung bezahlt (Status der Rechnung)?	
Wie versende ich eine Lieferantenrechnung?	Die Rechnung wird über das Basware System automatisch erstellt und von Ihnen bestätigt
Wen kann ich kontaktieren, wenn ich eine Frage habe ?	Alle Fragen müssen über das GLASS Tool gestellt werden

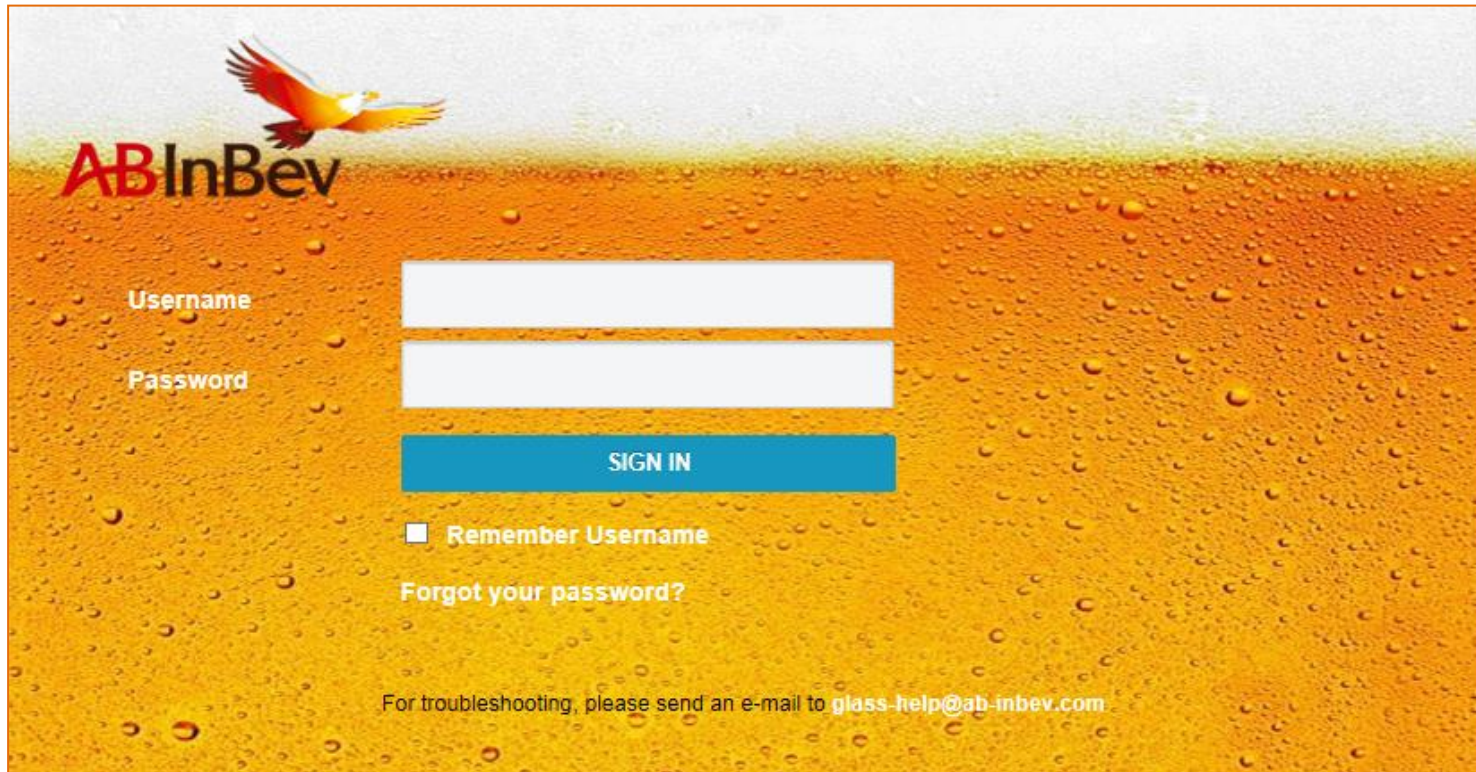
Bemerkung: Der Weg für Versorgungsrechnungen ändert sich nicht. Rechnungen müssen noch immer geschickt werden an:

Belgien, die Niederlande, Frankreich, Luxemburg: ABI_Utility_BNFL@AB-Inbev.com

Deutschland: GER.INVOICE@inbev.com

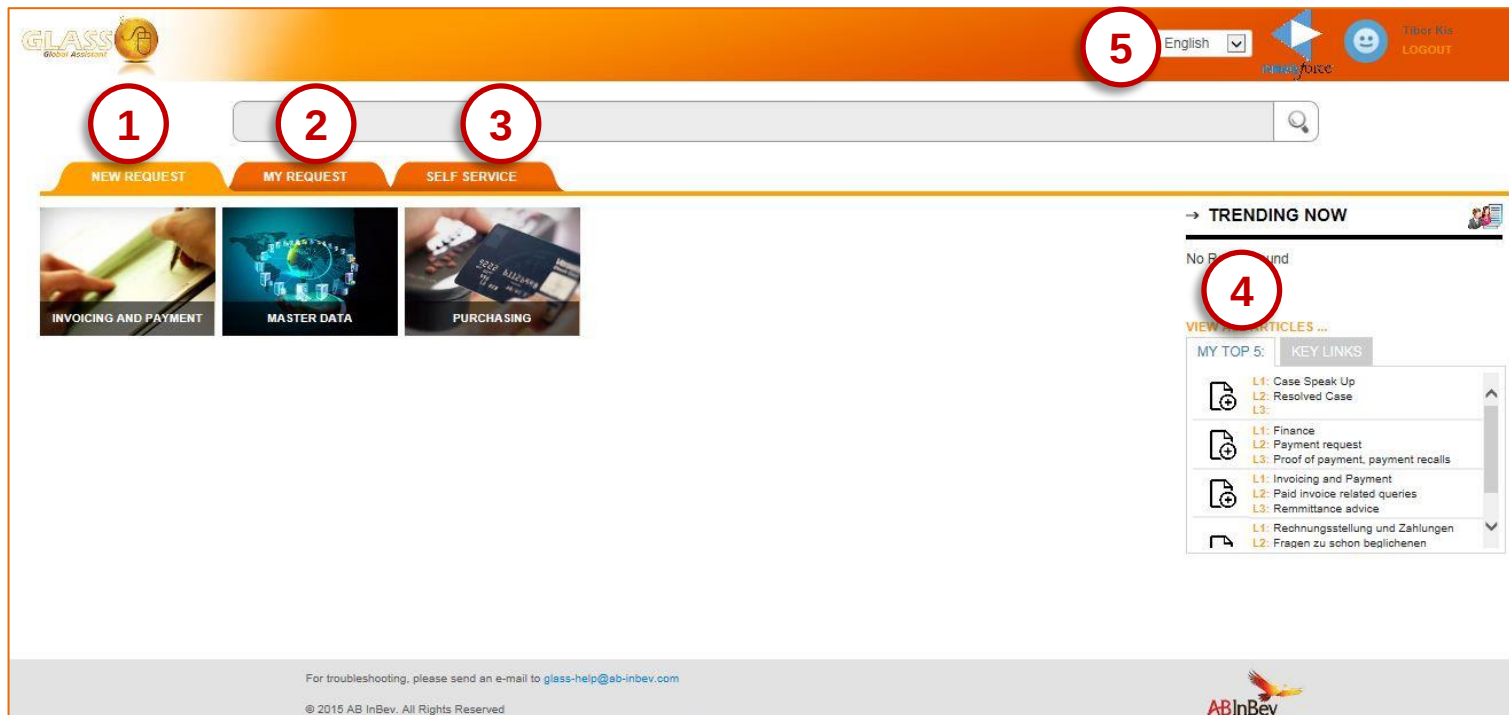
Anmeldung

- Bitte melden Sie sich auf dem Portal an unter: <http://glass.external.ab-inbev.com>
- Geben Sie Ihren Benutzernamen und Ihr Passwort ein. Ihr Benutzername ist immer Ihre E-Mailadresse mit dem Zusatz “.global” am Ende.

The image shows the login page for AB InBev. The background is a close-up of a golden beer surface with many small, glistening droplets. In the top left corner, the AB InBev logo is displayed, featuring a stylized eagle with spread wings above the text 'AB InBev'. The login form is centered and consists of two white input fields for 'Username' and 'Password'. Below these fields is a blue button with the text 'SIGN IN' in white. Under the button is a checkbox labeled 'Remember Username'. Below the checkbox is a link that says 'Forgot your password?'. At the bottom of the page, there is a small line of text: 'For troubleshooting, please send an e-mail to glass_help@ab-inbev.com'.

STARTSEITE

- Sobald Sie angemeldet sind, sehen Sie die Homepage des Portals.
- Auf der Vorderseite sehen Sie folgende Kacheln
 1. Neue Anfrage - wird als Standard nach der Anmeldung gezeigt
 2. Meine Anfragen - gibt einen Überblick über zuvor eingereichte Anfragen
 3. Selbststudium - hier finden Sie Informationen, Dokumentationen und die FAQ's
 4. Übersicht über Ihre meist gestellten Anfragen innerhalb einer Kategorie
 5. Spracheinstellung im GLASS System



EINE NEUE ANFRAGE ERSTELLEN

1. Wenn Sie eine neue Anfrage erstellen möchten, müssen Sie zuerst die Hauptkategorie wählen (in diesem Beispiel wählen wir "Finanzen" als Hauptkategorie)
2. Sie zeigen mit dem Cursor die relevante Hauptkategorie an, dann werden darunter automatisch die Unterkategorien gezeigt. Die anderen Hauptkategorien werden deaktiviert. (in diesem Beispiel gibt es nur eine Unterkategorie, „Zahlungsantrag“)
3. Wenn Sie auf die Unterkategorie geklickt haben, können Sie die verschiedenen Anfragetypen dieser Unterkategorie sehen. (in diesem Beispiel gibt es nur einen Anfragetyp)

The screenshot shows the GLASS Global Assistant interface. At the top, there is a logo and a search bar. Below the logo, there are three tabs: NEW REQUEST, MY REQUEST, and SELF SERVICE. The NEW REQUEST tab is selected. Under this tab, there are three main categories: Finance, INVOICING AND PAYMENT, and PURCHASING. The Finance category is highlighted with a red circle and the number 1. Below the Finance category, there is a sub-category: PAYMENT REQUEST. This sub-category is highlighted with a red circle and the number 2. To the right of the main interface, there is a detailed view of the PAYMENT REQUEST sub-category. It shows the text "→ FINANCE → PAYMENT REQUEST" and a list of request types: "PROOF OF PAYMENT, REMITTANCE ADVICE, PAYMENT RECALLS/DELETION". This detailed view is highlighted with a red circle and the number 3.

GLASS Global Assistant

NEW REQUEST MY REQUEST SELF SERVICE

1 Finance

2 PAYMENT REQUEST

NEW REQUEST MY REQUEST SELF SERVICE

→ FINANCE → PAYMENT REQUEST

PROOF OF PAYMENT, REMITTANCE ADVICE, PAYMENT RECALLS/DELETION

Proof of payment, remittance advice, payment recalls/deletion

3

EINE NEUE ANFRAGE ERSTELLEN

Wenn Sie den erwünschten Anfragetyp angeklickt haben, kommen Sie auf die Anfragedetails-Seite.

1. Ganz oben sehen Sie ein Banner, der beschreibt, welche Informationen eingetragen werden müssen. Scrollen Sie nach unten, um mehr Felder zu sehen, die ausgefüllt werden müssen, bevor Sie Ihre Anfrage einreichen können.
2. Sie können die Hauptkategorie, die Unterkategorie und den gewählten Anfragetyp sehen. Füllen Sie alle Pflichtfelder aus. Pflichtfelder sind vorne mit einer roten Linie versehen. Wenn Sie jemanden über Ihre Anfrage benachrichtigen möchten, können Sie im Feld 'Zusätzliche zu benachrichtigende Personen' eine E-Mailadresse eintragen.

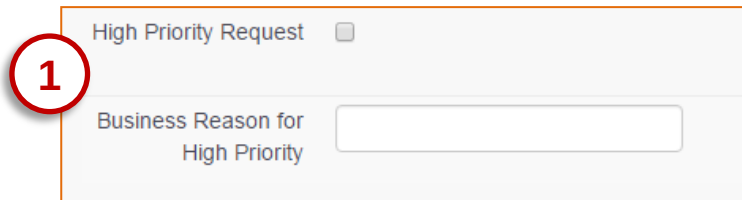
Wählen Sie im Feld “Anfrage für” immer die Möglichkeit “Eigene Person” aus und nicht “angestellter Mitarbeiter” oder “gewerblicher Mitarbeiter”.

The screenshot shows the 'New Request' form with the following sections and fields:

- NEW REQUEST** (selected tab)
- MY REQUEST**
- SELF SERVICE**
- New Request** (header)
- Submit** and **Cancel** buttons
- Required Information** (section 1, highlighted with a red circle and number 1)
- General Info** (section 2, highlighted with a red circle and number 2)
- Level 1**: Invoicing and Payment
- Level 2**: Electronic invoice related requests (E-invoice, Basware)
- Level 3**: Requests for training a supplier (vendor) for Basware portal (E-invoice)
- Status**: Open
- Request For**: Myself
- Impacted White Collar Employee**
- Impacted Blue Collar Employee**
- Additional People to be Notified** (highlighted with a red box)
- Country**: UK
- SAP vendor ID**
- Language**: English

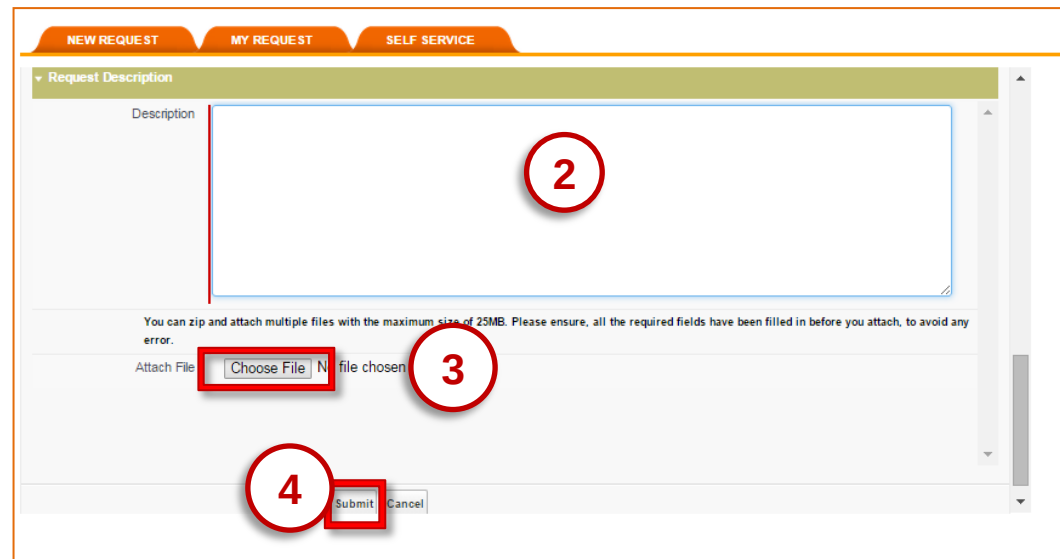
EINE NEUE ANFRAGE ERSTELLEN

1. Wollen Sie darauf hinweisen, dass Ihre Anfrage besonders dringlich ist und vorrangig bearbeitet werden muss, markieren Sie das im Feld „Anfrage mit höchster Priorität“. Das Feld „Grund für höchste Priorität“ ist dann zwingend auszufüllen.
2. Wenn Sie noch weiter nach unten scrollen, finden Sie das obligatorisch auszufüllende Beschreibungsfeld. Bitte geben Sie in dieses Feld eine deutliche Beschreibung Ihrer Anfrage ein.
3. Hier können Sie Ihrer Anfrage Dateien hinzufügen.
4. Sobald alle Pflichtfelder ausgefüllt sind, klicken Sie auf Einreichen, um Ihre Anfrage zu starten.



High Priority Request ☐

Business Reason for High Priority



NEW REQUEST MY REQUEST SELF SERVICE

Request Description

Description

You can zip and attach multiple files with the maximum size of 25MB. Please ensure, all the required fields have been filled in before you attach, to avoid any error.

Attach File No file chosen

EINE NEUE ANFRAGE ERSTELLEN

- Nachdem Sie auf Einreichen geklickt haben, sehen Sie die Details Ihrer Anfrage. Die Anfrage wurde mit eine Nummer versehen.
- Diese Anfrage wird nun entsprechend bearbeitet.

Request Detail	
Request Number 00003670	
Request is for Myself ☒	
Level 1	Finance
Name of Impacted Employee Tibor Basware	
Level 2	Payment request
Line Manager	
Level 3	Proof of payment, remittance advice, payment recalls/deletion
Personnel ID	
Time to Resolve (w.h.)	
Additional People to be Notified	
Status	Open
Country Hungary	
Date/Time Opened	7/7/2015 1:25 PM
Language English	
Date/Time Closed	

- Wollen Sie ein eingereichtes Ticket duplizieren bzw. kopieren, gehen Sie bitte auf die Kachel „Meine Anfrage“, öffnen diese und klicken auf „Auftrag kopieren“.

General Info	
Level 1	Invoicing and Payment
Request For	Myself

BESTEHENDE ANFRAGEN ABRUFEN

Von der Startseite aus können Sie Ihre schon eingereichten Anfragen abrufen und ihre Details einsehen.

1. Klicken Sie auf den Tab 'MEINE ANFRAGEN' und folgende Seite mit Ihren vorherigen Anfragen wird erscheinen. Auf dieser Seite können Sie **das Kennzeichen der Anfrage**, die Kategorien und Anfragetypen, **die maximale verbleibende Bearbeitungszeit** und den Status der Anfrage sehen.
2. Wenn Sie auf das Kennzeichen der einzusehenden Anfrage klicken, werden Ihnen die Details zu dieser Anfrage angezeigt.
3. Wenn Ihre Anfrage **gelöst wurde oder es zu Verzögerungen in der Bearbeitung gekommen ist**, können Sie die **Reagieren**-Taste benutzen, um ein Kompliment oder eine Beschwerde einzureichen. Wenn Sie mit der Lösung der Anfrage nicht zufrieden sind und um eine erneute Bearbeitung bzw. Nachbearbeitung bitten, können **Sie Ihre Anfrage erneut öffnen**.
4. Sollte Ihre Anfrage nicht mehr notwendig sein bzw. schon bearbeitet worden sein, ohne das das ticket geschlossen wurde, können Sie Ihre Anfrage zurückrufen.

The screenshot shows the 'My Requests' section of a web application. At the top, there are three tabs: 'NEW REQUEST', 'MY REQUEST' (selected), and 'SELF SERVICE'. Below the tabs is a 'Customize View' button. The main area contains a table with the following columns: Action, ID, Category, SAP vendor ID, Personnel ID, Description, Target Date to Resolve, Status, Last Modified Date, Date/Time opened, and Impacted White Collar Empl. Two requests are visible in the table. The first request has ID 00044314, category 'Invoicing and Payment-Paid', and status 'Escalated'. The second request has ID 00044329, category 'Rechnungsstellung und Zahlungen-Fragen zu schon beglichenen Rechnungen-', and status 'Delayed'. Red circles with numbers 3 and 4 highlight the 'Reagieren' (hand icon) and 'Zurückrufen' (double arrow icon) buttons respectively.

Action	ID	Category	SAP vendor ID	Personnel ID	Description	Target Date to Resolve	Status	Last Modified Date	Date/Time opened	Impacted White Collar Empl
	00044314	Invoicing and Payment-Paid invoice related queries- Remittance advice	123456			12/10/2015 9:52 AM	Escalated	2/24/2016 7:54 AM	12/7/2015 9:36 AM	
	00044329	Rechnungsstellung und Zahlungen-Fragen zu schon beglichenen Rechnungen-				12/14/2015 1:53 PM	Delayed	12/14/2015 1:55 PM	12/7/2015 1:53 PM	

BESTEHENDE ANFRAGEN ABRUFEN

1. In „Meine Anfragen“ können Sie sich eine individuelle Ansicht aller für Sie wichtigen Informationen zusammenzustellen. Klicken Sie dazu auf Individuelle Ansicht und wählen die entsprechenden Felder aus.
2. Sie können nach Ticketnummer und Status sortieren und filtern. Klicken Sie auf den entsprechenden Parameter und Sie sehen das Ergebnis in auf- bzw. absteigender Form.

GLASS Global Assistant

NEW REQUEST MY REQUEST SELF SERVICE

1 My Requests

Customize View

Action	ID	Category	SAP vendor ID	Personnel ID	Description	Target Date to Resolve	Status	Last Modified Date	Date/Time opened	Impacted White Collar Emp
	00044314	Invoicing and Payment-Paid invoice related queries- Remittance advice	123456			12/10/2015 9:52 AM	Escalated	2/24/2016 7:54 AM	12/7/2015 9:36 AM	
	00044329	Rechnungsstellung und Zahlungen- Fragen zu schon beglichenen Rechnungen- Zahlungsavis				12/14/2015 1:53 PM	Delayed	12/14/2015 1:55 PM	12/7/2015 1:53 PM	
	00044318	Case Speak Up- Resolved Case-				12/9/2015 10:08 AM	Closed	12/10/2015 10:15 AM	12/7/2015 10:08 AM	
	00044315	Case Speak Up-				12/9/2015 10:04 AM	Delayed	12/9/2015 10:04 AM	12/7/2015 10:04 AM	

→ TRENDING NOW

No Result Found

VIEW ALL ARTICLES ...

MY TOP 5:

- L1: Case Speak Up
- L2: Resolved Case
- L3:

KEY LINKS

- L1: Finance
- L2: Payment request
- L3: Proof of payment, payment recalls
- L1: Invoicing and Payment
- L2: Paid invoice related queries
- L3: Remittance advice
- L1: Rechnungsstellung und Zahlungen
- L2: Fragen zu schon beglichenen

UNVOLLSTÄNDIGE ANFRAGEN

Wenn der Agent, der Ihre Anfrage bearbeitet, zusätzliche Informationen benötigt, empfangen Sie eine E-Mail mit der Meldung „zusätzliche Informationen werden von Ihnen benötigt“.

1. Sie melden sich im GLASS Portal an und klicken Sie auf "Meine Anfragen"
2. Sie klicken auf das Kennzeichen der Anfrage
3. Der Status des Tickets ist 'zusätzliche Informationen erforderlich'. Scrollen Sie zum Bereich 'notwendige Zusatzinformationen'.
4. Hier können Sie einsehen, welche zusätzliche Informationen notwendig sind.

NEW REQUEST **MY REQUEST** **SELF SERVICE**

My Requests

Action	ID	Category
None	00003670	Finance-Payment request-Proof of payment, remittance recalls/deletion
None	00003669	Finance-Payment request-Proof of payment, remittance recalls/deletion
None	00003625	Finance-Payment request-Proof of payment, remittance recalls/deletion
None	00003628	Finance-Payment request-Proof of payment, remittance recalls/deletion
None	00003627	Finance-Payment request-Proof of payment, remittance recalls/deletion

NEW REQUEST **MY REQUEST** **SELF SERVICE**

Request Detail [Attach Files](#)

General info

Request Number	00003670	Request is for Myself	☒
Level 1	Finance	Name of Impacted Employee	Tibor Basware
Level 2	Payment request	Line Manager	
Level 3	Proof of payment, remittance advice, payment recalls/deletion	Personnel ID	
Time to Resolve (w.h.)		Additional People to be Notified	☐
Status	More Information Needed	Country	Hungary
Date/Time Closed		Language	English

Request Description

Description	test
-------------	------

Additional Required Information

Additional Required Information Please provide more information

UNVOLLSTÄNDIGE ANFRAGEN

5. Wenn Sie einen Anhang hinzufügen müssen, klicken Sie auf 'Dateien Hinzufügen'.
6. Ganz unten auf der Seite finden Sie den Bereich 'Anfragebemerkungen', hier geben Sie weitere Informationen ein. Dieser Schritt ist obligatorisch, um AB InBev hinzuweisen, dass zusätzliche Informationen erteilt wurden.
Klicken Sie auf 'Neu', um den Bemerkungsbereich zu öffnen.
7. Im Bemerkungsbereich geben Sie die erforderlichen Informationen an oder geben Sie an, dass eine Datei hochgeladen wurde. Dann klicken Sie auf 'Speichern'.

The screenshot displays a web application interface for managing request comments. It is divided into three main sections: Attachments, Emails, and Request Comments. Step 5 points to the 'Attach Files' button in the Attachments section. Step 6 points to the 'New' button in the Request Comments section. Step 7 points to the 'Comment' text input field in the 'Request Comment Edit' form, which is used for entering details for a specific request comment.

Attachments
No records to display

Emails
Send an Email
No Emails Available

Request Comments
New
No records to display
Back To Top
Always show me more

Request Comment Edit
Request Details
Description: test
Comment Details
Comment
Save Cancel Check Spelling
Request Comments
Public Comment
Created By: Tiber Bawware (7/7/2015 2:55 PM)
now info added
Always show me more records per related list

UNVOLLSTÄNDIGE ANFRAGEN

- Sobald Sie die zusätzliche Informationen erteilt haben, gelangen Sie erneut auf die Detail-Seite Ihrer Anfrage. Der Status ist verändert in "zusätzliche Informationen eingereicht,,.
- Der AB InBev Bearbeiter erhält eine E-Mail mit der Meldung, dass zusätzliche Informationen eingereicht wurden. Die Anfrage wird nun weiter bearbeitet.

Home

Request 00003670 [Printable View](#) | [Help for this Page](#)

[Attachments](#) | [Emails](#) | [Request Comments](#)

Request Detail [Attach Files](#)

▼ **General info**

Request Number	00003670	Request is for Myself	☒
Level 1	Finance	Name of Impacted Employee	Tibor Basware
Level 2	Payment request	Line Manager	
Level 3	Proof of payment, remittance advice, payment recalls/deletion	Personnel ID	
Time to Resolve (w.h.)		Additional People to be Notified	
Status	More Information Provided	Country	Hungary
Date/Time Opened	7/7/2015 1:25 PM	Language	English
Date/Time Closed			

▼ **Request Description**

Description	test
-------------	------

▼ **Additional information**

Additional Required Information	please provide more information
---------------------------------	---------------------------------

▼ **Request Resolution**

Ticket Resolution Comments

[Attach Files](#)

SPEAK UP (FEEDBACK)

1. Klicken Sie auf „Speak up“.

My Requests

Action	ID	Category	Target Date to Resolve	Status	Last Modified Date
	00004797	Purchasing-Purchase Requisition to Purchase Order related queries-Purchase order creation (PO) not processed in time (after Purchase Requisition release)	7/16/2015 2:34 PM	Resolved	7/9/2015 2:37 PM

2. Füllen Sie die notwendigen Informationen aus.

Description

Hello,
My request has been marked as resolved, however, I have not received the necessary information. Could you please correct this?
Kind regards,
Edi

You can zip and attach multiple files with the maximum size of 10MB. Please ensure, all the required fields have been filled in before you attach, to avoid any error.

Attach File No file chosen

▼ General Info

Level 1 Case Speak Up

Level 2 Resolved Case

Level 3

Status

Country

3. Bitte beschreiben Sie, warum Sie ein Kompliment/eine Beschwerde einreichen, damit das BSC angemessen reagieren kann.

4. Der Status der Anfrage ist verändert in “Eskaliert”.

Action	ID	Category	Target Date to Resolve	Status	Last Modified Date
None	00004797	Purchasing-Purchase Requisition to Purchase Order related queries-Purchase order creation (PO) not processed in time (after Purchase Requisition release)	7/16/2015 2:34 PM	Escalated	7/9/2015 2:41 PM

IHRE ANFRAGE WIEDER ERÖFFNEN

- Wenn der Status Ihrer Anfrage in “Gelöst” verändert wurde, Sie aber sind mit der Lösung Ihrer Anfrage nicht zufrieden sind und eine Nachbearbeitung anfordern, **klicken Sie wieder eröffnen**. Sie finden dieses Zeichen neben dem Anfragekennzeichen.

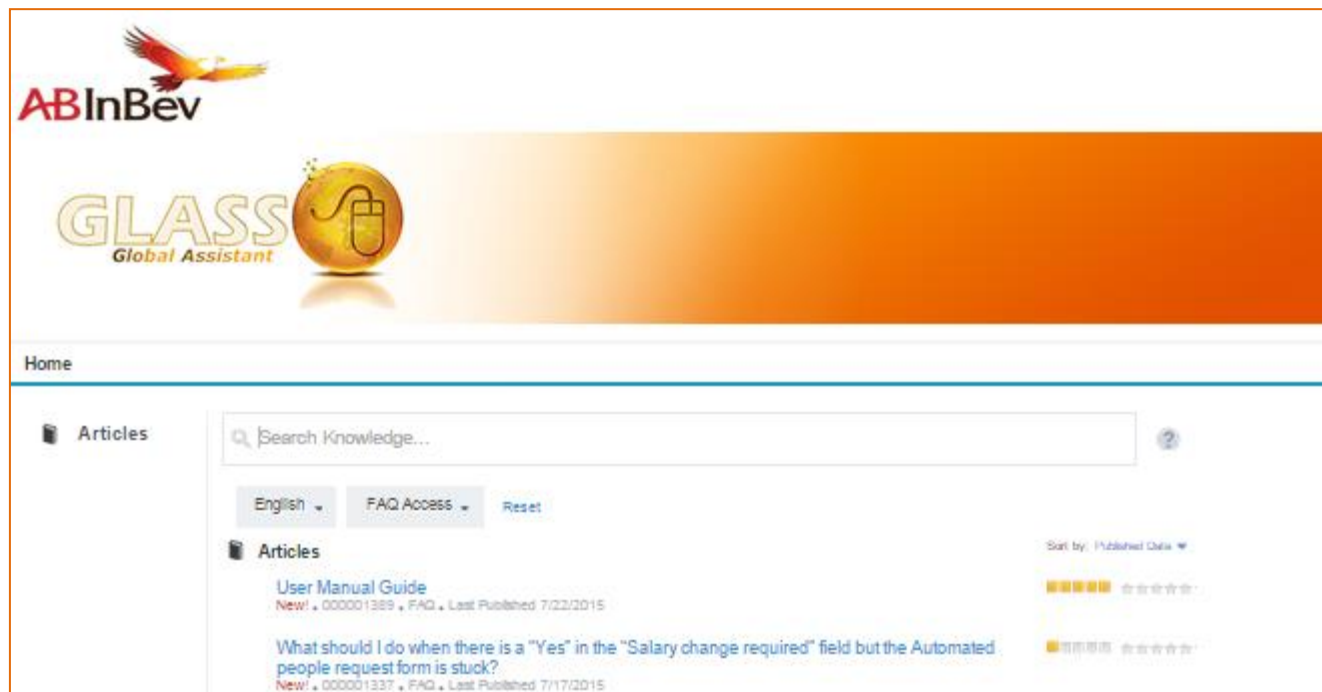
NEW REQUEST MY REQUEST SELF SERVICE					
My Requests					
Action	ID	Category	Target Date to Resolve	Status	Last Modified Date
None	00004849	Purchasing-Purchase Requisition to Purchase Order related queries-Purchase order related question (PO)	7/16/2015 5:30 PM	More Information Needed	7/10/2015 8:28 AM
 	00004845	Finance-Payment request-Proof of payment, remittance advice, payment recalls/deletion	7/14/2015 5:30 PM	Resolved	7/10/2015 8:26 AM

Der Status Ihrer Anfrage wird verändert in wieder eröffnet und wird erneut bearbeitet.

NEW REQUEST MY REQUEST SELF SERVICE					
My Requests					
Action	ID	Category	Target Date to Resolve	Status	Last Modified Date
None	00004845	Finance-Payment request-Proof of payment, remittance advice, payment recalls/deletion	7/14/2015 5:30 PM	Reopened	7/10/2015 8:39 AM

SELBSTSTUDIUM (FAQ Dokumentation)

- Über die Kachel Selbststudium finden sie nützlichen Informationen und Dokumentationen zu allen relevanten Themen.
- Bei Klick auf die Kachel sehen Sie folgende Seite.
- Hier können Sie das Suchfeld nutzen, um relevante Informationen zu erhalten. Die Artikel können nach verschiedenen Kriterien gefiltert oder geordnet werden.
- Mit Klick auf den relevanten Artikel wird dieser geöffnet.



SUCHFUNKTION

- Sollten Sie Informationen benötigen und Sie wissen nicht genau, wo diese Angaben im GLASS Portal zu finden sind, können Sie die Suchfunktion nutzen.
- Geben Sie einfach Schlag- oder Schlüsselwörter ein. Die relevanten Informationen werden angezeigt.
- Die Suchfunktion kann ebenfalls genutzt werden, sollten Sie gezielt ein Ereignis aus Ihren vorherigen Anfragen suchen.

The screenshot displays the GLASS Global Assistant portal. At the top, there is a navigation bar with the GLASS logo, a language dropdown set to 'English', a navigation arrow, a user profile icon labeled 'Tiber Kie', and a 'LOGOUT' button. Below this is a large search bar with a magnifying glass icon, highlighted by a red rectangular border. Under the search bar are three tabs: 'NEW REQUEST', 'MY REQUEST', and 'SELF SERVICE'. Below the tabs are three main service categories with corresponding images: 'INVOICING AND PAYMENT' (showing hands writing on a notepad), 'MASTER DATA' (showing a globe with data points), and 'PURCHASING' (showing a credit card). To the right of these categories is a 'TRENDING NOW' section with the text 'No Result Found'. Below this is a 'VIEW ALL ARTICLES ...' section containing two sub-sections: 'MY TOP 5' and 'KEY LINKS'. The 'MY TOP 5' section lists five items with icons and text: 1. Case Speak Up, 2. Resolved Case, 3. Finance, 4. Payment request, and 5. Proof of payment, payment recalls. The 'KEY LINKS' section lists four items: 1. Invoicing and Payment, 2. Paid invoice related queries, 3. Remittance advice, and 4. Rechnungsstellung und Zahlungen. The footer of the page contains a troubleshooting email address 'glass-help@ab-inbev.com', a copyright notice '© 2015 AB InBev. All Rights Reserved', and the AB InBev logo.

GLASS Global Assistant

English

Tiber Kie
LOGOUT

NEW REQUEST MY REQUEST SELF SERVICE

INVOICING AND PAYMENT MASTER DATA PURCHASING

→ TRENDING NOW
No Result Found

VIEW ALL ARTICLES ...

MY TOP 5: KEY LINKS

L1: Case Speak Up
L2: Resolved Case
L3:

L1: Finance
L2: Payment request
L3: Proof of payment, payment recalls

L1: Invoicing and Payment
L2: Paid invoice related queries
L3: Remittance advice

L1: Rechnungsstellung und Zahlungen
L2: Fragen zu schon beglichenen

For troubleshooting, please send an e-mail to glass-help@ab-inbev.com

© 2015 AB InBev. All Rights Reserved

AB InBev

GLASS SUPPORT

Wenn Sie technische Probleme haben (Anmeldeprobleme, Tool funktioniert nicht....) oder Sie brauchen Hilfe dem Umgang des Portals, schicken Sie uns bitte eine E-Mail unter:

GLASS-HELP@ab-inbev.com

und wir werden so schnell wie möglich Unterstützung bieten!

