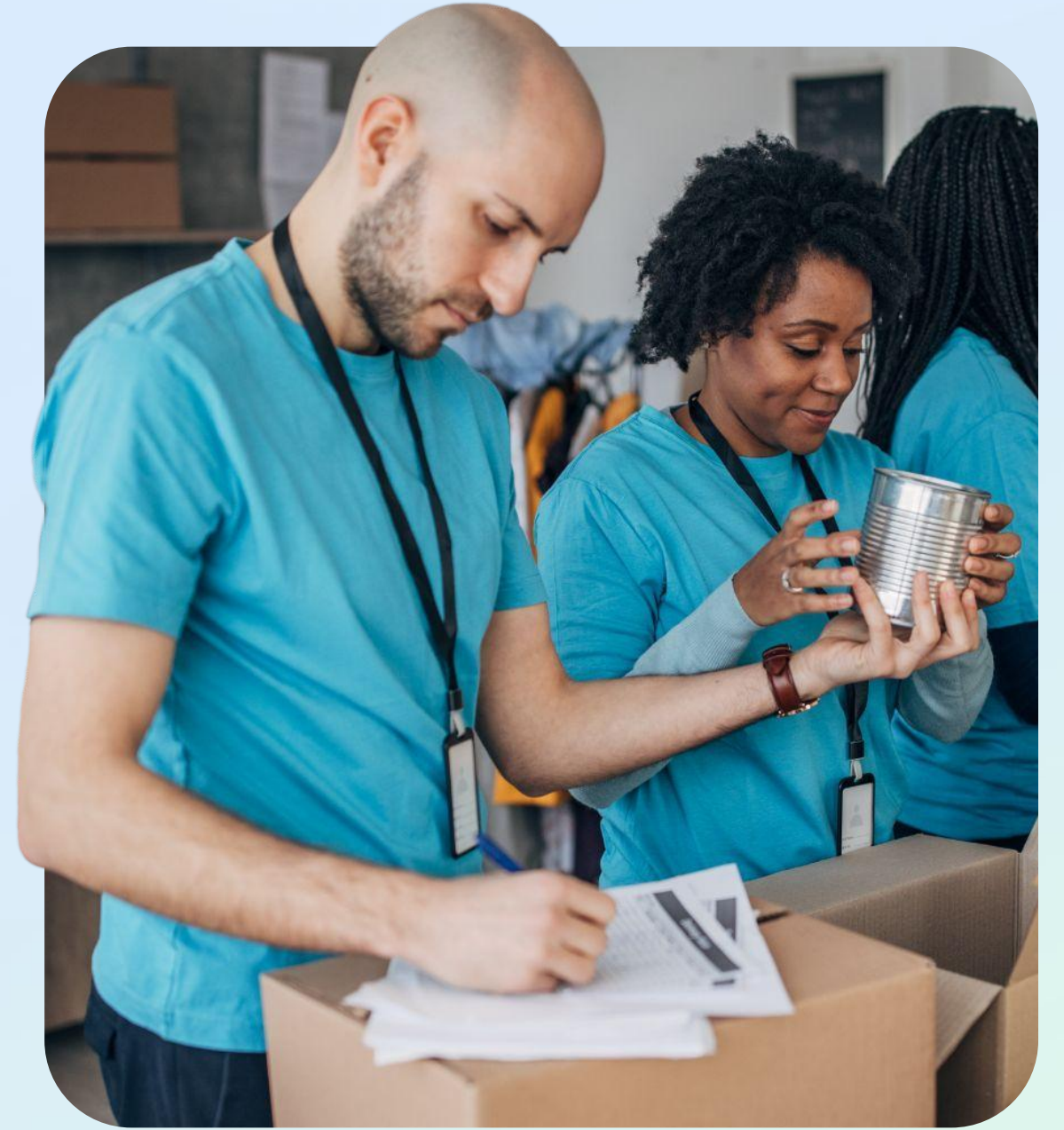


محترف دعم Meta



لشركاء التأثير الحكومي والاجتماعي

جدول المحتويات

التفاصيل المطلوبة لإبلاغ محترف دعم Meta عن وجود مشكلة	10
التفاصيل دائمًا مهمة	10
معرفة الحالة	10
حقوق المسؤول	10
أفضل الممارسات لإرسال حالة	11
طلب شارة مُحفِّقة على فيسبوك أو Instagram	12
مشكلة تقنية	13
الطعن على رفض الإعلان	14
تعطيل الحساب الاعلاني	15
الإعلان بانتظار المراجعة	16
التخلص من محاولات انتحال الشخصية	17
طلب تغيير اسم صفحة	18
طلب تغيير اسم المستخدم	19
نقدر ملاحظتك.	20
الخاتمة	21

ما المقصود بمحترف دعم Meta؟	3
مَن الذي يمكنه الوصول إلى خدمات محترف دعم Meta؟	4
ما اللغات التي تدعمها خدمات محترف دعم Meta؟	4
ما المساعدة التي يمكن أن يقدمها محترف دعم Meta؟	5
الأسئلة الخاصة بالمنتجات	5
الطلبات التشغيلية	5
المشكلات التقنية	5
أين يمكنني العثور على محترف دعم Meta؟	6
كيف يمكنني إرسال حالة؟	7 و8
ماذا يحدث بعد إرسال الحالة؟	9
خلال ساعات عمل الدردشة	9
خارج ساعات عمل الدردشة	9

ما المقصود بمحترف دعم Meta؟



يوفر فريق محترفي دعم Meta تجربة مستمرة وسلسلة وذلك من خلال الإجابة عن الأسئلة المتعلقة بالمنتجات، وحل المشكلات التقنية والتشغيلية لشركائنا من المنظمات غير الهادفة للربح والكيانات الحكومية والسياسية، وذلك من خلال الإجابة عن الأسئلة المتعلقة بالمنتجات، وحل المشكلات التقنية والتشغيلية.



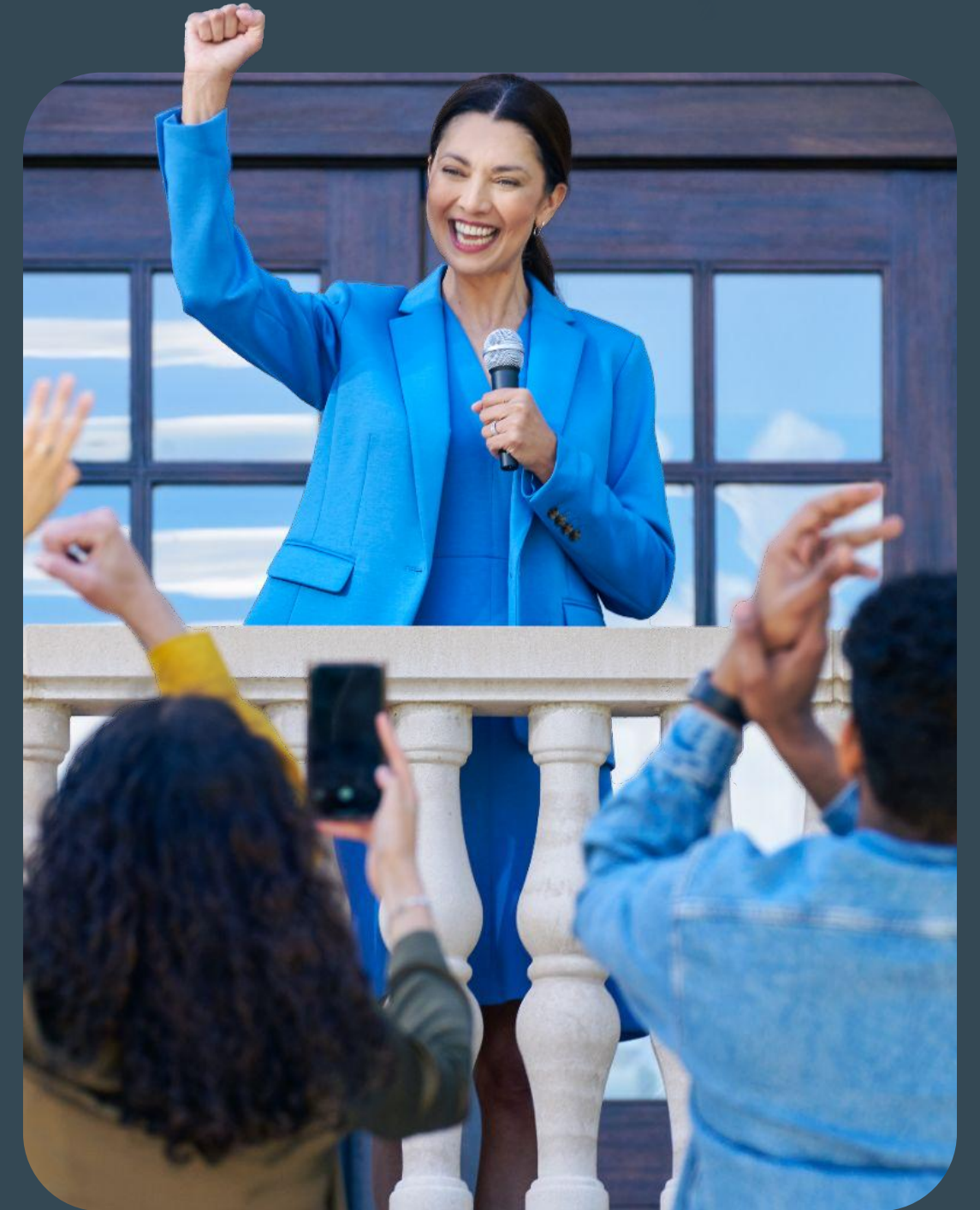
يتيح برنامج محترف دعم Meta إمكانية الوصول بسهولة إلى العمليات وإدارتها للكيانات الحكومية وذات التأثير الاجتماعي، وتضمن حصول جميع شركائها على دعم متساو.



يُعد استخدام خدمات محترف دعم Meta هي الطريقة الأمثل للحصول على المساعدة بشأن الاستعلامات التشغيلية ذات الصلة بتقنيات Meta والحملات الإعلانية والحسابات الإعلانية والصفحات والملفات الشخصية على Instagram.



يمكن للكيانات الحكومية والسياسيين وكذلك المرشحين لشغل مناصب سياسية ومجموعات المنظمات غير الهادفة للربح الوصول بشكل متساو إلى فريق عمل هذه الخدمة، والذي من شأنه مساعدتهم على معرفة كيفية استخدام تقنيات Meta من خلال الاستعانة بمواد أفضل الممارسات المتاحة عالميًا.



مَنْ الذي يمكنه الوصول إلى خدمات محترف دعم Meta؟

يمكن لأي مستخدم على فيسبوك يدير حسابًا إعلانيًا أو صفحة أو مدير أعمال أو حسابًا على Instagram خاص بالمنظمات غير الهادفة للربح والكيانات الحكومية والسياسية الوصول إلى خدمات محترف دعم Meta.

إذا كنت مؤهلاً ولكنك لا تستطيع الوصول إلى خدمات محترف دعم Meta، يرجى التواصل مع أحد ممثلي Meta. يقدم فريق محترفي دعم Meta الدعم حاليًا باللغات التالية:



إذا أرسلت طلب الدعم بلغة غير مدعومة، فسيتمكن فريق الدعم من مساعدتك باللغة الإنجليزية.

يتم تحديد اللغة التي ستتلقى الدعم بها تلقائيًا من خلال إعدادات اللغة بتطبيق فيسبوك لديك.

الإسبانية

التايلاندية

التركية

الأردية

الأوكرانية

الفيتنامية

الكورية

الماندراين

البولندية

البرتغالية

الرومانية

الروسية

الألمانية

العبرية

الهندية

الإندونيسية

الإيطالية

اليابانية

العربية

البهاسا الإندونيسية

البورمية

الهولندية

اللغة الإنجليزية

الفرنسية

ما المساعدة التي يمكن أن يقدمها محترف دعم Meta؟

يقدم محترف دعم Meta حاليًا المساعدة لأنواع الطلبات التالية ذات الصلة بحسابك على Instagram أو مدير الأعمال أو صفحتك أو حسابك الإعلاني الخاص بالمنظمات غير الهادفة للربح والكيانات الحكومية والسياسية. سوف تتطلب أنواع معينة من الطلبات امتلاكك لدور مسؤول لأسباب تتعلق بالأمان.



المشكلات التقنية

أمثلة

لقد حاولت تحميل صورة غلاف؛ ولكن تظهر لي الرسالة "يتعذر التحميل في الوقت الحالي". كيف يمكنني تغيير صورة الغلاف؟

عند النقر على حسابي الإعلاني تتوقف الشاشة. ولا يمكنني الوصول إلى حسابي الإعلاني.



الطلبات التشغيلية

أمثلة

لدي إعلان بانتظار المراجعة منذ أكثر من 24 ساعة، هل يمكنك مراجعته؟

هل يمكنني تغيير اسم صفحتي إلى "ABC"؟



الأسئلة الخاصة بالمنتجات

أمثلة

هل يمكنك مساعدتي في إعداد إخلاء المسؤولية لتشغيل إعلانات عن القضايا الاجتماعية أو الانتخابات أو السياسة؟

أواجه مشكلة في الحصول على تصريح لتشغيل إعلانات عن القضايا الاجتماعية أو الانتخابات أو السياسة، هل يمكنك مساعدتي؟

أين يمكنني العثور على محترف دعم Meta؟

يمكنك الوصول إلى محترف دعم Meta من
www.facebook.com/gpa/help



كيف يمكنني إرسال حالة؟

لإرسال حالة إلى محترف دعم Meta، اتبع الخطوات التالية:

1

قم بالوصول إلى www.facebook.com/gpa/help

2

مرر لأسفل، وحدد الأصل (الحساب الإعلان أو مدير الأعمال أو الصفحة وما إلى غير ذلك) الذي تريد الاستفسار بشأنه. (في حال عدم ظهور الأصول، من المحتمل أن يكون قد تم تسجيل خروجك من حسابك على فيسبوك. وإذا كان الأمر كذلك، يرجى تسجيل الدخول والمحاولة مرة أخرى).

3

بمجرد الانتهاء من تحديد الأصل، حدد المشكلة.

3:30

Help & support



How can we help you?

Duration

Budget

Payment

Facebook Pixel

Recommended articles

About inventory filter

Upload publisher allow lists

Create pu allow lists

Need more help?

Contact support

Reach out to a support pro if you're experiencing an issue

>

Home

Lightbulb

Question mark

2

3:31

Contact Support Team

Where is the issue occurring?

Select related account

1566094073692140

What issue are you experiencing?

Select issue

My ad account was hacked

Next

3:30

Contact Support Team

Where is the issue occurring?

Select related account

What issue are you experiencing?

Select issue

Next

كيف يمكنني إرسال

حالة؟ (تكلمة)

4

الحصول على مساعدة: ستظهر صفحة تحتوي على خطوات استكشاف المشكلات وحلها وأفضل الممارسات التي يمكن أن تساعدك في حل مشكلتك. إذا كنت ترغب في التواصل مع فريق الدعم في هذه المرحلة، فانقر على **التواصل مع فريق الدعم** أسفل الصفحة.

5

قم بتأكيد عنوان بريدك الإلكتروني وكذلك عنوان بريدك الإلكتروني المفضل، ورقم هاتفك وأضف أكبر قدر ممكن من التفاصيل المتعلقة بالمشكلة لمساعدتنا على إجراء تحقيق. يمكنك أيضًا إضافة لقطات شاشة.

6

انقر على "بدء الدردشة"، إذا تم تقديم بلاغك خلال ساعات العمل، وسيُرد عليك أحد أعضاء فريق الدعم. إذا لم تكن الدردشة متاحة في ذلك الوقت، فسيُعاود محترف دعم Meta الرد عليك عبر البريد الإلكتروني.

5

3:31

Signal icons

Contact Support Team

Support type

Start Chat

Average Wait Time: 3 Minutes

Selected

Your details

Please provide information that will help us investigate

Confirm your email address

finde11226@yahoo.com

Confirm your phone number

+13153951944

Submit

Cancel

ماذا يحدث بعد إرسال الحالة؟



خلال ساعات عمل الدردشة

إذا كنت تتصل بفريق الدعم خلال ساعات عمل الدردشة، فسيواصل معك أحد أعضاء الفريق مباشرة على Messenger. وعادة ما يستغرق زمن الاستجابة نحو دقيقتين. سيتأكد الوكيل من فهم المشكلة بشكل صحيح ومن المحتمل أن يطلب منك توفير معلومات إضافية للتحقيق في الأمر على نطاق أوسع. من الممكن أن تُحل مشكلتك عند هذه المرحلة، لكن، إذا احتاج الفريق إلى تصعيد الأمر داخليًا، فسيغلق الوكيل الدردشة ويرسل لك رسالة بريد إلكتروني لمتابعة المحادثة بينما يجري فريق آخر عملية التحقيق داخليًا.



خارج ساعات عمل الدردشة

سيظل بإمكانك التواصل مع محترف دعم Meta خارج ساعات عمل الدردشة. سيتم توجيه المعلومات المقدمة إلى البريد الوارد لفريق الدعم وسيتابع معك أحد الوكلاء عبر البريد الإلكتروني بمجرد توفر الفريق مرة أخرى على الإنترنت.



التفاصيل المطلوبة لإبلاغ محترف دعم Meta عن وجود مشكلة

معرفة الحالة

عند تصعيد طلبك، سيتم إنشاء معرف للحالة تلقائيًا وسيشاركه معك وكيل الدعم. ويمكنك العثور على هذا المعرف في سطر الموضوع برسالة البريد الإلكتروني الواردة من الوكيل. من المهم أن تكون على علم بمكان معرف الحالة حتى تتمكن من المتابعة مع ممثل Meta بشأن الحالة وقتما شئت.

التفاصيل دائمًا مهمة

يرجى مشاركة أكبر قدر ممكن من المعلومات حول المشكلة التي تواجهك، لأن ذلك سيساعد فريق الدعم في استكشاف المشكلة وحلها بفعالية أكبر. إيلاء أهمية كبيرة للسياق. لا تفترض أية معرفة مسبقة بمشكلاتك وقدم ما يكفي من المعلومات الأساسية. يرجى التأكد من تضمين المعلومات التالية:

حقوق المسؤول

يضع محترف دعم Meta الأمان دائمًا في المرتبة الأولى. لذلك، لن تتم معالجة أنواع معينة من الطلبات إلا بطلب من أحد مسؤولي الأصول مثل صفحة فيسبوك ومدير الأعمال والحساب الإعلان. وهكذا. وهذا للتأكد من كون الطلب مشروعًا وأنه يمكن فقط للمستخدمين المسموح لهم إجراء التغييرات في أحد الأصول. إذا لم يكن لديك دور مسؤول، وكان لديك دور آخر بالصفحة، فسيظل بإمكانك الاتصال بمحترف دعم Meta للحصول على الدعم. كل ما عليك فعله هو إضافة مسؤول إلى اتصالك حتى يتم التحقق من طلبك.

⏮️ لقطات شاشة أو تسجيل شاشة

⏮️ الخطوات التي أدت إلى ظهور المشكلة

⏮️ معلومات حول المنصة التي تستخدمها (الويب أو Android أو iOS).

⏮️ روابط الأصول المتأثرة

أفضل الممارسات

إرسال حالة

أفضل طريقة لمساعدة فريق الدعم على معالجة استعلامك بكفاءة وفعالية هي توفير جميع المعلومات اللازمة في طلبك المبدئي. وإليك بضع نصائح لتقديم حالة دعم "فعالة":

- يرجى اتباع إرشادات الفريق عندما يطلب منك إدخال المعلومات اللازمة ذات الصلة حتى يتمكن من الاستجابة لاستعلامك على النحو الأمثل.
- تقديم سياق واضح: وضح المشكلة من منظور تقديم المعلومات لشخص ليس لديه فكرة أو سياق عن مشكلتك
- تضمين لقطات شاشة أو تسجيل شاشة وأكبر قدر ممكن من التفاصيل عن المشكلة - قم بتضمين الخطوات اللازمة لإعادة إنتاج المشكلة بالإضافة إلى المنصة التي تستخدمها (الويب أو Android أو iOS)
- تضمين الروابط: روابط الأصل (الأصول) المتأثر



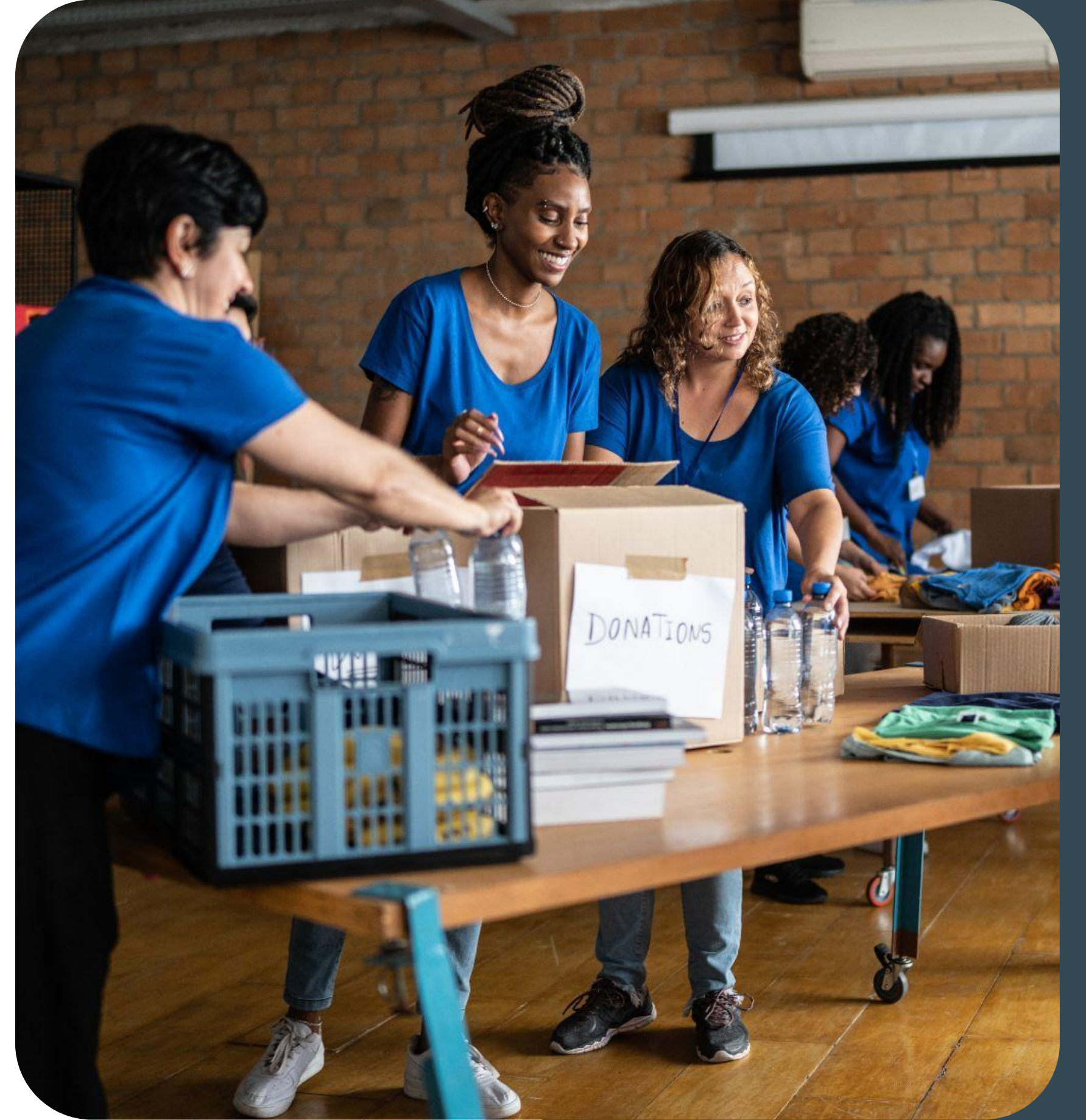
أفضل الممارسات

طلب شارة مُحَقَّقة على فيسبوك أو Instagram

إذا كنت تريد طلب شارة مُحَقَّقة، يرجى توفير التفاصيل التالية:

⬅️ رابط الأصل (الصفحة أو الملف الشخصي أو حساب Instagram)

⬅️ أضف ما يصل إلى 5 مقالات وحسابات على وسائل التواصل الاجتماعي وروابط أخرى توضح أن صفحتك أو ملفك الشخصي أو حسابك على Instagram يخدم الصالح العام. لا نأخذ في اعتبارنا المحتوى المدفوع أو الترويجي كمصدر مراجعة.



أفضل الممارسات

الإبلاغ عن مشكلة تقنية

إذا كنت تواجه مشكلة تقنية (أي أن هناك شيء لا يعمل كما هو متوقع) تؤثر في الأصول، يرجى إدخال التفاصيل التالية:

⏪ رابط الأصل (الصفحة أو المجموعة أو الملف الشخصي أو مدير الأعمال أو الحساب الإعلاني وهكذا).

⏪ لقطات شاشة أو تسجيل شاشة للمشكلة

⏪ الأجهزة المستخدمة (كمبيوتر أو هاتف محمول) وإصدار التطبيق، إن أمكن

ما الخطوات التي اتبعتها قبل ظهور المشكلة؟

⏪ هل يواجه المسؤولون عن الأصل الآخرون نفس المشكلة؟

⏪



أفضل الممارسات

الإبلاغ عن مشكلة بشأن الطعن على رفض الإعلان

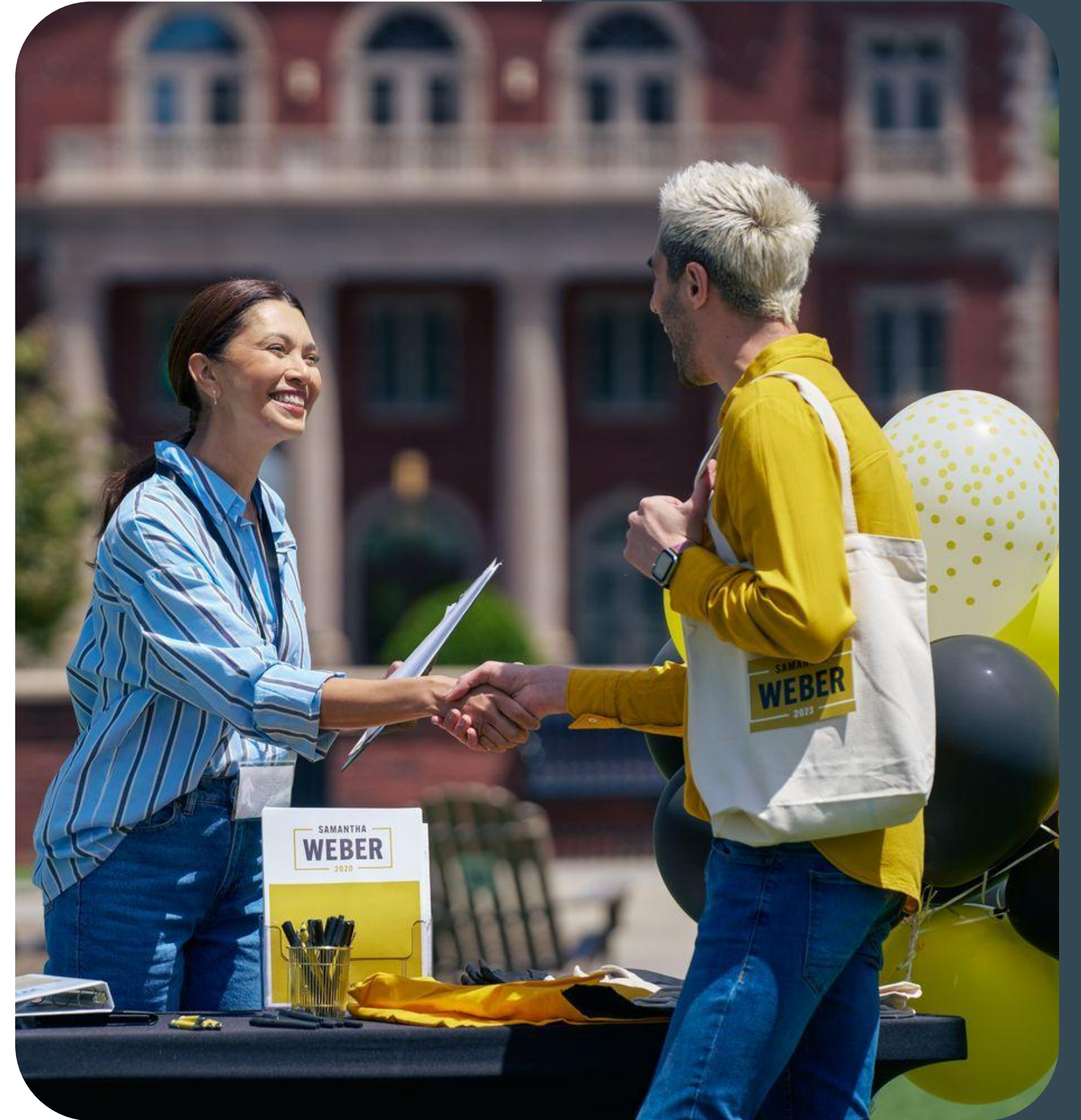
إذا تعذر عليك تعديل إعلانك أو شعرت أنه قد تم رفضه بشكل خاطئ (استنادًا إلى [سياسات الإعلانات](#) التي نتبعها)، يمكنك طلب مراجعة أخرى من خلال زيارة [جودة الحساب](#) أو التواصل مع محترف دعم Meta. ويرجى توفير التفاصيل التالية:

⏪ معرف الحساب

⏪ معرف الإعلان (الإعلانات) المرفوض



سنقوم بمراجعة إعلانك، ونحدد ما إذا كان يتبع سياسات الإعلانات التي نتبعها أم لا. يرجى العلم أنه في حالة إلغاء القرار المبدئي الذي تم اتخاذه بخصوص إعلانك وكانت حملاتك الإعلانية نشطة، فسيبدأ عرض إعلاناتك تلقائيًا. وفي حالة إلغاء القرار، يصبح إعلانك بنفس حالة حملتك الإعلانية.



أفضل الممارسات

الإبلاغ عن مشكلة بشأن تعطيل حسابك إعلاني

قد يظهر لك إشعار أعلى مدير الإعلانات يفيد بأنه قد تم تعطيل الحساب بسبب انتهاكات للسياسية أو عدم وجود نشاط. إذا كان هذا هو الوضع لديك، يرجى إعادة توجيه المعلومات التالية إلينا:

معرف الحساب 



أفضل الممارسات

الإبلاغ عن مشكلة بشأن الإعلان بانتظار المراجعة

قبل نشر إعلاناتك على فيسبوك أو Instagram، تتم مراجعتها للتحقق من مطابقتها لسياسات الإعلانات التي نتبعها. يمكنك الاطلاع على حالة إعلانك من خلال عمود العرض في مدير الإعلانات.

تتم مراجعة الإعلانات في غضون 24 ساعة، لكنها قد تستغرق وقتًا أطول في بعض الحالات. إذا ظل إعلانك قيد المراجعة لمدة تزيد عن 24 ساعة، يمكنك الاتصال بمحترف دعم Meta وتوفير المعلومات التالية:

⏪ معرف الحساب

⏪ معرف (معرفات) الإعلان



أفضل الممارسات

الإبلاغ عن مشكلة بشأن التخلص من محاولات انتحال الشخصية

منتحل الشخصية هو ملف شخصي أو صفحة أو حساب Instagram غير حقيقي يحاول تزيف هويتك أو انتحال شخصيتك أو يدعي أنه أنت أو أنه شخص آخر. إذا كنت تريد الإبلاغ عن منتحل شخصية، يرجى توفير التفاصيل التالية:

⏪ عنوان URL للصفحة الرسمية أو الملف الشخصي أو حساب Instagram

⏪ عنوان URL لصفحة منتحل الشخصية أو ملفه الشخصي أو حساب Instagram الخاص به



أفضل الممارسات

طلب تغيير اسم صفحة

إذا كنت تريد الحصول على مساعدة لتغيير اسم صفحة، يرجى توفير التفاصيل التالية:

⏪ عنوان URL للصفحة

⏪ اسم الصفحة الجديد المطلوب التغيير إليه

⏪ **السياق:** هذه خطوة ضرورية لأننا نحتاج إلى اتخاذ قرار بشأن ما إذا كان الاسم الجديد متفقًا مع السياسات المتبعة لدينا ويعبر عن اسم الصفحة الحالية أم لا

⏪ **التجديد:** حدد ما إذا كان الهدف من طلبك هو التجديد حتى نتتمكن من معالجة تغيير الاسم على أساس ذلك، في حال كان الاسم أو /الموضوعات مختلفة تمامًا



أفضل الممارسات

طلب تغيير اسم المستخدم

إذا كنت تريد الحصول على مساعدة لتغيير اسم المستخدم الخاص بك، يرجى توفير التفاصيل التالية:

- ⌂ عنوان URL للصفحة
- ⌂ اسم المستخدم الجديد المطلوب
- ⌂ الغرض من الحساب
- ⌂ توضيح سبب طلب الحصول على اسم مستخدم جديد، خاصة إذا كان مختلفًا تمامًا عن اسم المستخدم الحالي
- ⌂ أي معلومات متعلقة بملكية الحساب



نقدر ملاحظاتك.

لمساعدتنا على تحسين خدمة العملاء التي
نوفرها، يرجى قضاء بضع دقائق لإكمال
استبيان موجز حول تجربتك مع محترف
دعم Meta. يمكنك العثور على رابط
الاستبيان في نهاية محادثتك مع فريق
الدعم.



الخاتمة



تتوفر خدمات محترف دعم Meta عندما تتعثر وتحتاج إلى مساعدة. بوصفك شخصًا مسؤولاً عن إدارة أصول تابعة لكيانات حكومية أو سياسيين أو مرشحين لمناصب سياسية أو أصول تابعة لمنظمات غير هادفة للربح على مستوى تقنيات Meta، قد تجد نفسك في موقف تحتاج فيه إلى الحصول على دعم سريع.

وسواء كنت بحاجة إلى إجابات عن أسئلة ملحة ذات صلة بمنتج جديد أو بحل مشكلات تواجهك أو بضمان تشغيل العمليات بسلاسة، فاعلم أن رأيك يهمنا وأننا نحرص دائمًا على تلبية احتياجاتك. يقدم محترف دعم Meta المساعدة بالعديد من اللغات المختلفة وتتم خلال فترة زمنية سريعة، ويمكنك الحصول عليها بنقرات قليلة فقط. فريق محترفي دعم Meta جاهز دائمًا لمساعدتك!