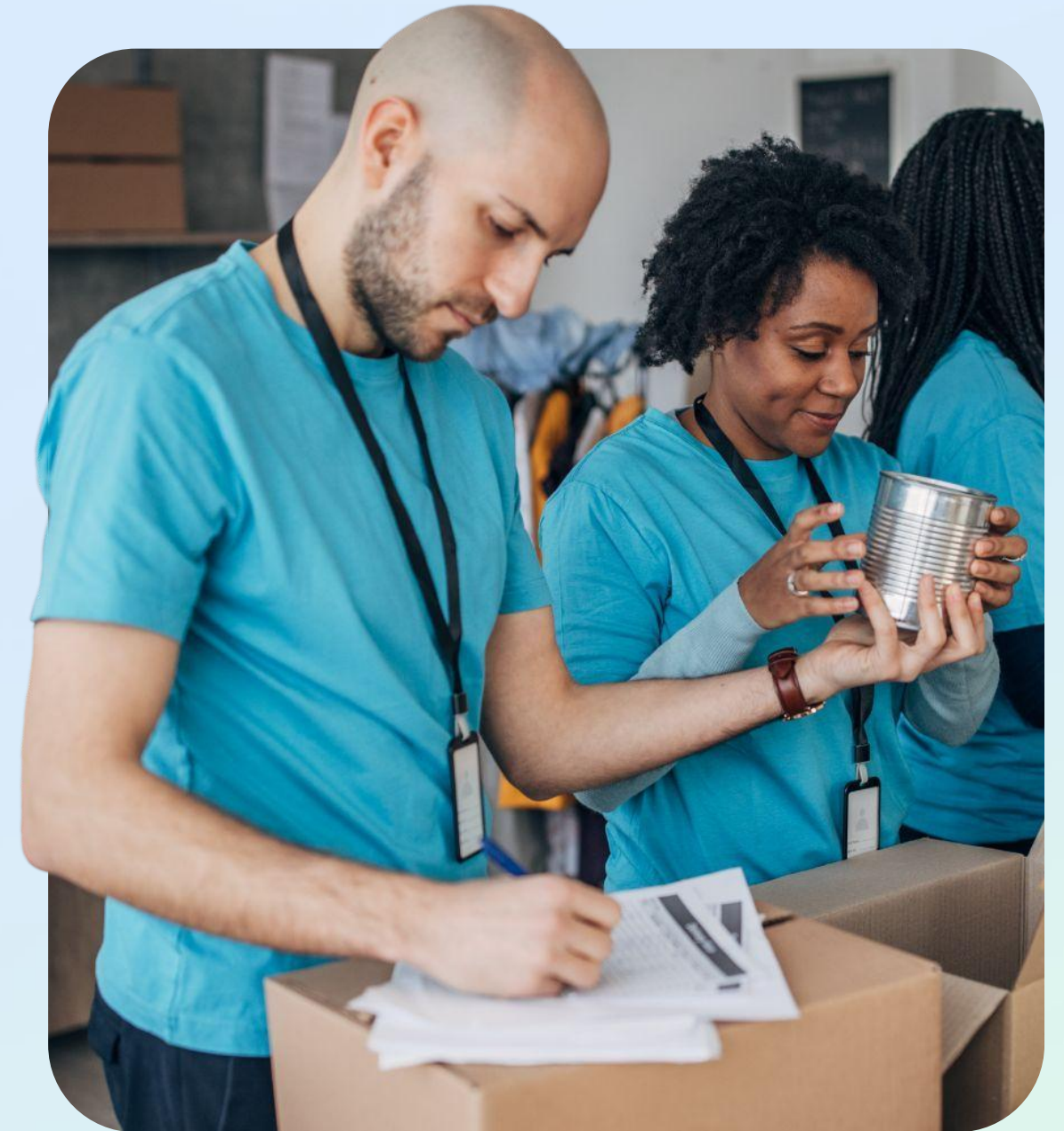


מומחה תמיכה של Meta



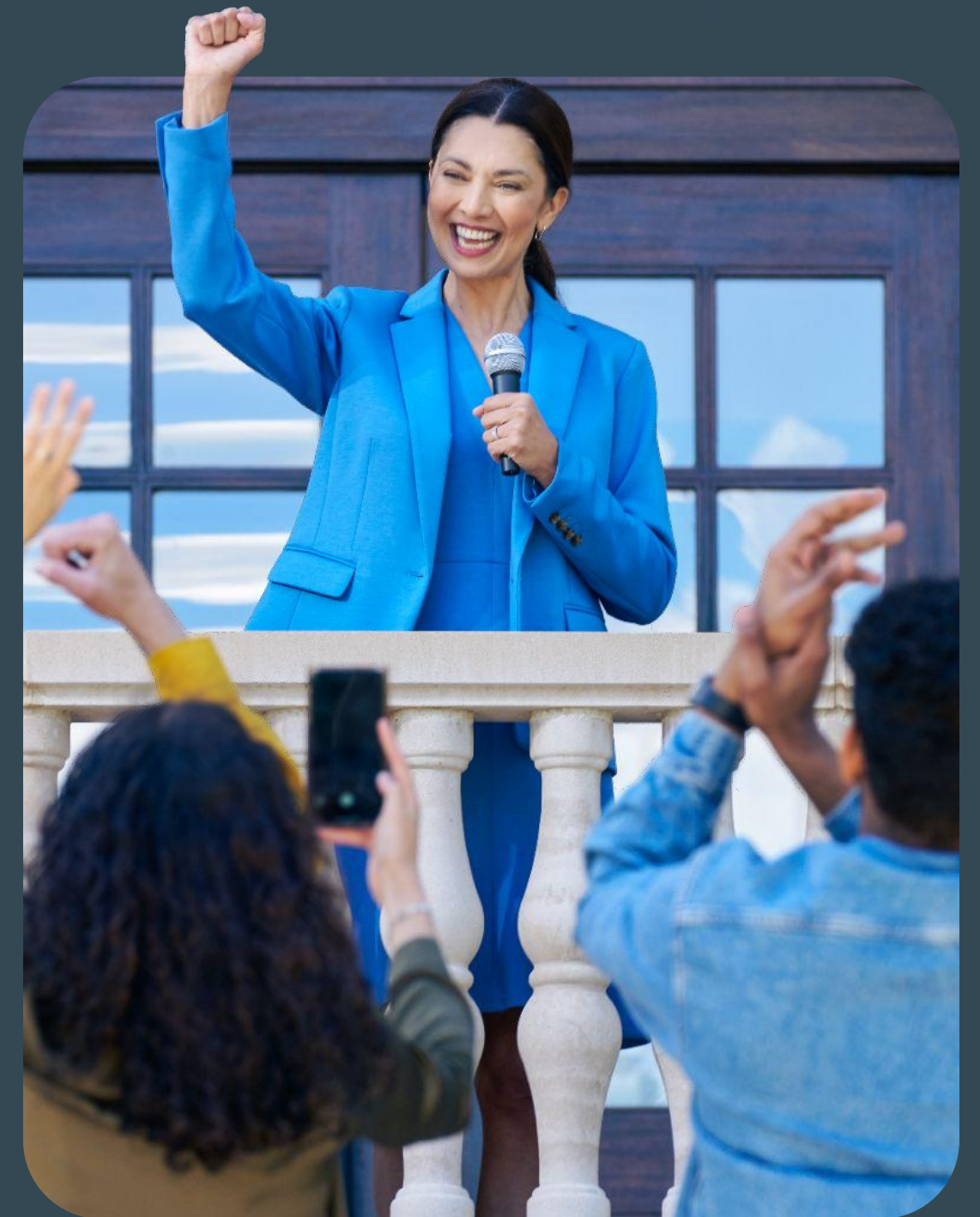
לממשלים ושותפים בעלי השפעה חברתית

תוכן העניינים

הפרטים הנדרשים לדיווח על בעיה למומחה תמיכה של Meta	10
הפרטים חשובים	10
מזהה פנייה	10
זכויות ניהול	10
שיטות מומלצות לשליחת פנייה	11
בקשה לתג אימות בפייסבוק או באינסטגרם	12
בעיה טכנית	13
ערעור על פסילת מודעה	14
חשבון המודעות הושבת	15
המודעה ממתינה לבדיקה	16
הסרת מתחזה	17
בקשת שינוי שם של דף	18
בקשת שינוי של שם משתמש	19
אנחנו מעריכים מאוד את המשוב שלכם	20
סיכום	21

מהו מומחה תמיכה של Meta?	3
למי יש גישה למומחה תמיכה של Meta?	4
באילו שפות תומך מומחה תמיכה של Meta?	4
באילו נושאים מומחה תמיכה של Meta מספק תמיכה?	5
שאלות על מוצרים	5
בקשות תפעוליות	5
נושאים טכניים	5
היכן אפשר למצוא מומחה תמיכה של Meta?	6
איך אפשר לשלוח פנייה?	7-8
מה יקרה לאחר שהפנייה שלי תישלח?	9
בשעות הפעולה של הצ'אט	9
מחוץ לשעות הפעולה של הצ'אט	9

מהו מומחה תמיכה של Meta?



צוות מומחה תמיכה של Meta מספק חוויית שותף עקבית וחלקה על ידי מענה לשאלות על מוצרים, ופתירת בעיות תפעוליות וטכניות לשותפים שלנו בממשל, בפוליטיקה ובעמותות.

הצוות של תוכנית 'מומחה תמיכה של Meta' מייעל נקודות כניסה וניהול תפעולי לישויות ממשלתיות וישויות עם השפעה חברתית ומבטיח תמיכה שווה לכל השותפים.

השימוש במומחה תמיכה של Meta הוא הדרך היעילה ביותר לקבל סיוע בשאלות תפעוליות הקשורות לטכנולוגיות של Meta ולפרופילים שלכם באינסטגרם, לדפים, לחשבונות מודעות ולקמפיינים.

ארגונים ממשלתיים, פוליטיקאים, מועמדים לתפקידים ועמותות נהנים מגישה שווה לצוות הזה, שיכול לעזור להם ללמוד כיצד להשתמש בטכנולוגיות של Meta דרך חומרי שיטות מומלצות הזמינים ברחבי העולם.

למי יש גישה למומחה תמיכה של Meta?

לכל משתמש Meta המנהל חשבון מודעות, דף, Business Manager או אינסטגרם ממשלתי, פוליטי או של עמותה יש גישה אל מומחה תמיכה של Meta.

אם אתם עומדים בדרישות אך אין לכם גישה אל מומחה תמיכה של Meta, פנו לנציג Meta שלכם. צוות מומחה תמיכה של Meta מציע כרגע תמיכה בשפות הבאות:



אם תשלחו את בקשת התמיכה שלכם בשפה שאינה נתמכת, צוות התמיכה יוכל לעזור לכם באנגלית.

השפה שבה תקבלו תמיכה מוגדרת אוטומטית בהגדרות השפה של אפליקציית פייסבוק.

ספרדית <

תאילנדית <

טורקית <

אורדו <

אוקראינית <

וייטנאמית <

קוריאנית <

מנדרינית <

פולנית <

פורטוגזית <

רומנית <

רוסית <

גרמנית <

עברית <

הינדי <

אינדונזית <

איטלקית <

יפנית <

ערבית <

אינדונזית (בהאסה) <

בורמזית <

הולנדית <

אנגלית <

צרפתית <

באילו נושאים מומחה תמיכה של Meta מספק תמיכה?

בשלב זה, מומחה תמיכה של Meta מציע עזרה בסוגים הבאים של בקשות הקשורות לחשבון מודעות, דף, Business Manager או חשבון אינסטגרם ממשלתי, פוליטי או של עמותה. מטעמי אבטחה, עליכם להיות בעלי תפקיד מנהל עבור בקשות מסוימות.



נושאים טכניים

דוגמאות

- ניסיתי להעלות תמונת נושא, אבל מוצגת ההודעה "לא ניתן להעלות כרגע". כיצד אוכל לשנות את תמונת הנושא שלי?
- בלחיצה על חשבון המודעות שלי המסך קופא. אין באפשרותי לגשת אל חשבון המודעות שלי.



בקשות תפעוליות

דוגמאות

- המודעה שלי ממתינה לבדיקה יותר מ-24 שעות, האם תוכלו לבדוק אותה?
- האם אוכל לשנות את שם הדף שלי ל-"ABC"?



שאלות על מוצרים

דוגמאות

- האם אתם יכולים לסייע לי להגדיר את כתב הגילוי שלי כדי להציג מודעות בנושאים של סוגיות חברתיות, בחירות או פוליטיקה?
- נתקלתי בבעיה של קבלת הרשאה להפעלת מודעות על סוגיות חברתיות, בחירות או פוליטיקה, האם תוכלו לעזור לי?



היכן אפשר למצוא מומחה תמיכה של Meta?

אפשר לגשת אל מומחה תמיכה של Meta בכתובת
www.facebook.com/gpa/help

איך אפשר לשלוח פנייה?

כדי לשלוח פנייה אל מומחה
תמיכה של Meta:

1

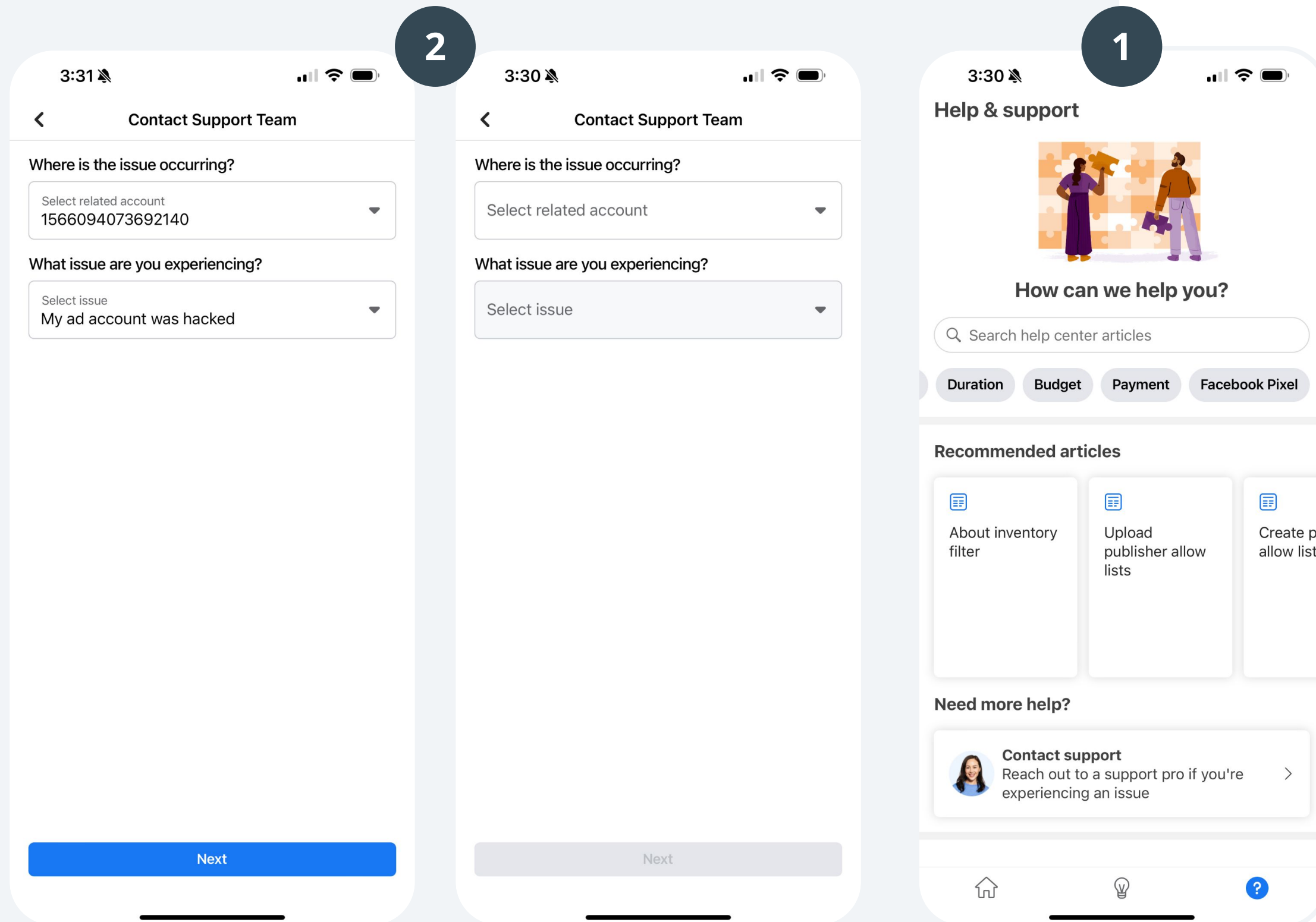
Access www.facebook.com/gpa/help.

2

גללו למטה ובחרו את הנכס (חשבון מודעות, Business Manager, דף וכדומה) שתרצו לשאול לגביו. (אם הנכס שלכם לא מופיע, ייתכן שהתנתקתם מחשבון פייסבוק שלכם. במקרה כזה, התחברו ונסו שוב.)

3

לאחר שבחרתם את הנכס, בחרו את הבעיה.



5

3:31

Contact Support Team

Support type

Start Chat

Average Wait Time: 3 Minutes

Your details

Please provide information that will help us investigate

Confirm your email address

finde11226@yahoo.com

Confirm your phone number

+13153951944

Submit

Cancel

איך אפשר לשלוח פנייה? (המשך)

4

קבלו עזרה: יופיע דף עם שלבים לפתרון בעיה ושיטות מומלצות שיכולות לעזור לכם בפתרון הבעיה. אם תרצו לפנות לתמיכה בשלב זה, לחצו על **פנייה לתמיכה** בתחתית הדף.

5

אשרו את כתובת הדוא"ל שלכם וכן את כתובת הדוא"ל המועדפת ואת מספר הטלפון, והוסיפו פרטים רבים ככל האפשר על הבעיה כדי לאפשר לנו לחקור אותה. יש אפשרות להוסיף גם צילומי מסך.

6

אם אלה שעות הפעולה של הצ'אט, לחצו על 'התחל צ'אט' וחבר בצוות התמיכה ישיב לכם. אם הצ'אט לא זמין כרגע, צוות מומחה תמיכה של Meta ישיב בדוא"ל במקום זאת.

מה יקרה לאחר שהפנייה שלי תישלח?



בשעות הפעולה של הצ'אט

אם אתם פונים לצוות התמיכה בשעות הפעולה של הצ'אט, חבר צוות ייצור אתכם קשר ישירות דרך Messenger. זמן התגובה הרגיל הוא כ-2 דקות. הנציג יאשר שהבעיה הובנה כראוי וייתכן שיבקש מידע נוסף כדי להמשיך לחקור.

ייתכן שהבעיה שלכם תיפתר ברמה הזו, אך אם הצוות יצטרך להעביר את הבעיה לטיפול ברמה גבוהה יותר, הנציג יסגור את הצ'אט וישלח לכם דוא"ל כדי להמשיך בשיחה כשצוות אחר יבצע את החקירה הפנימית.



מחוץ לשעות הפעולה של הצ'אט

אפשר ליצור קשר עם מומחה תמיכה של Meta גם מחוץ לשעות הפעולה של הצ'אט. הפנייה תעבור ישירות אל תיבת הדואר של הצוות, ונציג יפנה אליכם בדוא"ל מייד כשהצוות יתחבר שוב!



הפרטים הנדרשים לדיווח על בעיה למומחה תמיכה של Meta

מזהה פנייה

העברת הפנייה תיצור מזהה פנייה אוטומטי שהנציג ישתף אתכם. המזהה הזה יופיע בשורת הנושא של הדוא"ל שתקבלו מהנציג. חשוב לדעת איפה למצוא את מזהה הפנייה למקרה שתצטרכו להמשיך לטפל בפנייה עם נציג Meta.

זכויות ניהול

מומחה תמיכה של Meta מתייחס לאבטחה ברצינות. לכן, בקשות מסוימות יעובדו רק אם הבקשה תישלח ממנהל הנכס, כמו דף פייסבוק, Business Manager, חשבון מודעות וכן הלאה. המטרה היא להבטיח שהבקשה לגיטימית ושרק משתמשים מורשים יוכלו לבצע שינויים בנכס. אם אינכם מנהלים אך יש לכם תפקיד אחר בדף, אתם עדיין יכולים לפנות אל מומחה תמיכה של Meta לקבלת תמיכה. תצטרכו להוסיף מנהל לתקשורת שלכם כדי שהבקשה תאומת.

הפרטים חשובים

שתפו מידע רב ככל האפשר על הבעיה שנתקלתם בה, מפני שזה יסייע לצוות התמיכה לפתור בעיות באופן יעיל יותר. ההקשר חשוב. אל תניחו שיש לצוות ידע מוקדם על הבעיה שלכם, וספקו פרטי רקע מספיקים. הקפידו לכלול את הפרטים הבאים:

- ⌕ צילומי מסך
- ⌕ שלבים מדויקים לשחזור הבעיה
- ⌕ מידע על הפלטפורמה (אינטרנט, Android, iOS) שבה אתם משתמשים
- ⌕ קישורים לנכסים המושפעים

שיטות מומלצות

שליחת פנייה

הדרך הטובה ביותר לעזור לצוות התמיכה לטפל בפניות שלכם היא לספק את כל המידע הנדרש בבקשה הראשונית. הנה כמה טיפים לשליחת פנייה יעילה לקבלת תמיכה:

- ④ **פעלו בהתאם להנחיות הצוות;** הם יבקשו את המידע הרלוונטי הנדרש כדי לפתור את הבעיה בדרך היעילה ביותר.
- ④ **תנו הקשר ברור:** תארו את הבעיה במחשבה שאתם מספקים מידע למישהו שאין לו הקשר לגבי הבעיה.
- ④ **כללו צילומי מסך ופרטים** רבים ככל האפשר על הבעיה – כללו שלבים לשחזור וכן את הפלטפורמה (אינטרנט, iOS, Android) שבה אתם משתמשים.
- ④ **הוסיפו קישורים:** קישורים לנכסים המושפעים.



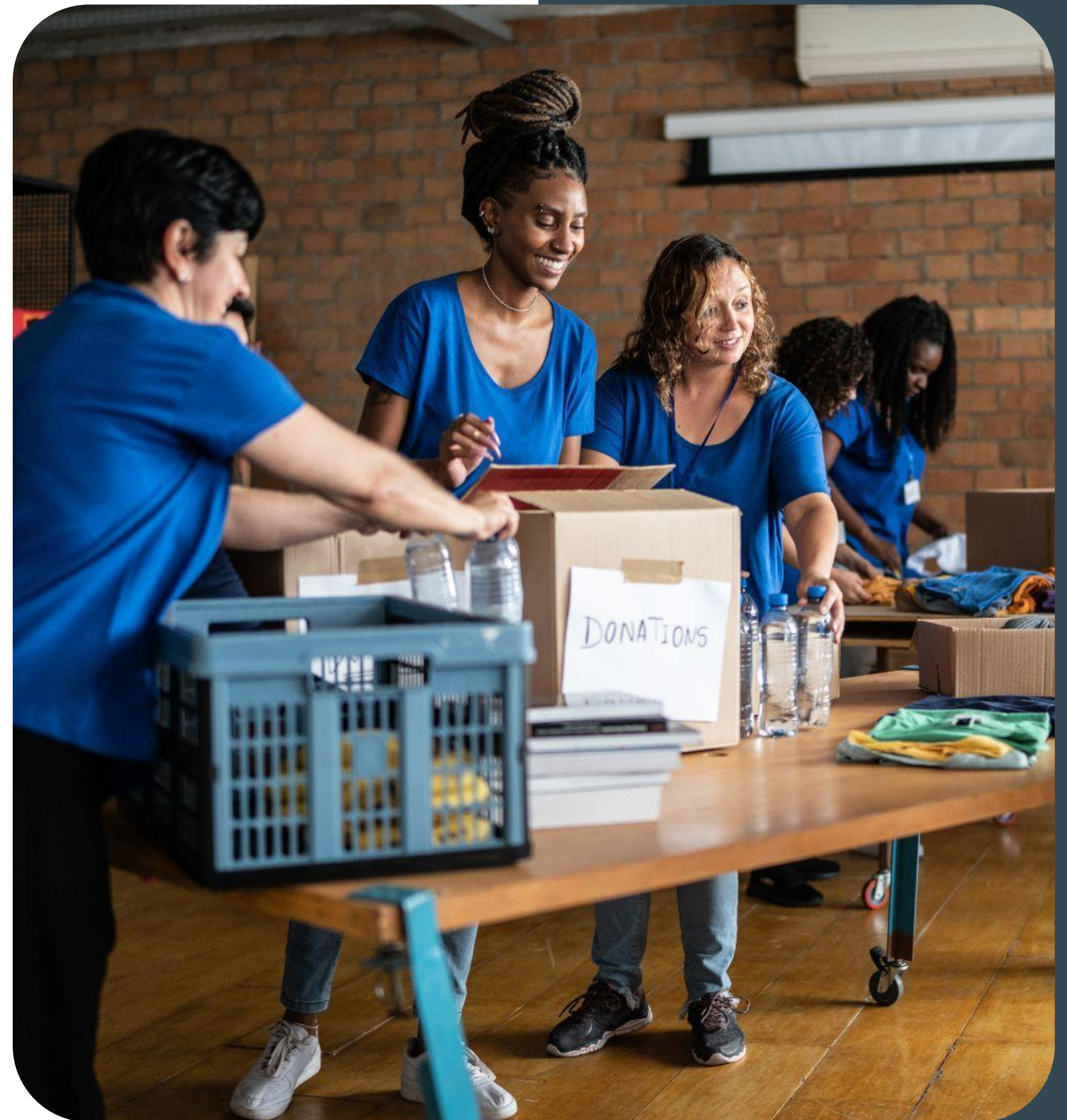
שיטות מומלצות

בקשה לתג אימות בפייסבוק או באינסטגרם

אם אתם רוצים לבקש תג אימות, ספקו את הפרטים הבאים:

⌕ קישור לנכס (דף, פרופיל, חשבון אינסטגרם)

⌕ הוסיפו עד 5 מאמרים, חשבונות במדיה חברתית וקישורים אחרים שמראים שהדף, הפרופיל או חשבון אינסטגרם שלכם הוא בעל עניין ציבורי. תוכן בתשלום או תוכן קידומי לא נחשב.



שיטות מומלצות

דיווח על בעיה טכנית

אם נתקלתם בבעיה טכנית (משהו לא פועל כצפוי) המשפיעה על אחד מהנכסים שלכם, ספקו את הפרטים הבאים:

⏪ קישור לנכס (דף, קבוצה, פרופיל, Business Manager, חשבון מודעות וכן הלאה)

⏪ צילומי מסך או הקלטת מסך של הבעיה

⏪ המכשירים בשימוש (מחשב או נייד) וגרסת האפליקציה (אם רלוונטי)

⏪ אילו שלבים ביצעתם לפני שנתקלתם בבעיה?

⏪ האם המנהלים האחרים של הנכס נתקלים באותה בעיה?



שיטות מומלצות

דיווח על ערעור על דחיית מודעה

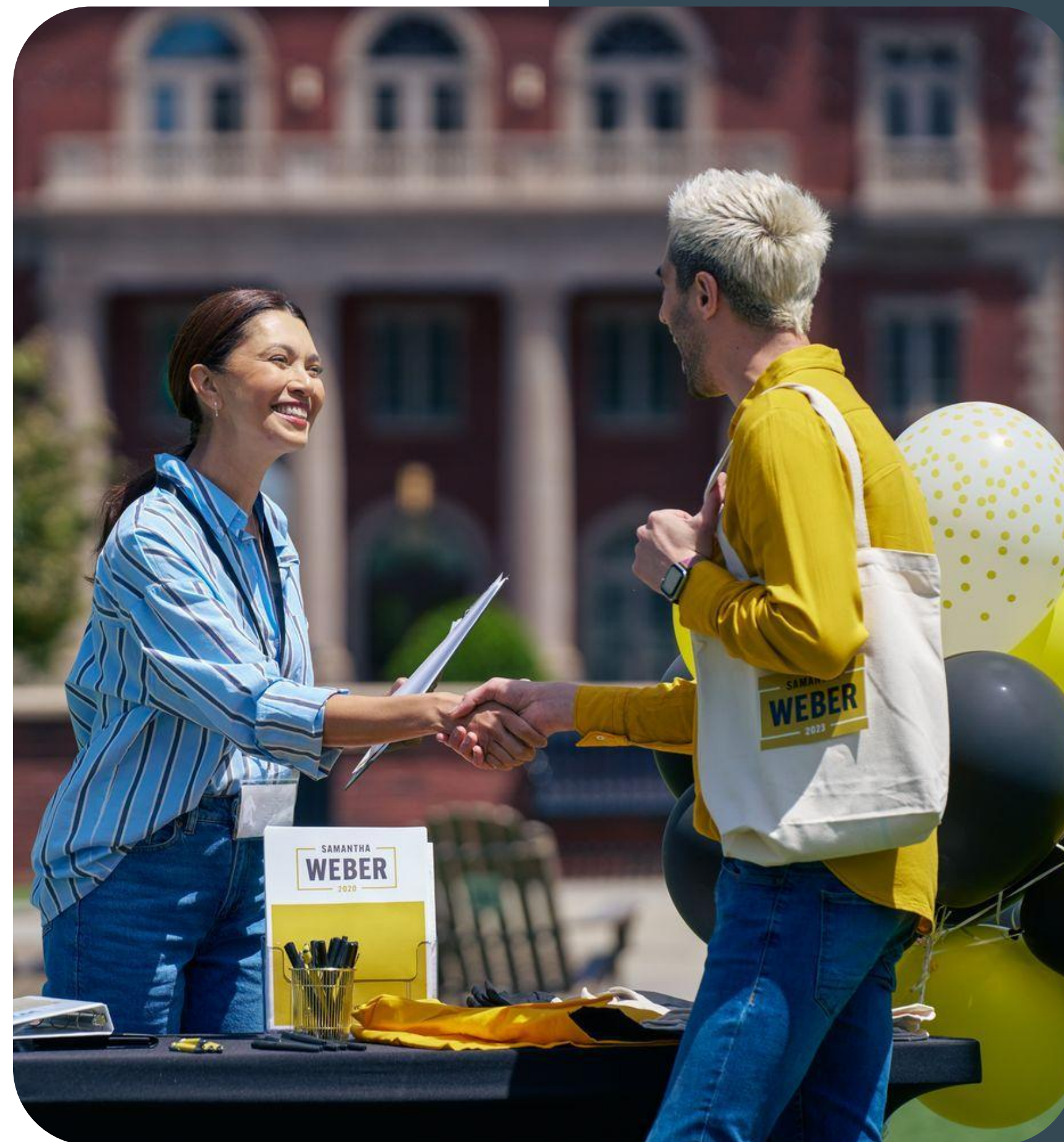
אם אינכם יכולים לערוך את המודעה או אם אתם חושבים שהיא נדחתה בטעות (בהתאם ל[מדיניות הפרסום](#) שלנו), אתם יכולים לבקש בדיקה נוספת על ידי ביקור ב[איכות החשבון](#) או על ידי פנייה אל מומחה תמיכה של Meta. ספקו לנו את הפרטים הבאים:

מזהה החשבון ⏪

מזהי המודעות שנדחו ⏪



נבדוק את המודעה שלכם ונקבע אם היא תואמת למדיניות הפרסום שלנו. זכרו שאם ההחלטה המקורית לגבי המודעה תבוטל והקמפיינים שלכם פעילים, המודעות יתחילו להופיע באופן אוטומטי. סטטוס המודעה יהיה זהה לסטטוס הקמפיין, אם נהפוך את ההחלטה.



שיטת מחלצת חשבון מודעות שהושבת

ייתכן שתראו הודעה בראש 'מנהל המודעות'
שהחשבון הושבת עקב הפרות מדיניות או חוסר
פעילות. במקרה כזה, העבירו לנו את המידע הבא:

מזהה החשבון [⏪](#)



שיטות מומלצות

דיווח על ביעה של מודעה הממתינה לבדיקה

לפני שהמודעות שלכם מתפרסמות בפייסבוק או באינסטגרם, אנחנו בודקים אותן כדי לוודא שהן תואמות למדיניות הפרסום שלנו. אתה יכול לראות את סטטוס המודעה בעמודה 'הצגת מודעות' ב'מנהל המודעות'.

רוב המודעות נבדקות בתוך 24 שעות, אם כי במקרים מסוימים הבדיקה עשויה להימשך זמן רב יותר. אם המודעה שלכם נמצאת בבדיקה יותר מ-24 שעות, אתם יכולים לפנות אל מומחה תמיכה של Meta ולספק את המידע הבא:

מזהה החשבון ⏪

מזהי המודעות ⏪



שיטות מומלצות

דיווח על בעיה של הסרת מתחזה

מתחזה הוא פרופיל, דף או חשבון אינסטגרם לא אותנטי שמנסה להתחזות, לייצג באופן שקרי או להעמיד פנים שהוא אתם או מישהו אחר. אם אתם רוצים לדווח על מתחזה, ספקו את הפרטים הבאים:

⌂ כתובת URL של הדף, הפרופיל או חשבון אינסטגרם הרשמי

⌂ כתובת URL של הדף, הפרופיל או חשבון אינסטגרם של המתחזה



שיטות מומלצות

בקשת שינוי שם של דף

אם אתם זקוקים לסיוע בשינוי שם דף, ספקו לנו את הפרטים הבאים:

כתובת ה-URL של הדף

השם החדש של הדף

הקשר: ההקשר נחוץ מפני שעלינו להחליט אם השם החדש תואם למדיניות שלנו ומייצג את שם הדף הקיים

מיתוג מחדש: ציינו אם מדובר במיתוג מחדש, כדי שנוכל לעבד את שינוי השם במקרה שהנושאים או השם שונים לחלוטין



שיטות מומלצות בקשת שינוי של שם משתמש

אם אתם זקוקים לסיוע בשינוי שם משתמש,
ספקו לנו את הפרטים הבאים:

- ④ כתובת ה-URL של הדף
- ④ שם המשתמש המבוקש החדש
- ④ מה החשבון מייצג
- ④ הקשר לגבי הסיבה לבקשת שם המשתמש החדש,
בעיקר כאשר הוא שונה מאוד מהשם הנוכחי
- ④ כל מידע על בעלות בחשבון



אנחנו מעריכים מאוד את המשוב שלכם

כדי לעזור לנו לשפר את שירות
הלקוחות שלנו, הקדישו כמה
דקות למילוי סקר קצר לגבי
החווייה שלכם עם מומחה
תמיכה של Meta. תקבלו את
הקישור לסקר בסוף השיחה
שלכם עם צוות התמיכה.



סיכום

מומחה תמיכה של Meta זמין בכל פעם שתיתקלו בבעיה ותזדקקו לעזרה. כמנהלי נכסים עבור ארגוני ממשל, פוליטיקאים, מועמדים לתפקידים או עמותות בכל הטכנולוגיות של Meta, ייתכן שתמצאו את עצמכם במצב שבו אתם זקוקים לתמיכה במהירות.

לא משנה אם אתם זקוקים לתשובות לשאלות דחופות הקשורות למוצר חדש, צריכים לפתור בעיות או שעליכם לוודא שהתפעול שלכם מתבצע באופן חלק. בכל מקרה, דעו שהקול שלכם חשוב ושנחנו מאזינים לכם. מומחה תמיכה של Meta מציע עזרה בשפות שונות ורבות בזמן תגובה קצר, ותוכלו להגיע אליה במספר לחיצות בלבד. צוות מומחה תמיכה של Meta נמצא כאן תמיד כדי לעזור לכם!

