

Meta Support Pro



voor overheids- en sociale impact-partners

Inhoudsopgave

<u>Wat is Meta Support Pro?</u>	<u>3</u>
<u>Wie heeft toegang tot Meta Support Pro?</u>	<u>4</u>
<u>Welke talen worden ondersteund door Meta Support Pro?</u>	<u>4</u>
<u>Waarbij kan Meta Support Pro ondersteuning bieden?</u>	<u>5</u>
<u>Productvragen</u>	<u>5</u>
<u>Operationele verzoeken</u>	<u>5</u>
<u>Technische problemen</u>	<u>5</u>
<u>Waar kan ik Meta Support Pro vinden?</u>	<u>6</u>
<u>Hoe kan ik een case indienen?</u>	<u>7-8</u>
<u>Wat gebeurt er zodra mijn case is ingediend?</u>	<u>9</u>
<u>Chat is nog actief</u>	<u>9</u>
<u>Chat is niet actief</u>	<u>9</u>

<u>Vereiste details om een probleem te rapporteren aan Meta Support Pro</u>	<u>10</u>
<u>Details zijn belangrijk</u>	<u>10</u>
<u>Case-ID</u>	<u>10</u>
<u>Beheerdersrechten</u>	<u>10</u>
<u>Effectieve methoden voor het indienen van een case</u>	<u>11</u>
➤ <u>Een geverifieerde badge aanvragen op Facebook of Instagram</u>	<u>12</u>
➤ <u>Technisch probleem</u>	<u>13</u>
➤ <u>Bezwaar indienen tegen de afkeuring van een advertentie</u>	<u>14</u>
➤ <u>Advertentieaccount is uitgeschakeld</u>	<u>15</u>
➤ <u>Advertentie in afwachting van beoordeling</u>	<u>16</u>
➤ <u>Een oplichter verwijderen</u>	<u>17</u>
➤ <u>Een wijziging van een paginanaam aanvragen</u>	<u>18</u>
➤ <u>Een wijziging van een gebruikersnaam aanvragen</u>	<u>19</u>
<u>We waarderen je feedback</u>	<u>20</u>
<u>Conclusie</u>	<u>21</u>

Wat is Meta Support Pro?



Het team van Meta Support Pro biedt een consistente en probleemloze partnerervaring door productvragen te beantwoorden en operationele en technische problemen op te lossen voor onze overheids-, non-profit- en politieke partners.



Het programma Meta Support Pro stroomlijnt invoerpunten en het activiteitenbeheer voor entiteiten op het gebied van overheid en sociale impact en zorgt voor gelijke ondersteuning voor alle partners.



Het gebruik van Meta Support Pro is de meest efficiënte manier om hulp te krijgen bij operationele vragen met betrekking tot je Meta-technologieën en Instagram-profielen, pagina's, advertentieaccounts en campagnes.



Overheidsorganisaties, politici, politieke kandidaten en non-profitorganisaties hebben gelijke toegang tot dit team, dat hen kan helpen Meta-technologieën te leren gebruiken aan de hand van wereldwijd beschikbaar materiaal voor effectieve methoden.

Wie heeft toegang tot Meta Support Pro?

Alle Meta-gebruikers die een advertentieaccount, pagina, Bedrijfsmanager of Instagram beheren voor de overheid, politiek of een non-profitorganisatie, hebben toegang tot Meta Support Pro.

Als je in aanmerking komt, maar geen toegang hebt tot Meta Support Pro, neem je contact op met je Meta-vertegenwoordiger voor ondersteuning. Het team van Meta Support Pro biedt ondersteuning in de volgende talen:

➤ Arabisch

➤ Bahasa Indonesia

➤ Burmees

➤ Nederlands

➤ Engels

➤ Frans

➤ Duits

➤ Hebreeuws

➤ Hindi

➤ Indonesisch

➤ Italiaans

➤ Japans

➤ Koreaans

➤ Mandarijn

➤ Pools

➤ Portugees

➤ Roemeens

➤ Russisch

➤ Spaans

➤ Thais

➤ Turks

➤ Urdu

➤ Oekraïens

➤ Vietnamees



Als je je ondersteuningsaanvraag indient in een taal die niet wordt ondersteund, kan het ondersteuningsteam je helpen in het Engels.

De taal waarin je ondersteuning krijgt, wordt automatisch vastgesteld door de taalinstellingen van je Facebook-app.

Waarbij kan Meta Support Pro ondersteuning bieden?

Momenteel biedt Meta Support Pro ondersteuning bij het volgende type verzoeken gerelateerd aan je advertentieaccount, pagina, Bedrijfsmanager- of Instagram-account voor de overheid, politiek of non-profitorganisatie. Voor bepaalde aanvragen moet je omwille van veiligheidsredenen een beheerdersrol hebben.



Productvragen

VOORBEELDEN

- Kun je me helpen met het instellen van mijn disclaimer om advertenties uit te voeren over maatschappelijke kwesties, verkiezingen of politiek?
- Ik heb problemen met het verkrijgen van autorisatie om advertenties uit te voeren over maatschappelijke kwesties, verkiezingen of politiek, kun je me helpen?



Operationele verzoeken

VOORBEELDEN

- Mijn advertentie wacht al meer dan 24 uur op een beoordeling. Kun je deze beoordelen?
- Hoe wijzig ik de naam van mijn pagina naar 'ABC'?



Technische problemen

VOORBEELDEN

- Ik heb geprobeerd een omslagfoto te uploaden, maar ik krijg de melding 'Kan momenteel niet worden geüpload' te zien. Hoe wijzig ik mijn omslagfoto?
- Als ik op mijn advertentieaccount klik, loopt het scherm vast. Ik heb geen toegang tot mijn advertentieaccount.

Waar kan ik Meta Support Pro vinden?

Je kunt Meta Support Pro openen via www.facebook.com/gpa/help.



Hoe kan ik een case indienen?

Een case indienen bij Meta Support Pro:

1

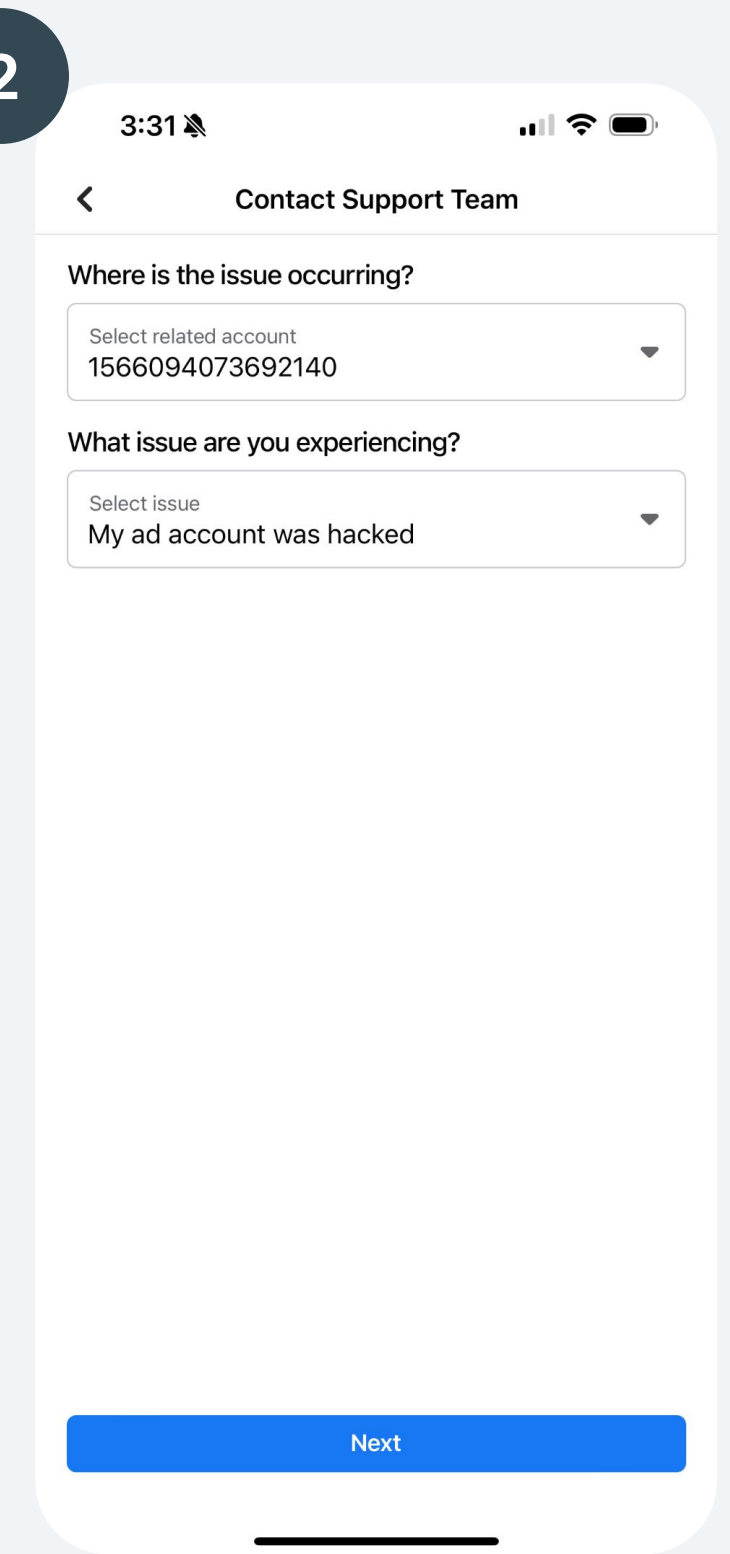
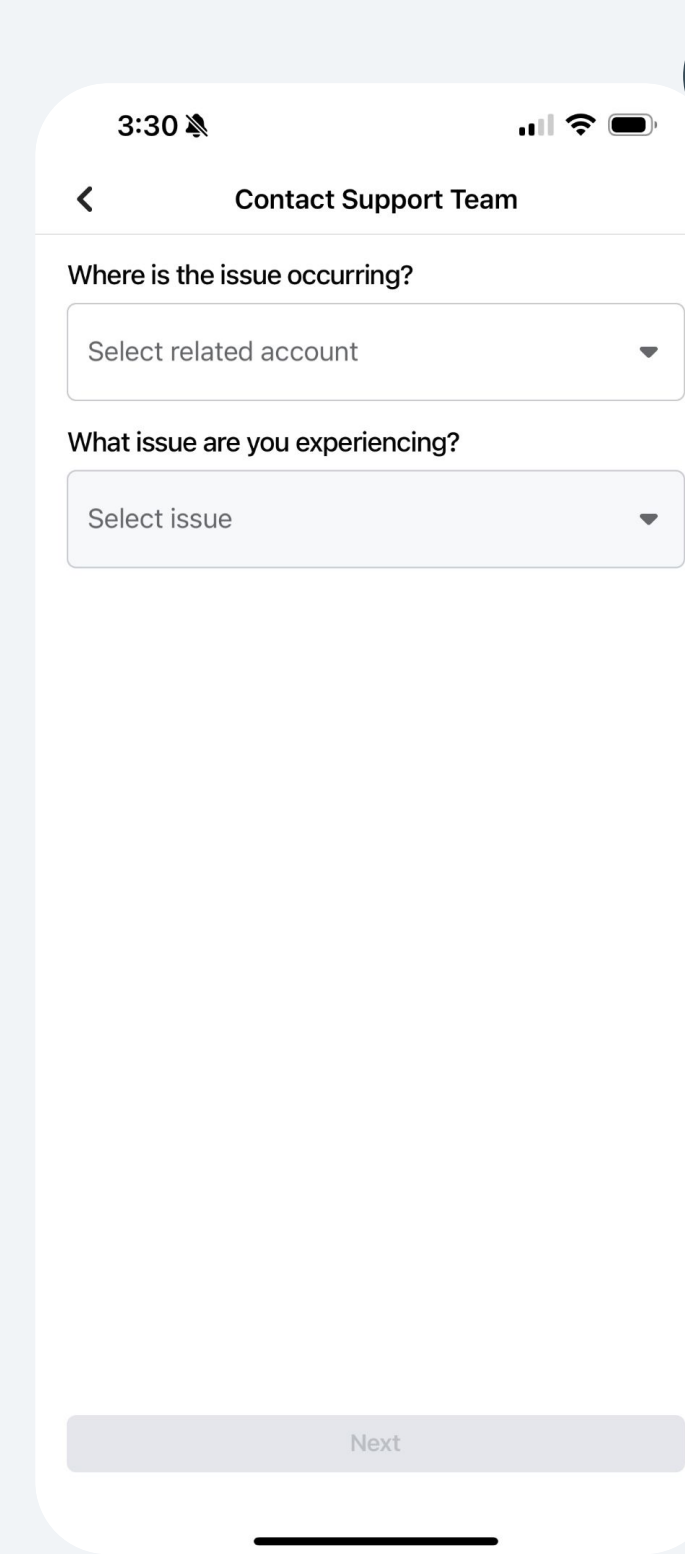
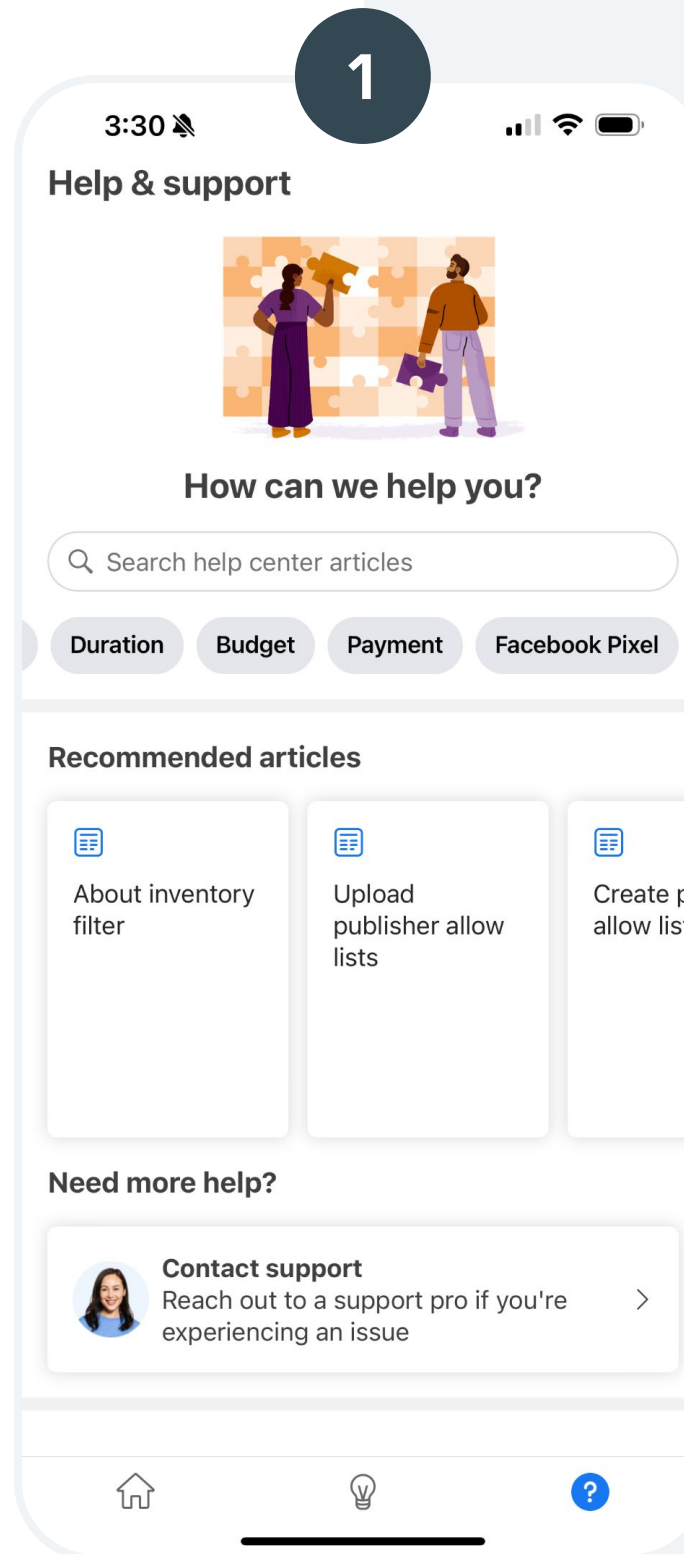
Open www.facebook.com/gpa/help.

2

Scrol omlaag en selecteer het bedrijfsmiddel waarover je vragen hebt (bijvoorbeeld een advertentieaccount, Bedrijfsmanager of pagina). (Als je bedrijfsmiddelen niet worden weergegeven, ben je mogelijk afgemeld bij je Facebook-account. Indien dit het geval is, meld je je aan en probeer je het opnieuw).

3

Als het middel is geselecteerd, selecteer je het probleem.



Hoe kan ik een case indienen?

(vervolg)

4

HULP KRIJGEN: er wordt een pagina weergegeven met stappen voor probleemoplossing en effectieve methoden die je kunnen helpen om je probleem op te lossen. Als je op dit punt contact wilt opnemen met ondersteuning, klik je op **Contact opnemen met ondersteuning** onder aan de pagina.

5

Bevestig je e-mailadres, het e-mailadres van je voorkeur en je telefoonnummer, en voeg zoveel mogelijk gegevens toe over het probleem zodat we dit kunnen onderzoeken. Je kunt ook schermafbeeldingen toevoegen.

6

Als de chat nog actief is, klik je op Chat starten. Een lid van het ondersteuningsteam beantwoordt je vragen. Als de chat momenteel niet beschikbaar is, antwoordt Meta Support Pro via e-mail.

3:31 **5**

< 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

Wat gebeurt er zodra mijn case is ingediend?



Chat is nog actief

Als je contact opneemt met het ondersteuningsteam wanneer de chat actief is, neemt een lid van het team rechtstreeks contact met je op via Messenger. De gebruikelijke reactietijd is rond de 2 minuten. De medewerker bevestigt of we het probleem juist hebben begrepen en vraagt mogelijk om aanvullende informatie om dit nog verder te onderzoeken.

Je probleem is mogelijk op dit niveau opgelost, maar als het team intern moet escaleren, sluit de medewerker de chat en stuurt hij of zij je een e-mail om het gesprek voort te zetten terwijl een ander team het interne onderzoek uitvoert.



Chat is niet actief

Je kunt nog steeds contact opnemen met Meta Support Pro, zelfs als de chat niet meer actief is. Je indiening gaat rechtstreeks naar het Postvak IN van het team en een medewerker neemt contact met je op via e-mail zodra het team weer online is.



Vereiste details om een probleem te rapporteren aan Meta Support Pro

Details zijn belangrijk

Deel zoveel mogelijk informatie over het probleem waar je tegenaan loopt. Dit helpt het ondersteuningsteam namelijk om op efficiëntere wijze problemen op te lossen.

Context is belangrijk. Ga niet uit van voorkennis van je probleem en verstrek voldoende achtergrondinformatie. Zorg dat je de volgende informatie toevoegt:

- Schermafbeeldingen of screencasts
- De exacte stappen om het probleem te reproduceren
- Informatie over het platform dat je gebruikt (website, Android, iOS)
- Links naar de getroffen bedrijfsmiddelen

Case-ID

Je escalatie genereert een automatische case-ID die met je wordt gedeeld door de medewerker. Je kunt deze ID terugvinden in de onderwerpregel van de e-mail die je ontvangt van je ondersteunings-medewerker. Het is belangrijk om te weten waar je je case-ID kunt vinden, voor het geval je opnieuw contact moet opnemen met je Meta-vertegenwoordiger over je case.

Beheerdersrechten

Meta Support Pro neemt beveiliging serieus. Daarom worden bepaalde aanvragen **alleen verwerkt indien deze zijn ingediend door een beheerder van het bedrijfsmiddel**, zoals een Facebook-pagina, Bedrijfsmanager, advertentieaccount enzovoort. Zo verzekeren we ons ervan dat het gaat om een legitiem verzoek en dat alleen toegestane gebruikers wijzigingen kunnen aanbrengen in een bedrijfsmiddel. Als je geen beheerder bent, maar een andere paginarol hebt, kun je nog steeds contact opnemen met Meta Support Pro voor ondersteuning. Je moet een beheerder toevoegen aan je communicatie om te zorgen dat je aanvraag wordt gevalideerd.



EFFECTIEVE METHODEN

Een case indienen

De beste manier om het ondersteuningsteam te helpen je vragen op efficiënte wijze af te handelen, is door alle vereiste informatie te verstrekken in je oorspronkelijke aanvraag. Hier volgen een aantal tips voor het indienen van een efficiënte ondersteuningscase:

- **Volg de instructies van het team:** ze verzoeken om de relevante informatie die nodig is om je verzoek op de meest efficiënte manier af te handelen
- **Verstrek duidelijke context:** beschrijf het probleem alsof je informatie verstrekt aan iemand die geen idee heeft van de context van het probleem
- **Voeg schermafbeeldingen of een screencast toe** en zoveel mogelijk **details** over het probleem: voeg toe welke stappen moeten worden uitgevoerd om het te reproduceren en geef aan welk platform je gebruikt (website, Android, iOS)
- **Voeg links toe:** links naar het/de betreffende bedrijfsmiddel(en).



EFFECTIEVE METHODEN

Een geverifieerde badge aanvragen op Facebook of Instagram

Als je een geverifieerde badge wilt aanvragen, moet je de volgende gegevens verstrekken:

- Link van het bedrijfsmiddel (pagina, profiel, Instagram-account)
- Voeg maximaal 5 artikelen, sociale media-accounts en andere links toe die aantonen dat je pagina, profiel of Instagram-account van algemeen belang is. Betaalde of promotionele inhoud wordt niet in beschouwing genomen.



EFFECTIEVE METHODEN

Een technisch probleem rapporteren

Als je te maken hebt met een technisch probleem (iets wat niet naar behoren werkt) dat invloed heeft op een van je bedrijfsmiddelen, verstrek je de volgende gegevens:

- Link naar het bedrijfsmiddel (pagina, groep, profiel, Bedrijfsmanager, advertentieaccount enzovoort).
- Schermafbeeldingen of een schermopname van het probleem
- De gebruikte apparaten (computer of mobiel apparaat) en de appversie, indien van toepassing
- Welke stappen heb je gevolgd voordat het probleem zich voordeed?
- Ervaren andere beheerders van je bedrijfsmiddel hetzelfde probleem?



EFFECTIEVE METHODEN

Een probleem met bezwaar aantekenen tegen het afwijzen van een advertentie rapporteren

Als je je advertentie niet kunt aanpassen of het idee hebt dat deze onterecht is afgewezen (op basis van ons [Advertentiebeleid](#)), kun je een tweede beoordeling aanvragen door naar [Accountkwaliteit](#) te gaan of contact op te nemen met Meta Support Pro. Verstrek ons de volgende gegevens:

- Account-ID
- De ID('s) van de afgewezen advertentie(s)



We beoordelen je advertentie en bepalen of deze voldoet aan het advertentiebeleid. Houd er rekening mee dat als het eerste besluit over je advertentie wordt teruggedraaid en je campagnes actief zijn, je advertenties automatisch worden weergegeven. Als we het besluit terugdraaien, krijgt je advertentie dezelfde status als je campagne.



EFFECTIEVE METHODEN

Een probleem rapporteren met een uitgeschakeld advertentieaccount

Je ziet bovenaan Advertentiebeheer mogelijk een melding met de mededeling dat het account is uitgeschakeld vanwege een beleidsschending of inactiviteit. Als dit het geval is, stuur je ons de volgende informatie door:

➤ Account-ID



EFFECTIEVE METHODEN

Een probleem rapporteren met een advertentie in afwachting van beoordeling

Voordat je advertenties worden gepubliceerd op Facebook of Instagram, beoordelen we ze om er zeker van te zijn dat ze voldoen aan ons advertentiebeleid. Je kunt de status van je advertentie bekijken in de kolom Weergave in Advertentiebeheer.

De meeste advertenties worden binnen 24 uur beoordeeld. In sommige gevallen kan het echter iets langer duren. Als je advertentie meer dan 24 uur in beoordeling is, kun je contact opnemen met Meta Support Pro en de volgende gegevens verstrekken:

- Account-ID
- De ID('s) van de advertentie(s)



EFFECTIEVE METHODEN

Een probleem rapporteren met het verwijderen van een oplichter

Oplichters zijn niet-authentieke profielen, pagina's of Instagram-accounts die zich proberen voor te doen als jou of iemand anders of proberen jou of iemand anders verkeerd te vertegenwoordigen. Als je een oplichter wilt rapporteren, moet je de volgende gegevens verstrekken:

- De URL van de officiële pagina, het officiële profiel of het officiële Instagram-account
- De URL van de pagina, het profiel of het Instagram-account van de oplichter



EFFECTIEVE METHODEN

Een wijziging van een paginanaam aanvragen

Als je hulp nodig hebt bij het wijzigen van een paginanaam, moet je ons de volgende gegevens verstrekken:

- De pagina-URL
- De gewijzigde nieuwe paginanaam
- **Context:** dit hebben we nodig om te besluiten of de nieuwe naam voldoet aan ons beleid en de bestaande paginanaam vertegenwoordigt
- **Rebranding:** vermeld of het gaat om rebranding, zodat we de naamswijziging kunnen verwerken als de onderwerpen of naam totaal verschillend zijn



EFFECTIEVE METHODEN

Een wijziging van een gebruikersnaam aanvragen

Als je hulp nodig hebt bij het wijzigen van een gebruikersnaam, moet je ons de volgende gegevens verstrekken:

- De pagina-URL
- Nieuwe aangevraagde gebruikersnaam
- Wat het account vertegenwoordigt
- Context voor de aanvraag van een nieuwe gebruikersnaam, met name als deze erg verschilt van de huidige gebruikersnaam
- Eventuele informatie over het eigenaarschap van het account

We waarderen je feedback



Help ons onze klantenondersteuning te verbeteren door een paar minuten de tijd te nemen om een korte enquête in te vullen over je ervaring met Meta Support Pro. Je ontvangt de link naar de enquête aan het eind van je gesprek met het ondersteuningsteam.

Conclusie



Meta Support Pro is beschikbaar wanneer je vastzit en hulp nodig hebt. Als iemand die verantwoordelijk is voor het beheer voor overheidsorganisaties, politici, politieke kandidaten of non-profitorganisaties binnen Meta-technologieën, kun je in een situatie terechtkomen waarin je snel ondersteuning nodig hebt.

Weet dat je stem telt en wordt gehoord, of je nu antwoorden nodig hebt op dringende vragen over een nieuw product, door jou ondervonden problemen wilt oplossen of wilt zorgen dat je werkzaamheden vlekkeloos verlopen. Meta Support Pro biedt hulp in veel verschillende talen, heeft een snelle doorlooptijd en is met slechts enkele klikken bereikbaar. Het team van Meta Support Pro is altijd beschikbaar om je te helpen!