

Meta Support Pro



Devlet kurumu ve sosyal etki ortakları için

İçindekiler

Meta Support Pro nedir?	3
Meta Support Pro'ya kimler erişebilir?	4
Meta Support Pro'da hangi diller destekleniyor?	4
Meta Support Pro hangi konularda destek sağlayabilir?	5
Ürünle ilgili sorular	5
Operasyonel talepler	5
Teknik sorunlar	5
Meta Support Pro'yu nerede bulabilirim?	6
Nasıl vaka gönderebilirim?	7-8
Vakam gönderildikten sonra ne olur?	9
Sohbet çalışma saatleri içinde	9
Sohbet çalışma saatlerinin dışında	9

Bir sorunu Meta Support Pro'ya bildirmek için zorunlu detaylar	10
Detaylar önemlidir	10
Vaka numarası	10
Yönetici hakları	10
Vaka gönderimi için en iyi uygulamalar	11
Facebook veya Instagram'da doğrulanmış rozeti talep etme	12
➤ Teknik sorun	13
➤ Reklam reddine itiraz	14
➤ Kapatılan reklam hesabı	15
➤ Değerlendirme bekleyen reklam	16
➤ Taklit hesabı kaldırma	17
➤ Sayfa adı değişikliği talep etme	18
➤ Kullanıcı adı değişikliği talep etme	19
➤ Görüşleriniz için teşekkürler	20
Sonuç	21

Meta Support Pro nedir?



Meta Support Pro ekibi; devlet kurumu, siyaset veya kâr amacı gütmeyen kuruluş ortakları için ürünlerle ilgili soruları cevaplayarak ve operasyonel ve teknik sorunları çözerek tutarlı ve kesintisiz bir ortak deneyimi sunmak üzere tasarlanmıştır.



Meta Support Pro programı, devlet kurumları ve sosyal etki kuruluşları için giriş noktalarını ve operasyon yönetimini düzenler ve tüm ortaklar için eşit destek sunulmasını sağlar.



Meta Support Pro'dan faydalanmak, Meta teknolojileri ve Instagram profilleriniz, Sayfalarınız, reklam hesaplarınız ve kampanyalarınızla ilgili operasyonel bilgi isteklerine ilişkin yardım almak için en verimli yoldur.



Devlet kurumları, siyasetçiler, seçimlere katılan adaylar ve kâr amacı gütmeyen kuruluş grupları dünya çapında sunulan en iyi uygulama materyalleri yoluyla Meta teknolojilerini nasıl kullanacaklarını öğrenmelerine yardımcı olabilecek bu ekibe eşit erişim hakkına sahiptir.

Meta Support Pro'ya kimler erişebilir?

Bir devlet, siyaset veya kâr amacı gütmeyen kuruluş reklam hesabı, Sayfası, Business Manager hesabı veya Instagram hesabını yöneten tüm Meta kullanıcıları Meta Support Pro'ya erişebilir.

Kriterleri karşılıyorsanız ama Meta Support Pro'ya erişiminiz yoksa, lütfen Meta temsilcinizle iletişime geçin. Meta Support Pro ekibi şu anda aşağıdaki dillerde destek sunmaktadır:

➤ Arapça

➤ Bahasa Indonesia

➤ Birmanca

➤ Felemenkçe

➤ İngilizce

➤ Fransızca

➤ Almanca

➤ İbranice

➤ Hintçe

➤ Endonezce

➤ İtalyanca

➤ Japonca

➤ Korece

➤ Mandarin

➤ Lehçe

➤ Portekizce

➤ Rumence

➤ Rusça

➤ İspanyolca

➤ Tayca

➤ Türkçe

➤ Urduca

➤ Ukraynaca

➤ Vietnamca



Destek talebinizi desteklenmeye bir dilde gönderirseniz, destek ekibi size İngilizce dilinde yardımcı olabilir.

Destek alacağınız dil, Facebook uygulamanızın dil ayarlarına göre otomatik tanımlanır.

Meta Support Pro hangi konularda destek sağlayabilir?

Meta Support Pro şu anda devlet, siyaset veya kâr amacı gütmeyen kuruluş reklam hesabınız, Sayfanız, Business Manager hesabınız veya Instagram hesabınızla ilgili aşağıdaki türde taleplere ilişkin yardım sunar. Belirli talepler, güvenlik nedenlerinden dolayı yönetici görevine sahip olmanızı gerektirir.



Ürünle ilgili sorular

ÖRNEKLER

- Sosyal meselelerle, seçimlerle veya siyasetle ilgili reklamlar yayınlamak için sorumluluk reddi oluşturmama yardımcı olabilir misiniz?
- Sosyal meselelerle, seçimlerle veya siyasetle ilgili reklam yayınlama yetkisi almakta sorun yaşıyorum, bana yardımcı olabilir misiniz?



Operasyonel talepler

ÖRNEKLER

- Reklamım 24 saatten uzun süredir değerlendirmede bekliyor, değerlendirilmesini sağlayabilir misiniz?
- Sayfa adımları "ABC" olarak değiştirebilir miyim?



Teknik sorunlar

ÖRNEKLER

- Bir kapak fotoğrafı yüklemeyi denedim ama "şu anda yüklenemiyor" mesajını alıyorum. Kapak fotoğrafımı nasıl değiştiririm?
- Reklam hesabıma tıkladığımda ekran öylece donuyor. Reklam hesabıma erişemiyorum.

Meta Support Pro'yu nerede bulabilirim?

Meta Support Pro'ya

www.facebook.com/gpa/help

adresinden erişebilirsiniz.



Nasıl vaka gönderebilirim?

Meta Support Pro'ya bir vaka göndermek için:

1

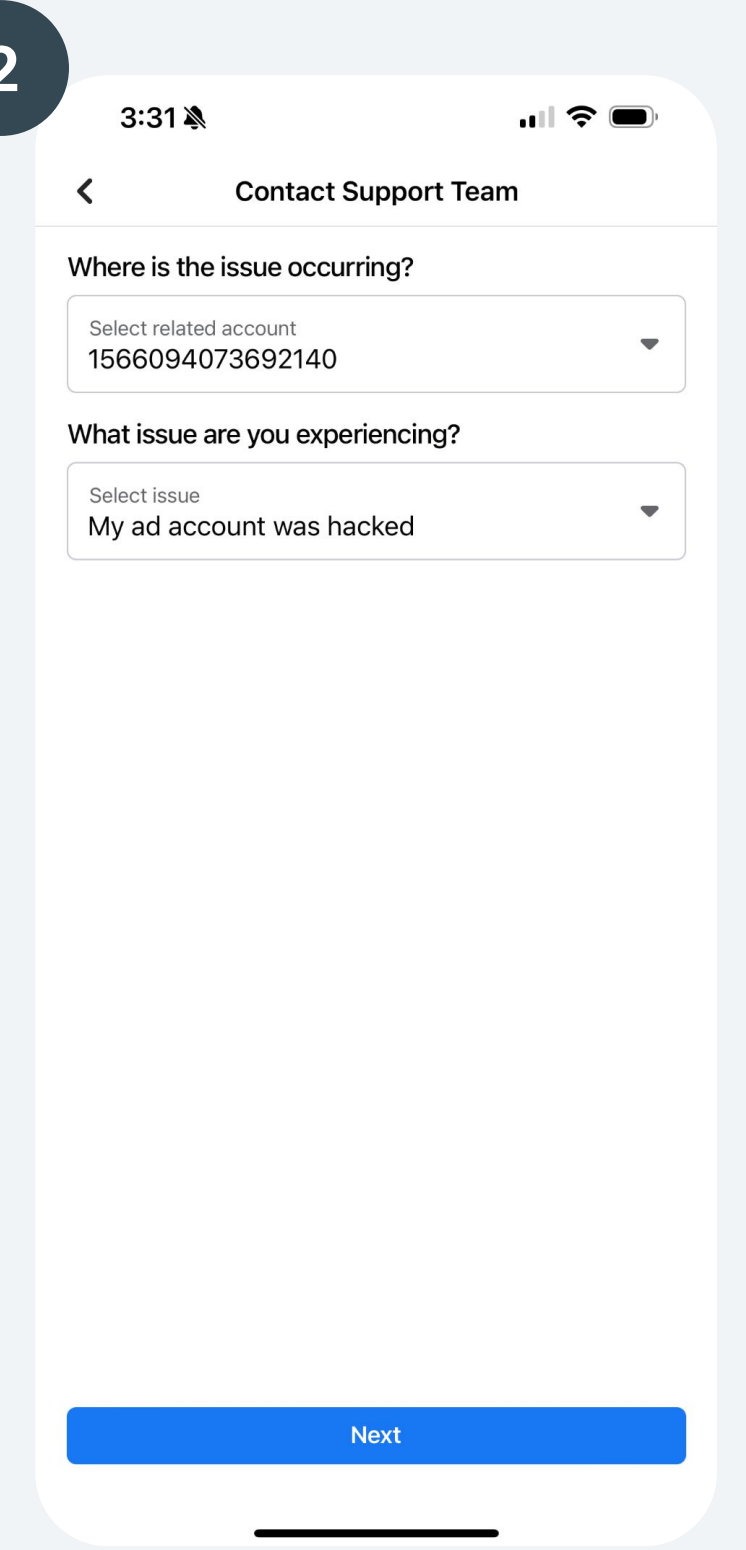
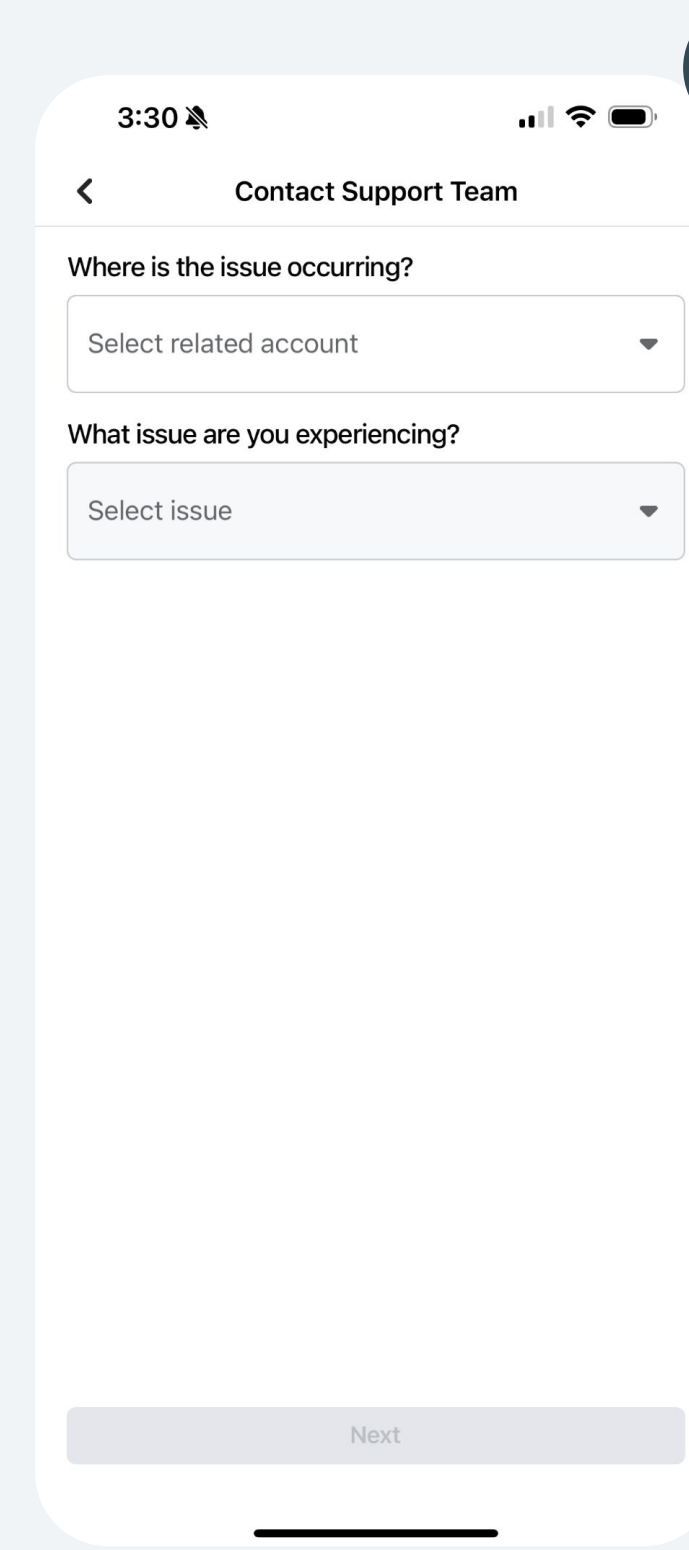
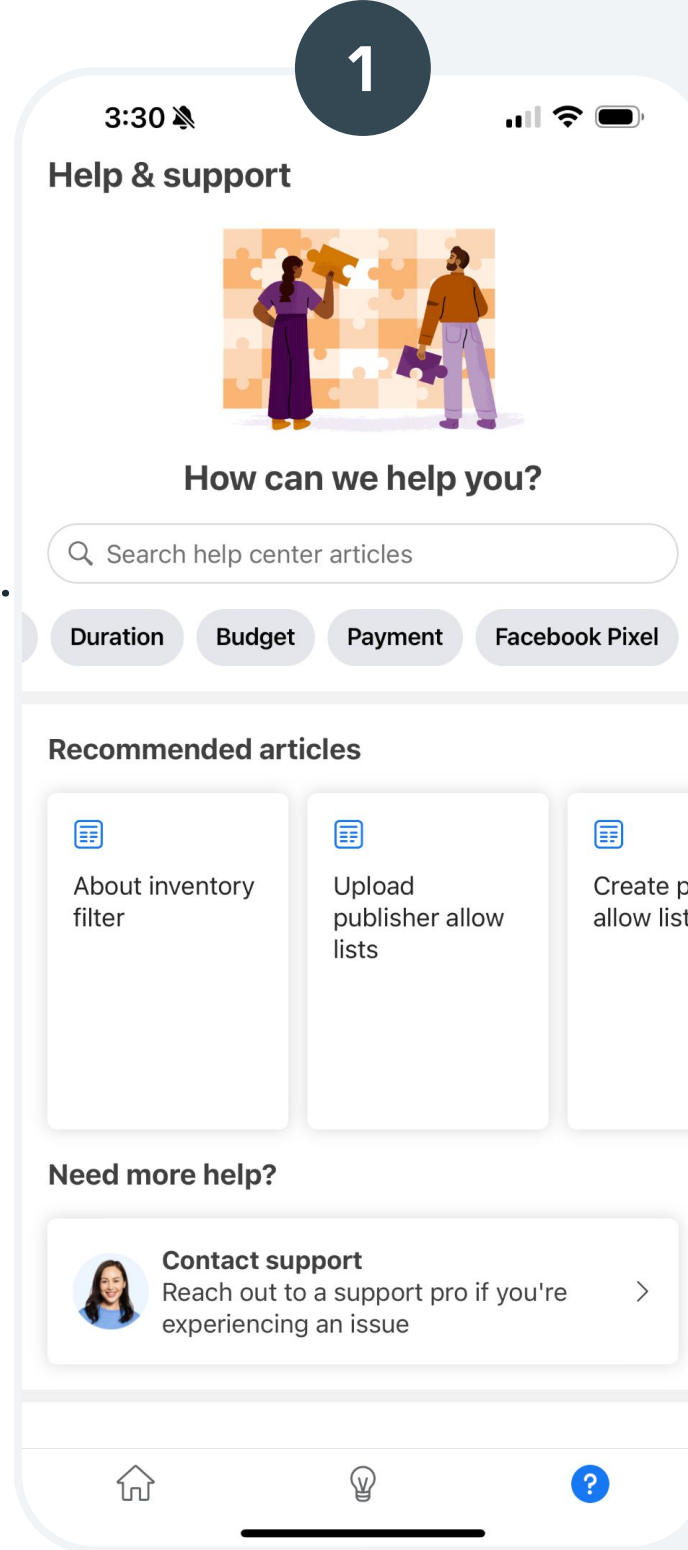
www.facebook.com/gpa/help adresini ziyaret edin.

2

Ekranı kaydırarak aşağı için ve hakkında bilgi almak istediğiniz varlığı (reklam hesabı, Business Manager hesabı, Sayfa vb.) seçin. (Varlıklarınız görünmüyorsa Facebook hesabınızdan çıkış yapmış olabilirsiniz. Bu durum söz konusu olduğunda lütfen giriş yapıp tekrar deneyin.)

3

Varlığı seçtikten sonra sorunu seçin.



Nasıl vaka gönderebilirim? (devamı)

4

YARDIM AL: Yaşadığınız sorunu çözmenize yardımcı olabilecek sorun giderme adımlarını ve en iyi uygulamaları içeren bir sayfa gösterilir. Bu aşamada destek ekibiyle iletişime geçmek isterseniz, sayfanın alt kısmında **Destek Ekibiyle İletişime Geç'e** tıklayın.

5

E-posta adresinizin yanı sıra tercih ettiğiniz e-posta adresini, telefon numaranızı onaylayın ve araştırmamıza yardımcı olması için sorun hakkında olabildiğince fazla detay ekleyin. Ekran görüntüsü ekleme seçeneğine de sahipsiniz.

6

Sohbet çalışma saatleri içindeyseniz, Sohbet Başlat'a tıkladığınızda destek ekibinin bir üyesi size cevap verir. Sohbet o anda kullanılamıyorsa Meta Support Pro alternatif olarak e-postayla yanıt verir.

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



Vakam gönderildikten sonra ne olur?



Sohbet çalışma saatleri içinde

Destek ekibiyle sohbet çalışma saatleri içinde iletişime geçerseniz, ekibin bir üyesi doğrudan Messenger üzerinden sizinle iletişime geçer. Standart yanıt verme süreleri yaklaşık iki dakikadır. Temsilci, sorunun doğru olarak anlaşıldığını onaylar ve daha fazla araştırma yapmak için ek bilgiler isteyebilir.

Sorununuz bu düzeyde çözülebilir ama ekibin sorunu şirket içinde bir üst düzeye aktarması gerekirse, temsilci sohbeti kapatır ve başka bir ekip şirket içinde araştırmayı gerçekleştirirken konuşmaya devam etmek için size bir e-posta gönderir.



Sohbet çalışma saatlerinin dışında

Sohbet çalışma saatlerinin dışında da Meta Support Pro ile iletişim kurabilirsiniz. Başvurunuz doğrudan ekibin gelen kutusuna gönderilir ve bir temsilci, ekip tekrar çevrimiçi olduğunda hemen e-posta üzerinden sizinle takip görüşmesi yapar.

Bir sorunu Meta Support Pro'ya bildirmek için zorunlu detaylar

Detaylar önemlidir

Destek ekibinin sorunu daha verimli bir biçimde gidermesine yardımcı olacağı için, karşılaştığınız sorun hakkında lütfen olabildiğince fazla bilgi paylaşın.

Bağlam önemlidir. Sorunuza ilişkin geçmişte edinilen bir bilgi olmadığını düşünün ve yeterli temel bilgileri sağlayın. Aşağıdaki bilgileri eklediğinizden emin olun:

- Ekran görüntüleri veya ekran kaydı
- Sorunu tekrarlamak için tam olarak atılması gereken adımlar
- Kullandığınız platforma (site, Android, iOS) ilişkin bilgiler
- Etkilenen varlıkların bağlantıları

Vaka numarası

Bir üst düzeye aktarma işleminiz, temsilciniz tarafından sizinle paylaşılacak bir otomatik vaka numarası oluşturur. Bu numarayı temsilcinizden alacağınız e-postanın konu satırında bulabilirsiniz. Meta temsilcinizle vakanız hakkında takip görüşmesi yapmanızın gerekmesi ihtimaline karşılık, vaka numaranızı nerede bulacağınızı bilmeniz önemlidir.

Yönetici hakları

Meta Support Pro güvenliği ciddiye alır. Bu nedenle belirli talepler sadece Facebook Sayfası, Business Manager hesabı, reklam hesabı vb. **varlıkların yöneticisi tarafından talep edilmesi halinde** işleme alınır. Bunun amacı, talebin yasal olmasını ve sadece izin verilen kullanıcıların varlıkta değişiklikler yapabilmesini sağlamaktır. Yönetici değilseniz ama başka bir Sayfa göreviniz varsa da destek için Meta Support Pro ile iletişime geçebilirsiniz. Talebinizin doğrulanması için iletişim aracınıza bir yönetici eklemeniz gerekir.



EN İYİ UYGULAMALAR

Vaka gönderme

Destek ekibinin talebiniz için verimli bir biçimde destek olmasına yardımcı olmanın en iyi yolu, ilk talebinizde tüm zorunlu bilgileri sağlamaktır. Etkili bir destek vakası oluşturmak için bazı ipuçları:

- **Lütfen ekibin talimatlarını izleyin;** ekip talebinizi en verimli yoldan çözmek için ihtiyaç duyulan alakalı bilgileri talep eder
- **Net bir bağlam sunun:** Sorunu, sorun hakkında hiçbir bağlamı olmayan birine bilgi verme yaklaşımıyla özetleyin
- Sorunla ilgili **ekran görüntüleri veya ekran kaydının** yanı sıra olabildiğince fazla **detay ekleyin** (sorunu tekrarlamaya yönelik adımların yanı sıra hangi platformu (site, Android, iOS) kullandığınızı ekleyin
- **Bağlantılar ekleyin:** etkilenen varlığın/varlıkların bağlantıları



EN İYİ UYGULAMALAR

Facebook veya Instagram'da doğrulanmış rozeti talep etme

Doğrulanmış rozeti talep etmek isterseniz,
aşağıdaki detayları sağlayın:

- Varlığın bağlantısı (Sayfa, profil, Instagram hesabı)
- Sayfanızın, profilinizin veya Instagram hesabınızın kamu yararına olduğunu gösteren en fazla beş makale, sosyal medya hesabı veya başkaca bağlantı ekleyin. Ücretli veya tanıtım amaçlı içerikler değerlendirilmeyecektir.



EN İYİ UYGULAMALAR

Teknik bir sorunu bildirme

Varlıklarınızdan birini etkileyen bir teknik sorun (beklendiği gibi çalışmayan bir şey) yaşıyorsanız şu detayları sunun:

- Varlığın bağlantısı (Sayfa, Grup, profil, Business Manager, reklam hesabı vb.)
- Soruna ilişkin ekran görüntüleri veya ekran kaydı
- Kullanılan cihazlar (bilgisayar veya mobil) ve uygulama sürümü (varsa)
- Sorunu yaşamadan önce hangi adımları izlediniz?
- Varlığınızın diğer yöneticileri aynı sorunu yaşıyor mu?



EN İYİ UYGULAMALAR

Reklam reddine itiraz sorununu bildirme

Reklamınızı düzenleyemiyor veya yanlışlıkla reddedildiğini düşünüyorsanız ([Reklam İlkelerimize](#) dayanarak), [Hesap Kalitesi](#)'ni ziyaret ederek veya Meta Support Pro ile iletişime geçerek başka bir değerlendirme talep edebilirsiniz. Lütfen bize aşağıdaki detayları verin:

- Hesap Numarası
- Reddedilen reklam kodu/kodları



Reklamınızı değerlendirir ve Reklam İlkeleri'ne uyup uymadığını belirleriz. Reklamınızla ilgili ilk karar geri çevrildiyse ve kampanyalarınız aktifse reklamlarınızın otomatik olarak yayınlanmaya başlayacağını aklınızda bulundurun. Kararı geri çevirirsek, reklamınızın durumu kampanyanızinkiyle aynı olacaktır.



EN İYİ UYGULAMALAR

Kapatılan reklam hesabı sorununu bildirme

Reklam Yöneticisi'nin üst kısmında hesabın ilke ihlalleri veya aktif olunmaması nedeniyle hesabın kapatıldığına ilişkin bir bildirim görebilirsiniz. Bu durum söz konusu olduğunda lütfen aşağıdaki bilgileri iletin:

➤ Hesap Numarası



EN İYİ UYGULAMALAR

Değerlendirme bekleyen reklam sorununu bildirme

Reklamlarınız Facebook veya Instagram'da yayınlanmadan önce, Reklam İlkelerimize uygun olduklarından emin olmak için bu reklamları değerlendiririz. Reklamınızın durumunu Reklam Yöneticisi'nin yayın sütununda görebilirsiniz.

Çoğu reklam 24 saat içinde değerlendirilir ancak bazı durumlarda bu süre uzayabilir. Reklamınız 24 saatten uzun süredir değerlendirme aşamasındaysa, Meta Support Pro ile iletişime geçebilir ve aşağıdaki bilgileri sağlayabilirsiniz:

- Hesap Numarası
- Reklam Kodu/Kodları



EN İYİ UYGULAMALAR

Taklit hesabı kaldırma sorununu bildirme

Bir taklit hesap sizi veya başka birini taklit etmeye, gerçeğe uygun olmayan şekilde tanıtmaya ya da siz veya başka biri gibi davranmaya çalışan özgün olmayan bir profil, Sayfa veya Instagram hesabıdır. Bir taklit hesabı şikayet etmek isterseniz, aşağıdaki detayları sağlayın:

- Resmi Sayfa, profil veya Instagram hesabının URL'si
- Taklit eden Sayfa, profil veya Instagram hesabının URL'si



EN İYİ UYGULAMALAR

Sayfa adı değişikliği talep etme

Bir Sayfa adını değiştirmek için yardım almanız gerekiyorsa lütfen bize aşağıdaki detayları sunun:

- Sayfa URL'si
- Yeni Sayfa adı değişikliği
- **Bağlam:** Yeni adın ilkelerimize uygun olup olmadığı ve mevcut Sayfa adını temsil edip etmediği ile ilgili bir karar vermemiz gerektiği için bu bilgi gereklidir
- **Marka Değişikliği:** Marka değişikliği söz konusuyla bildirin, böylece konuların veya adın tamamen farklı olması halinde ad değişikliğini işleme alabiliriz



EN İYİ UYGULAMALAR

Kullanıcı adı değişikliği talep etme

Bir kullanıcı adını değiştirmek için yardım almanız gerekiyorsa lütfen bize aşağıdaki detayları sunun:

- Sayfa URL'si
- Talep edilen yeni kullanıcı adı
- Hesabın neyi temsil ettiği
- Özellikle mevcut olandan çok farklı olduğunda, neden yeni bir kullanıcı adı talep ettiğinize ilişkin bağlam
- Hesap sahipliğine ilişkin tüm bilgiler

Görüşleriniz için teŖekkürler



Müşteri hizmetlerimizi geliştirmemize yardımcı olmak için, lütfen birkaç dakikanızı ayırarak Meta Support Pro deneyiminizle ilgili kısa bir anketi doldurun. Anket bağlantısını destek ekibiyle konuşmanızın sonunda alacaksınız.

Sonuç



Meta Support Pro'yu zorda kaldığınız ve yardıma ihtiyaç duyduğunuz her an kullanabilirsiniz. Meta teknolojilerinde devlet kurumları, siyasetçiler, seçimlere katılan adaylar veya kâr amacı gütmeyen kuruluşlar için varlıkları yöneten biri olarak kendinizi hızlıca desteğe ihtiyaç duyduğunuz bir durumda bulabilirsiniz.

İster yeni bir ürünle ilgili acil sorulara cevap almanız, ister yaşayabileceğiniz sorunları çözmeniz isterse de operasyonlarınızın sorunsuz işlemlerini sağlamanız gereksin, görüşlerinizin önemli olduğunu ve dinleneceğini bilin. Meta Support Pro birçok farklı dilde yardım sunar, hızlı bir yanıt alma süresine sahiptir ve sadece birkaç tıklama uzaktadır. Meta Support Pro ekibi her zaman size yardımcı olmaya hazırdır!