

Odborník na Meta podporu



pro vládní partnery a partnery s vlivem na společnost

Obsah

Co je služba Odborník na Meta podporu?	3
Kdo má přístup ke službě Odborník na Meta podporu?	4
Jaké jazyky služba Odborník na Meta podporu podporuje?	4
Jakou podporu vám může služba Odborník na Meta podporu nabídnout?	5
Otázky ohledně produktů	5
Provozní požadavky	5
Technické problémy	5
Kde najdu službu Odborník na Meta podporu?	6
Jak mohu odeslat případ?	7-8
Co se stane po odeslání případu?	9
Během pracovní doby chatu	9
Mimo pracovní dobu chatu	9

Požadované údaje pro nahlášení problému službě Odborník na Meta podporu	10
Na detailech záležití	10
ID případu	10
Oprávnění správců	10
Doporučené postupy pro odeslání případu	11
➤ Žádost o štítek ověření na Facebooku nebo Instagramu	12
➤ Technický problém	13
➤ Zamítnutí odvolání ohledně reklamy	14
➤ Účet pro reklamu byl zablokován	15
➤ Probíhá schvalování reklamy	16
➤ Zbavte se podvodníka	17
➤ Žádost o změnu názvu stránky	18
➤ Žádost o změnu uživatelského jména	19
Ceníme si vaší zpětné vazby	20
Závěr	21

Co je služba Odborník na Meta podporu?



Tým služby Odborník na Meta podporu poskytuje partnerům konzistentní a bezproblémové služby tím, že odpovídá na dotazy týkající se produktů a řeší provozní a technické problémy našich partnerů z oblasti státní správy, politiky a neziskových organizací.



Program Odborník na Meta podporu zjednodušuje vstupní body a řízení operací pro vládní subjekty a subjekty s vlivem na společnost a zajišťuje stejnou podporu pro všechny partnery.



Pomocí služby Odborník na Meta podporu získáte nejefektivnější pomoc při řešení provozních dotazů týkajících se technologií Meta a profilů, stránek, účtů pro reklamu a kampaní na Instagramu.



Vládní organizace, politici, kandidáti na úřady a neziskové skupiny mají stejný přístup k tomuto týmu, který jim může pomoci naučit se používat technologie Meta prostřednictvím celosvětově dostupných materiálů s osvědčenými postupy.

Kdo má přístup ke službě Odborník na Meta podporu?

Každý uživatel Meta spravující účet pro reklamu, stránku, Business Managera nebo Instagram vládní, politické nebo neziskové organizace má ke službě Odborník na Meta podporu přístup.

Pokud máte nárok na podporu, ale nemáte přístup ke službě Odborník na Meta podporu, obraťte se na svého zástupce společnosti Meta. Tým služby Odborník na Meta podporu v současné době nabízí podporu v následujících jazycích:

➤ Arabština

➤ Indonéština
(Bahasa)

➤ Barmština

➤ Holandština

➤ Angličtina

➤ Francouzština

➤ Němčina

➤ Hebrejština

➤ Hindština

➤ Indonéština

➤ Italština

➤ Japonština

➤ Korejština

➤ Mandarínština

➤ Polština

➤ Portugalština

➤ Rumunština

➤ Ruština

➤ Španělština

➤ Thajština

➤ Turečtina

➤ Urdu

➤ Ukrajinština

➤ Vietnamština



Pokud zadáte požadavek na podporu v nepodporovaném jazyce, tým podpory vám bude schopen pomoci v angličtině.

Jazyk, ve kterém vám bude podpora poskytnuta, je automaticky definován v nastavení jazyka aplikace Facebook.

Jakou podporu vám může služba Odborník na Meta podporu nabídnout?

V současné době nabízí služba Odborník na Meta podporu pomoc s následujícími typy požadavků týkajících se vašeho účtu pro reklamu, stránky, Business Manageru nebo účtu Instagram vládní, politické nebo neziskové organizace. Některé požadavky vyžadují z bezpečnostních důvodů roli správce.



Otázky ohledně produktů

PŘÍKLADY

- Můžete mi pomoci s nastavením odmítnutí odpovědnosti, abych mohl spouštět reklamy týkající se sociální problematiky, voleb nebo politiky?
- Mám potíže se získáním autorizace k provozování reklam týkajících se sociální problematiky, voleb nebo politiky. Můžete mi pomoci?



Provozní požadavky

PŘÍKLADY

- Moje reklama čeká na kontrolu déle než 24 hodin, můžete ji nechat přezkoumat?
- Nohu změnit název stránky na „ABC“?



Technické problémy

PŘÍKLADY

- Pokusil jsem se nahrát úvodní fotku, ale píše mi to „v tuto chvíli nelze nahrát“. Jak můžu přidat nebo změnit svou úvodní fotku?
- Když kliknu na svůj účet pro reklamu, obrazovka prostě zamrzne. Nemám přístup ke svému účtu pro reklamu.

Kde najdu službu Odborník na Meta podporu?

Přístup ke službě Odborník na
Meta podporu získáte na adrese
www.facebook.com/gpa/help.



Jak mohu odeslat případ?

Odeslání případu do služby Odborník na Meta podporu:

1

Navštivte stránku

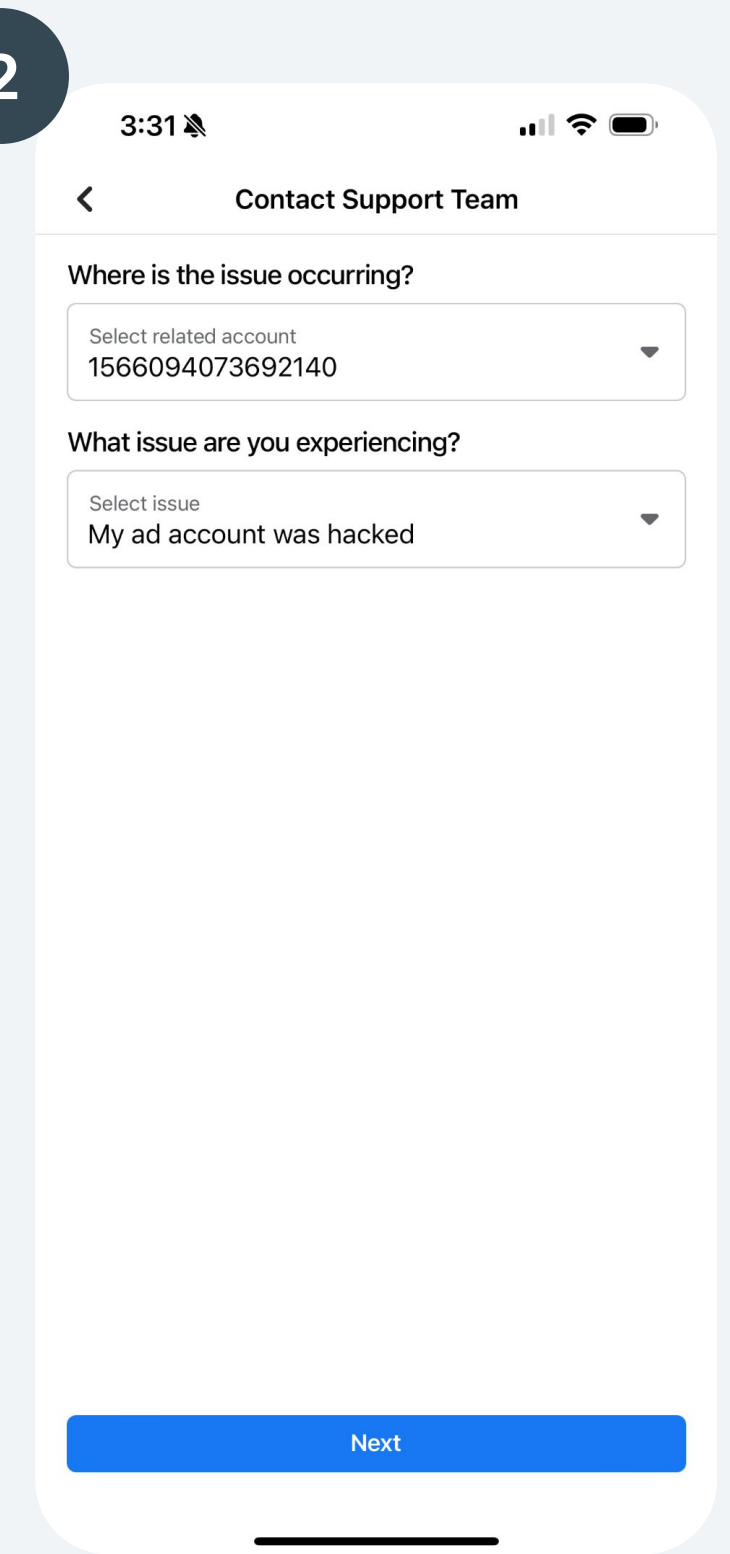
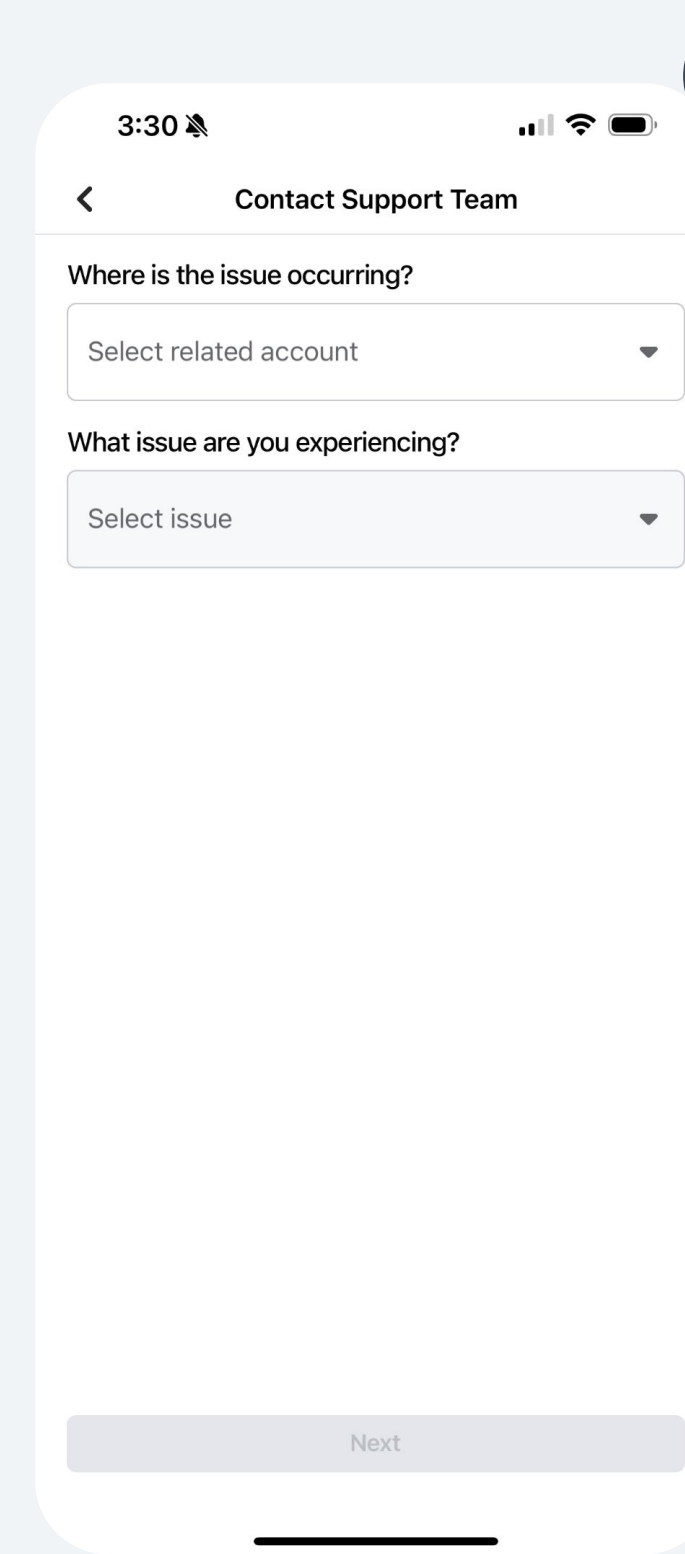
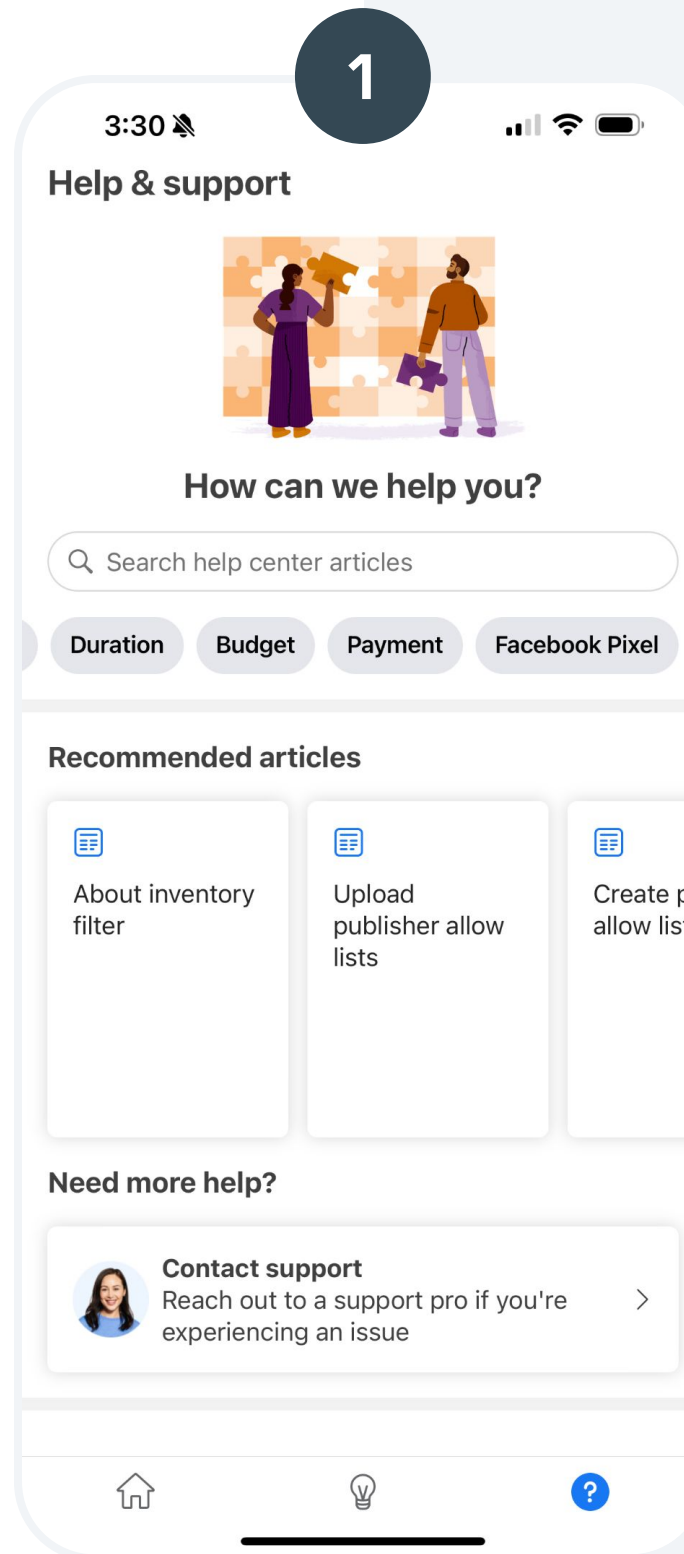
www.facebook.com/gpa/help.

2

Přejděte dolů a vyberte položku (účet pro reklamu, Business Managera, stránku atd.), na které se chcete zeptat. (Pokud se vaše položky nezobrazují, je možné, že jste odhlášeni ze svého Facebooku účtu. V takovém případě se přihlaste a zkuste to znovu.)

3

Jakmile je položka zvolena, vyberte problém.



Jak mohu odeslat případ? (pokr.)

4

ZÍSKAT POMOC: Zobrazí se stránka s kroky pro řešení problémů a doporučenými postupy, které vám mohou pomoci danou problematiku řešit. Pokud chcete v této fázi kontaktovat podporu, klikněte na **Kontaktovat podporu** v dolní části stránky.

5

Potvrďte svou e-mailovou adresu a preferovanou e-mailovou adresu, telefonní číslo a přidejte co nejvíce podrobností o problému, které nám pomohou při vyšetřování. Máte také možnost přidat snímky obrazovky.

6

Pokud nás kontaktujete během pracovní době chatu, klikněte na tlačítko Spustit chat a člen týmu podpory vám odpoví. Pokud není chat v danou chvíli k dispozici, odpoví vám služba Odborník na Meta podporu e-mailem.

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



Co se stane po odeslání případu?



Během pracovní doby chatu

Pokud kontaktujete tým podpory v pracovní době chatu, spojí se s vámi člen týmu přímo přes Messenger. Jejich obvyklá doba odezvy je přibližně 2 minuty. Zástupce potvrdí, že problém správně pochopil, a případně si vyžádá další informace za účelem dalšího šetření.

Váš problém může být vyřešen na této úrovni, ale pokud tým potřebuje provést interní eskalaci, zástupce chat uzavře a pošle vám e-mail, abyste pokračovali v konverzaci, protože interní šetření provádí jiný tým.



Mimo pracovní dobu chatu

Službu Odborník na Meta podporu můžete kontaktovat i mimo pracovní dobu chatu. Vaše odeslání případu se dostane přímo do schránky týmu a zástupce vás bude kontaktovat e-mailem, jakmile bude tým opět online.

Požadované údaje pro nahlášení problému službě Odborník na Meta podporu

Na detailech záleží

Sdělte prosím co nejvíce informací o problému, se kterým se setkáváte, protože to pomůže týmu podpory potíže efektivněji řešit.

Nezapomínejte na kontext. Nepředpokládejte žádnou předchozí znalost problému a poskytněte dostatečné základní informace. Určitě zadejte následující informace:

- Snímky obrazovky nebo screencast
- Přesné kroky k reprodukci problému
- Informace o tom, jakou platformu (web, Android, iOS) používáte
- Seznam dotčených položek

ID případu

Vaše eskalace vygeneruje automatické ID případu, které vám zástupce sdělí. Toto ID najdete v předmětu e-mailu, který obdržíte od zástupce. Je důležité vědět, kde najdete identifikační číslo svého případu pro případ, že byste se ohledně svého případu potřebovali spojit se zástupcem společnosti Meta.

Oprávnění správců

Služba Odborník na Meta podporu bere bezpečnost skutečně vážně. Proto budou některé požadavky zpracovány **pouze v případě, že o ně požádá správce dané položky**, například stránky na Facebooku, Business Managera, účtu pro reklamu atd. Tím se zajistí, že požadavek je legitimní a že změny v položce mohou provádět pouze oprávnění uživatelé. Pokud nejste správce, ale máte jinou roli u stránky, můžete i přesto obrátit na službu Odborník na Meta podporu ohledně získání podpory. Aby byl váš požadavek potvrzen, musíte do komunikace přidat správce.



DOPORUČENÉ POSTUPY

Odesílání případu

Nejlepším způsobem, jak pomoci týmu podpory efektivně řešit vaše dotazy, je poskytnout všechny požadované informace v úvodní žádosti. Zde je několik tipů, jak podat účinný případ s žádostí o podporu:

- **Řiďte se pokyny týmu,** který si vyžádá příslušné informace potřebné k co nejefektivnějšímu vyřešení vašeho dotazu
- **Poskytněte jasný kontext:** nastiňte problém poskytnutím informací někomu, kdo nemá o daném problému žádný kontext
- **Přiložte snímky obrazovky nebo screencast** a co nejvíce **podrobností** o problému – uveďte kroky k jeho reprodukci a platformu (web, Android, iOS), kterou používáte
- **Uveďte odkazy:** odkazy na dotčenou položku (položky)



DOPORUČENÉ POSTUPY

Žádost o štítek ověření na Facebooku nebo Instagramu

Pokud chcete požádat o štítek ověření, uveďte následující údaje:

- Odkaz na položku (stránka, profil, účet na Instagramu)
- Přidejte až 5 článků, účtů na sociálních sítích a dalších odkazů, které ukazují, že vaše stránka, profil nebo účet na Instagramu je ve veřejném zájmu. Placený nebo propagační obsah nebude brán v úvahu.



DOPORUČENÉ POSTUPY

Nahlášení technického problému

Pokud máte technický problém (něco nefunguje podle očekávání), který se týká některé z vašich položek, uveďte následující údaje:

- Odkaz na položku (stránka, skupina, profil, Business Manager, účet pro reklamu atd.)
- Snímky obrazovky nebo záznamy problému
- Použitá zařízení (stolní nebo mobilní) a případně verze aplikace
- Jaké kroky jste provedli, než se problém objevil?
- Mají stejný problém i ostatní správci vaší položky?



DOPORUČENÉ POSTUPY

Nahlášení problému se zamítnutím odvolání ohledně reklamy

Pokud svou reklamu nemůžete upravit nebo máte pocit, že byla nesprávně zamítnuta (na základě našich [Zásad pro reklamu](#)), můžete požádat o další kontrolu v oddílu [Kvalita účtu](#) nebo kontaktováním odborníka na Meta podporu. Poskytněte nám následující údaje:

- ID účtu
- ID zamítnuté reklamy



Vaši reklamu zkontrolujeme a zjistíme, jestli dodržuje naše Zásady pro reklamu. Pamatujte, že pokud se původní rozhodnutí o reklamě změní a vaše kampaně jsou aktivní, začnou se reklamy automaticky doručovat. Pokud rozhodnutí změníme, bude mít vaše reklama stejný stav jako vaše kampaň.



DOPORUČENÉ POSTUPY

Nahlášení problému se zablokovaným účtem pro reklamu

V horní části Správce reklam se může zobrazit oznámení, že účet je zablokován z důvodu porušení zásad nebo nečinnosti. V takovém případě nám prosím předejte následující informace:

➤ ID účtu



DOPORUČENÉ POSTUPY

Nahlášení problému s reklamou čekající na schválení

Před zveřejněním vašich reklam na Facebooku nebo Instagramu kontrolujeme, že splňují naše zásady pro reklamu. Stav vaší reklamy najdete ve sloupci Doručování ve Správci reklam.

Většinu reklam zkontrolujeme do 24 hodin, ale v některých případech to může trvat i déle. Pokud vaše reklama prochází kontrolou a schvalováním déle než 24 hodin, můžete kontaktovat službu Odborník na Meta podporu a poskytnout jí následující informace:

- ID účtu
- ID reklamy



DOPORUČENÉ POSTUPY

Nahlášení problému s odstraněním podvodníka

Podvodník je neautentický profil, stránka nebo účet na Instagramu, který se snaží vás nebo někoho jiného napodobovat, zkreslovat vás nebo se za vás vydávat. Pokud chcete nahlásit podvodníka, uveďte následující údaje:

- Adresa URL oficiální stránky, profilu nebo účtu na Instagramu
- Adresa URL falešné stránky, profilu nebo účtu na Instagramu



DOPORUČENÉ POSTUPY

Žádost o změnu názvu stránky

Pokud potřebujete pomoc se změnou názvu stránky, poskytněte nám následující údaje:

- Adresa URL stránky
- Žádost o změnu na nový název stránky
- **Kontext:** Je to nezbytné, protože musíme rozhodnout, zda je nový název v souladu s našimi zásadami a zda reprezentuje stávající název stránky.
- **Změna značky:** Uveďte, zda se jedná o změnu značky, abychom mohli zpracovat změnu názvu v případě, že se témata nebo název zcela liší.



DOPORUČENÉ POSTUPY

Žádost o změnu uživatelského jména

Pokud potřebujete pomoc se změnou uživatelského jména, poskytněte nám následující údaje:

- Adresa URL stránky
- Požadované nové uživatelské jméno
- Co účet představuje
- Kontext, proč žádáte o nové uživatelské jméno, zejména pokud se velmi liší od stávajícího.
- Veškeré informace o vlastnictví účtu

Ceníme si vaší zpětné vazby



Abyste nám pomohli zlepšit naše služby zákazníkům, věnujte prosím několik minut vyplnění krátkého dotazníku o vašich zkušenostech se službou Odborník na Meta podporu. Odkaz na dotazník obdržíte na konci konverzace s týmem podpory.

Závěr



Služba Odborník na Meta podporu je k dispozici, kdykoli se ocitnete v úzkých a potřebujete pomocnou ruku. Jako správce vládních organizací, politiků, kandidátů na úřad nebo majetku neziskových organizací v technologiích Meta se můžete dostat do situace, kdy budete rychle potřebovat podporu.

Ať už potřebujete získat odpovědi na nejpalčivější otázky týkající se nového produktu, vyřešit případné problémy nebo zajistit hladký průběh provozu, vězte, že váš hlas je důležitý a bude vyslyšen. Služba Odborník na Meta podporu nabízí pomoc v mnoha různých jazycích, má rychlou dobu vyřízení a je dostupná na několik kliknutí. Tým služby Odborník na Meta podporu je vždy připraven vám pomoci!