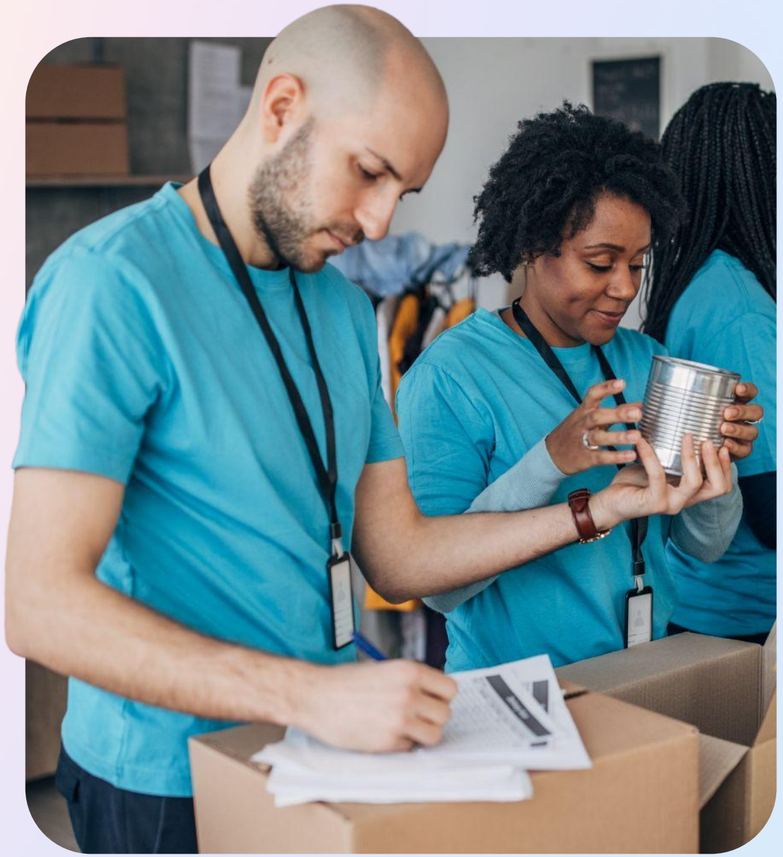
Meta-Support-Pro







für Behörden und zivilgesellschaftliche Partner

Meta

Inhalt

Was ist Meta-Support-Pro? 3

Wer kann Meta-Support-Pro nutzen? 4

Welche Sprachen unterstützt Meta-Support-Pro? 4

Wobei kann dich das Meta-Support-Pro-Team unterstützen? 5

Produktfragen 5

Funktionale Anfragen 5

Technische Probleme 5

Wo finde ich Meta-Support-Pro? 6

Wie kann ich eine Anfrage einreichen? 7–8

Was passiert, nachdem ich meine Anfrage eingereicht habe? 9

Während der Arbeitszeiten des Chat-Teams 9

Außerhalb der Arbeitszeiten des Chat-Teams 9

Erforderliche Informationen für eine Anfrage bei Meta-Support-Pro 10

Alle Details sind wichtig 10

Fall-ID 10

Admin-Rechte 10

Best Practices zur Einreichung von Anfragen 11

- Beantragung eines verifizierten Abzeichens auf Facebook oder Instagram 12
- Technische Probleme 13
- Einsprüche gegen die Ablehnung von Werbeanzeigen 14
- Deaktiviertes Werbekonto 15
- Ausstehende Überprüfung von Werbeanzeigen 16
- Entfernung betrügerischer Konten 17
- Beantragung einer Änderung des Seitennamens 18
- Beantragung einer Änderung des Benutzer*innennamens 19

Wir schätzen dein Feedback 20

Fazit 21

Was ist Meta-Support-Pro?



Das Meta-Support-Pro-Team bietet Partnern in Behörden, Politik und gemeinnützigen Organisationen konsistente und nahtlose Unterstützung. Es beantwortet Fragen zu Produkten und hilft bei der Lösung sowohl funktionaler als auch technischer Probleme.

Meta-Support-Pro gewährleistet als zentraler Zugangspunkt gleichberechtigte Unterstützung für Behörden und zivilgesellschaftliche Organisationen.

Meta-Support-Pro ist die effizienteste Möglichkeit, um Unterstützung bei funktionalen Problemen mit Meta-Technologien, Instagram-Profilen, Seiten, Werbekonten und Kampagnen zu erhalten.

Regierungsorganisationen, Politiker*innen, Kandidierende für ein Amt und gemeinnützige Organisationen haben gleichberechtigten Zugang zu diesem Team. Seine Aufgabe ist es, sie bei der Nutzung der Meta-Technologien zu unterstützen, indem sie ihnen weltweit erhältliche Best Practices-Ressourcen zur Verfügung stellen.

Wer kann Meta-Support-Pro nutzen?

Alle Meta-Nutzer*innen, die ein Werbekonto, eine Seite, den Business Manager oder das Instagram-Konto einer Behörde bzw. eines*einer Politikers*in einer politischen oder gemeinnützigen Organisation verwalten, haben Zugriff auf Meta-Support-Pro.

Wenn du berechtigt bist und trotzdem keinen Zugang zu Meta-Support-Pro hast, kontaktiere bitte deine*n Ansprechpartner*in bei Meta. Das Meta-Support-Pro-Team bietet derzeit Unterstützung in den folgenden Sprachen an:

- Arabisch
- Bahasa Indonesia
- Birmanisch
- Niederländisch
- Englisch
- Französisch
- Deutsch
- Hebräisch
- Hindi
- Indonesisch
- Italienisch
- Japanisch
- Koreanisch
- Mandarin
- Polnisch
- Portugiesisch
- Rumänisch
- Russisch
- Spanisch
- Thailändisch
- Türkisch
- Urdu
- Ukrainisch
- Vietnamesisch



Wenn du deine Support-Anfrage in einer anderen Sprache einreichst, kann das Support-Team dir auf Englisch helfen.

Die Sprache für den Support wird automatisch über die Spracheinstellungen deiner Facebook-App bestimmt.

Wobei kann dich das Meta-Support-Pro-Team unterstützen?

Aktuell bietet das Meta-Support-Pro-Team Hilfe bei den folgenden Arten von Problemen im Zusammenhang mit dem Werbekonto, der Seite, dem Business Manager oder Instagram-Konto von Behörden, Politiker*innen oder gemeinnützigen Organisationen. Für bestimmte Anfragen musst du aus Sicherheitsgründen Admin sein.



Produktfragen

BEISPIELE

- Ich benötige Hilfe bei der Erstellung meines Disclaimers, weil ich Anzeigen zu politischen oder gesellschaftlich relevanten Themen oder Wahlen schalten möchte.
- Ich habe Probleme mit der Autorisierung zum Schalten von Wahlwerbung bzw. Werbung zu politisch oder gesellschaftlich relevanten Themen. Könnt ihr mir helfen?



Funktionale Anfragen

BEISPIELE

- Meine Anzeige befindet sich schon seit mehr als 24 Stunden in der Überprüfung. Könnt ihr den Vorgang beschleunigen?
- Kann ich meinen Seitennamen in „ABC“ ändern?



Technische Probleme

BEISPIELE

- Ich habe versucht, ein Titelbild hochzuladen, und erhalte die Nachricht „Kann derzeit nicht hochgeladen werden“. Wie ändere ich mein Titelbild?
- Wenn ich auf mein Werbekonto klicke, friert der Bildschirm ein. Ich kann mein Werbekonto nicht aufrufen.



Wo finde ich Meta-Support-Pro?

Du findest Meta-Support-Pro unter diesem Link: www.facebook.com/gpa/help.

Wie kann ich eine Anfrage einreichen?

So reichst du eine Anfrage bei dem Meta-Support-Pro-Team ein:

1

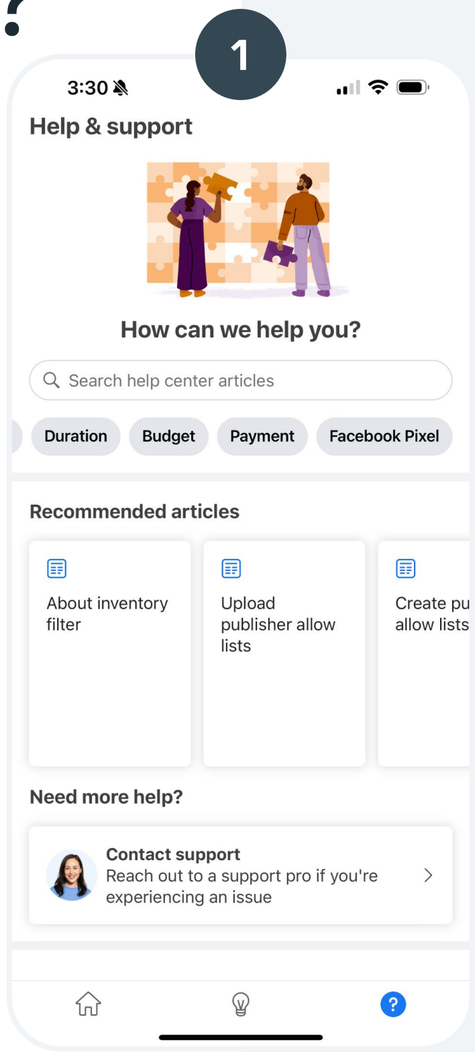
Gehe zu www.facebook.com/gpa/help.

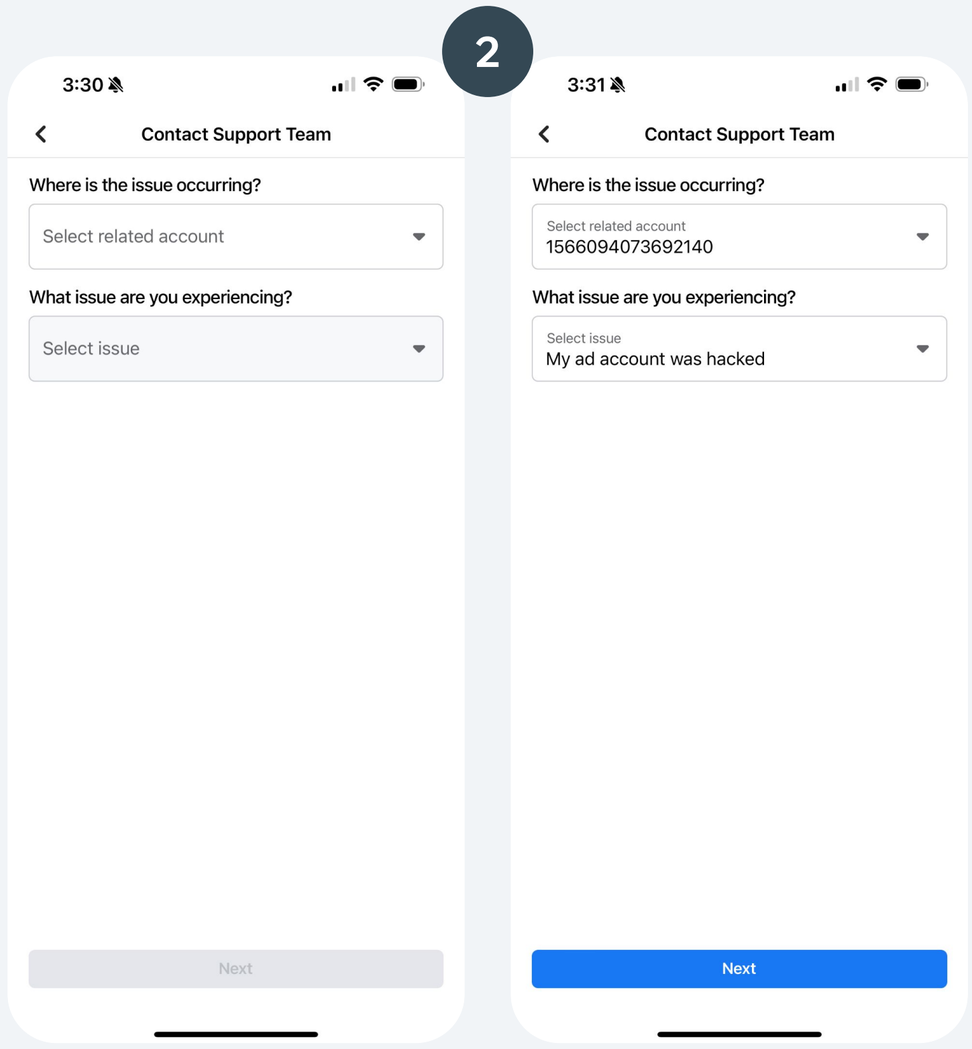
2

Scrolle abwärts und wähle den Themenbereich (Werbekonto, Business Manager, Seite etc.) aus, zu dem du eine Frage hast. (Wenn dein Themenbereich nicht angezeigt wird, bist du unter Umständen nicht in dein Facebook-Konto eingeloggt. Logge dich einfach ein und versuche es erneut).

3

Wähle jetzt das Problem aus.





Wie kann ich eine Anfrage einreichen? (Forts.)

4

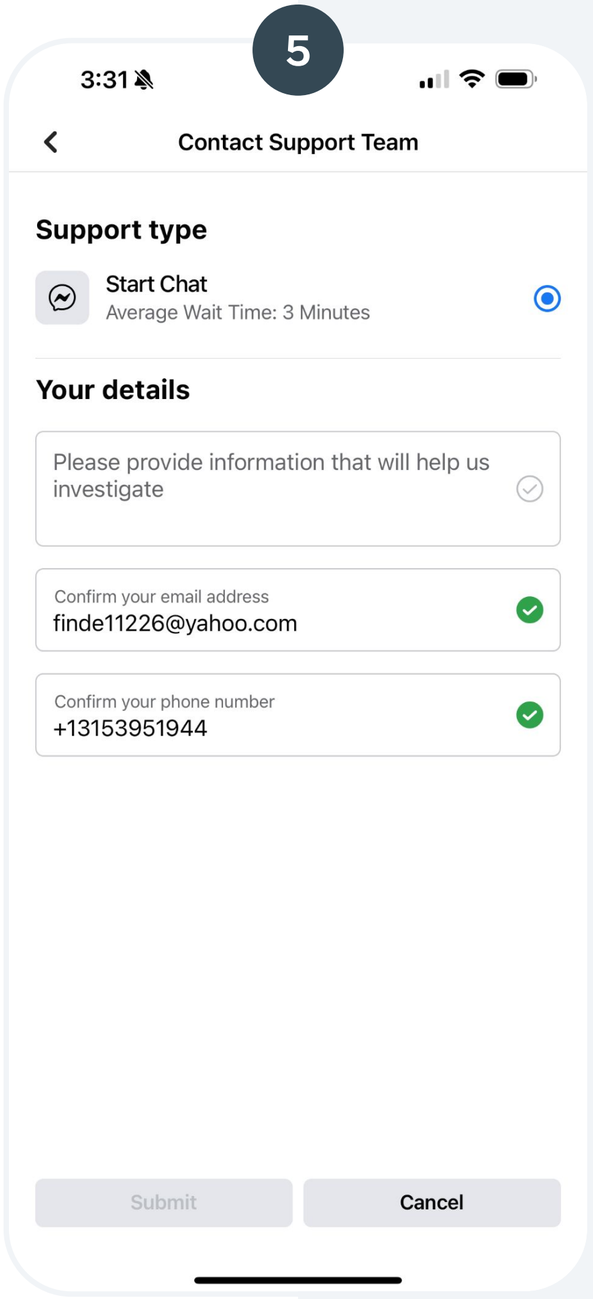
HILFE ANFORDERN: Es wird eine Seite mit Schritten zur Fehlerbehebung und mit Best Practices eingeblendet, die dir helfen können, dein Problem zu lösen. Wenn du das Support-Team kontaktieren möchtest, klicke unten auf der Seite auf **Support-Team kontaktieren**.

5

Gib deine E-Mail-Adresse sowie deine bevorzugte E-Mail-Adresse und Telefonnummer ein. Gib in das Kommentarfeld möglichst viele Informationen über das Problem ein. Du hilfst uns so, es so schnell wie möglich zu beheben. Du kannst hier auch Screenshots hochladen.

6

Wenn du uns während der Arbeitszeiten des Chat-Teams kontaktierst, klicke auf „Chat starten“, um direkt mit einem Supportmitarbeitenden zu sprechen. Wenn der Chat gerade nicht verfügbar ist, erhältst du eine Antwort des Meta-Support-Pro-Teams per E-Mail.





Was passiert, nachdem ich meine Anfrage eingereicht habe?

Während der Arbeitszeiten des Chat-Teams

Wenn du den Support kontaktierst, während der Chat besetzt ist, antwortet dir ein Teammitglied direkt im Messenger. Du musst normalerweise nicht länger als zwei Minuten warten. Der*Die Mitarbeitende wird nachfragen, um sicherzugehen, dass das Problem richtig verstanden wurde. Er*Sie bittet dich eventuell auch um weitere Informationen, damit das Problem weiter untersucht werden kann.

Vielleicht wird dein Problem schon in diesem Schritt gelöst. Wenn es aber intern an ein anderes Team eskaliert werden muss, schließt der*die Mitarbeitende den Chat und sendet dir eine E-Mail mit Informationen zum weiteren Vorgehen.

Außerhalb der Arbeitszeiten des Chat-Teams

Du kannst das Meta-Support-Pro-Team auch außerhalb der Chat-Zeiten kontaktieren. Deine Anfrage wird dann direkt in den Posteingang des Support-Teams weitergeleitet. Sobald das Team wieder online ist, meldet sich jemand per E-Mail bei dir.

Erforderliche Informationen für eine Anfrage bei Meta-Support-Pro

Alle Details sind wichtig

Bitte gib uns möglichst viele Informationen über dein Problem. Das Support-Team kann den Fehler so besser finden und beheben.

Kontext ist wichtig. Gehe nicht davon aus, dass das Support-Team dein Problem schon kennt, und stelle daher ausreichend Hintergrundinformationen zur Verfügung. Gib dabei unbedingt die folgenden Informationen an:

- Screenshots und/oder ein Screencast
- Die genauen Schritte, wie du auf das Problem gestoßen bist
- Die Plattform (Web, Android, iOS), die du verwendest
- Links zu den betroffenen Assets

Fall-ID

Wenn dein Problem eskaliert wird, erstellt das System automatisch eine Fall-ID, die der*die Mitarbeitende dir mitteilt. Sie steht auch im Betreff der E-Mail, die du vom Support-Teammitglied erhältst, das sich um dein Anliegen kümmert. Bewahre die Fall-ID unbedingt auf. Du benötigst sie, falls du dich in der Sache erneut an Meta wenden musst.

Admin-Rechte

Das Meta-Support-Pro-Team nimmt Sicherheit sehr wichtig. Aus diesem Grund werden bestimmte Anfragen **nur** bearbeitet, wenn sie **von Admins des Assets** (Facebook-Seite, Business Manager, Werbekonto etc.) stammen. Wir stellen so sicher, dass die Anfragen legitim sind und nur berechtigte Benutzer*innen Änderungen an einem Asset vornehmen können. Wenn du kein Admin bist, aber eine andere Seitenrolle hast, kannst du das Meta-Support-Pro-Team dennoch um Unterstützung bitten. Du musst dann lediglich eine*n Admin dazu holen, damit deine Anfrage validiert werden kann.



BEST PRACTICES

Eine Anfrage einreichen

Damit das Support-Team deine Anfrage schnell bearbeitet kann, solltest du gleich am Anfang alle erforderlichen Informationen angeben. Wir haben einige Tipps für eine effiziente Support-Anfrage zusammengestellt:

- **Bitte befolge die Anweisungen des Support-Teams.** Die Mitarbeitenden bittet dich um alle relevanten Informationen, die sie benötigen, um deine Anfrage so effizient wie möglich zu bearbeiten.
- **Biete Kontext.** Beschreibe das Problem so, als ob du es einer Person erklärst, die den Kontext des Problems nicht kennt.
- **Füge Screenshots und/oder einen Screencast und so viele Details wie möglich bei.** Beschreibe auch die Schritte, die du unternommen hast, bevor du auf das Problem gestoßen bist. Und vergiss auch nicht, deine Plattform (Android, iOS, Web usw.) zu erwähnen.
- **Füge Links bei** zum Asset bzw. zu den Assets.



BEST PRACTICES

Beantragung eines verifizierten Abzeichens auf Facebook oder Instagram

Wenn du ein verifiziertes Abzeichen beantragen möchtest, gib bitte diese Informationen an:

- Link zum Asset (Seite, Profil, Instagram-Konto)
- Füge maximal 5 Artikel, Social-Media-Konten und andere Links hinzu, die zeigen, dass deine Seite, dein Profil oder Instagram-Konto von öffentlichem Interesse ist. Bezahlte oder Werbeinhalte werden nicht berücksichtigt.



BEST PRACTICES

Ein technisches Problem melden

Wenn du ein technisches Problem mit einem deiner Assets hast (etwas funktioniert nicht wie erwartet), teile uns folgende Details mit:

- Link zum Asset (Seite, Gruppe, Profil, Business Manager, Werbekonto etc.)
- Screenshots oder Bildschirmaufnahme des Problems
- Verwendete Geräte (Desktop oder Mobilgerät) und App-Version (falls zutreffend)
- Welche Schritte hast du unternommen, bevor das Problem aufgetreten ist?
- Haben die anderen Admins deines Assets das gleiche Problem?



BEST PRACTICES

Einspruch gegen die Ablehnung einer Anzeige **einlegen**

Wenn du deine Anzeige nicht bearbeiten kannst oder der Meinung bist, dass sie zu Unrecht abgelehnt wurde (basierend auf unseren Werberichtlinien), kannst du eine weitere Überprüfung anfordern. Gehe dafür zu Kontoqualität oder kontaktiere das Meta-Support-Pro-Team. Bitte stelle uns folgende Informationen zur Verfügung:

- Konto-ID
- IDs der abgelehnten Werbeanzeige/n

Wir sehen uns deine Anzeige dann an und entscheiden, ob sie den Werberichtlinien entspricht. Hinweis: Wenn wir die ursprüngliche Entscheidung rückgängig machen und deine Kampagnen aktiv sind, startet die Anzeigenauslieferung automatisch. Wenn wir die Entscheidung rückgängig machen, erhält deine Werbeanzeige denselben Status wie deine Kampagne.



BEST PRACTICES

Fragen zu einem **deaktivierten Werbekonto**

Oben in deinem Werbeanzeigenmanager siehst du einen Hinweis, dass das Werbekonto aufgrund eines Richtlinienverstoßes oder aufgrund von Inaktivität deaktiviert wurde? In diesem Fall übermittle uns bitte diese Informationen:

- Konto-ID



BEST PRACTICES

Fragen zur **ausstehenden Überprüfung von Werbeanzeigen**

Bevor deine Anzeigen auf Facebook oder Instagram veröffentlicht werden, überprüfen wir, ob sie unseren Werberichtlinien entsprechen. Du findest den Status deiner Werbeanzeige im Werbeanzeigenmanager in der Spalte „Auslieferung“.

Ein Großteil der Werbeanzeigen wird innerhalb von 24 Stunden überprüft, gelegentlich kann es aber auch etwas länger dauern. Wenn sich deine Werbeanzeige schon seit mehr als 24 Stunden in der Überprüfung befindet, kannst du das Meta-Support-Pro-Team mit diesen Informationen kontaktieren:

- Konto-ID
- Werbeanzeigen-ID(s)



BEST PRACTICES

Betrügerische Konten melden

Betrüger legen manchmal gefälschte Profile, Seiten oder Instagram-Konten an, um dich nachzuahmen, dich falsch darzustellen und/oder vorzugeben, du oder jemand anderes zu sein. Wenn du einen Betrüger melden möchtest, gib bitte diese Informationen an:

- URL deiner offiziellen Seite, deines Profils oder deines Instagram-Kontos
- URL der gefälschten Seite, des gefälschten Profils oder des gefälschten Instagram-Kontos



BEST PRACTICES

Änderung des Seitennamens beantragen

Wenn du deinen Seitennamen ändern möchtest, benötigen wir diese Informationen:

- Seiten-URL
- Neuer Seitenname
- **Hintergrund:** Wir benötigen Kontext-informationen, um entscheiden zu können, ob der neue Name unseren Richtlinien entspricht und den bestehenden Seitennamen repräsentiert.
- **Rebranding:** Gib an, ob es sich um ein Rebranding handelt, wenn die Themen/der Name komplett anders sind.



BEST PRACTICES

Änderung des Benutzer*innennamens beantragen

Wenn du deinen Benutzer*innennamen ändern möchtest, benötigen wir diese Informationen:

- Seiten-URL
- Neuer angefragter Benutzer*innenname
- Wen oder was das Konto repräsentiert
- Der Grund, warum du einen neuen Benutzer*innennamen beantragst, insbesondere, wenn er sich stark von deinem aktuellen unterscheidet
- Jegliche Informationen über den Eigentümer des Kontos

Wir schätzen dein Feedback



Hilf uns, unseren Service zu verbessern, und nimm dir kurz Zeit, um ein paar Fragen zu deinen Erfahrungen mit dem Meta-Pro-Support zu beantworten. Den Link zur Umfrage erhältst du am Ende deines Gesprächs mit dem Support-Team.

Fazit



Das Meta-Pro-Support-Team hilft dir, wenn du alleine nicht weiterkommst. Es kann passieren, dass du bei der Asset-Verwaltung für Behörden, Politiker*innen, Kandidierende für ein Amt oder gemeinnützige Organisationen schnell Hilfe benötigst.

Deine Arbeit ist wichtig und deshalb stehen wir dir schnell zur Seite – egal, ob du dringende Fragen zu einem neuen Produkt hast, Unterstützung bei einem Problem benötigst oder sicherstellen musst, dass alle Abläufe reibungslos funktionieren. Das Meta-Support-Pro-Team bietet Hilfe in vielen verschiedenen Sprachen, bearbeitet Anfragen so schnell wie möglich und ist nur wenige Klicks entfernt! Das Meta-Support-Pro-Team steht dir jederzeit gerne zur Seite!