

## **Baser ikke din virksomheds markedsføring på Facebook/Meta**

Facebook og de øvrige services som Meta udbyder er fantastiske at have i markedsføringsværktøjskasse.

Du kan opbygge communities og kommunikationskanaler og nå dine eksisterende og potentielle kunder gratis eller via betalt markedsføring.

Det har vi hos Lieto gjort igennem 7 år. Vi har mere end 100.000 følgere på vore 15 Business Pages og har igennem brug af Facebook Ads generet masser af konverterende trafik til vore brands.

Men hvorfor skal du så ikke basere din virksomhedsmarkedsføring på Facebook og Metas services ?

Det skal du ikke, for du skal også bedømme dine markedsførings leverandørers evne til at sikre dig "business continuity".

"Business continuity" er leverandørens formåen til at levere sine services hvis noget går galt.

Og her fejler Facebook/Meta stort.

Vi lavede i begyndelsen af Januar 2022 en fejl. Vores Facebook Account blev kompromitteret af en hacker. Det var ene og alene vores egen skyld.

Facebook reagerede super professionelt og fik prompte lukket vor account og adgang til vore business pages.

Heldigvis har vi en god account manager som hurtigt fik oprettet en support case og processen med at få fjernet hackerens adgang blev sat igang.

Det tog Facebook ca. 10 dage, at vende tilbage og meddele, at vores konto nu var reetableret.

Men det var den bare ikke !

For hackeren havde stadig adgang. Facebook havde overset en nyoprettet bruger (hackeren). Vi opdagede det med det samme og vor account manager hjalp os med at oprette en ny support case.

På det tidspunkt havde hackeren igangsat forskellige annoncekampanjer.

Det tog facebook en dag, at fjerne hackerens bruger og meddele, at vores konto nu var reetableret.

Men det var den bare ikke !

Vi kunne starte vore annoncekampanjer op igen – men ikke rette eller ændre i dem og vi er blevet faktureret for hackerens annoncer. Men værst - vi havde ikke adgang til vore Business Pages mere. Kommunikations kanalen til de mere end 100.000 følgere vi har brugt 7 år på at bygge op var væk.

Vi fik igen oprettet en ny support sag for at få Facebook/Meta til at løse problemet.

Men problemet er efter 2 måneder stadig ikke løst, og vi har stadig ikke adgang til vore 15 Business pages og kommunikationskanalen til mere end 100.000 følgere.

Vi har rykket facebook support hver anden dag for en løsning. Vi har spurgt til hvorfor sagen ikke er eskaleret, hvornår vi kan forvente et svar, om vi kan tale med en der er ansvarlig for support processen. Facebook/Metas svar er himmelråbende uprofessionelle. Det seneste svar vi har fået fra Facebook

Support er "Our specialists are aware of the issue and are actively working on resolving this for you, however, due to the nature of our platform and the issue we are not able to provide a timeline on when this will be resolved. Please be assured that we are doing everything we can to make sure we resolve all issues in a timely manner". Det var svaret efter 2 måneder. Facebook har simpelthen ikke en support organisation der kan løse dit problem hvis noget går rigtigt galt !

Vi har skrevet til Facebook/Metas Juridiske afdeling i Dublin med rekommanderet brev og vi ved de har modtaget brevet. Men vi har ikke hørt fra dem endnu, til trods for at vi anklager dem for uagtsom adfærd. Har vi ret, er de ansvarlige for de tab vi måtte have lidt som følge af deres adfærd. Så hvis man tror man kan få Facebook/Meta i tale af den juridiske vej så skal man være tålmodig.

Vi har forsøgt at komme i kontakt med den danske afdeling af Facebook. Vi har sendt 10 invitationer afsted på LinkedIn, hvor vi forklarer vort problem. Ingen har villet "connecte" med os. En har skrevet tilbage at det kunne hun ikke hjælpe med. Vi skrev tilbage om hun kunne henvise os til en person der kunne hjælpe. Radiotavshed. Ingen hos Meta/Facebook Danmark er interesseret i at hjælpe os. Kundeorienteret virksomhedskultur skal man lede langt efter hos Facebook/Meta.

Til sidst – efter 2 måneder uden adgang til centrale dele af de services vi anvender hos Meta/Facebook – lykkes det, at få fat i e-mail adressen til den danske direktør for Meta/Facebook – Pia Tandrup.

Vi sender hende et udkast til denne artikel og beder om hendes kommentarer. Dem får vi ikke, men en email dagen efter fra en medarbejder hos Meta/Facebook i Danmark. Som ved et trylleslag er vore problemer blevet løst på under 24 timer fra vi sendte emailen til Pia Tandrup. Samtidig har vi fået et tilsagn om, at Meta/Facebook holder os skadesløse for "hackerens" annonce forbrug.

Det er vi naturligvis glade for, men at vore problemer med den rette fokus kunne være løst på under 24 timer understreger vor opfattelse af Metas/Facebooks adfærd som uagtsom. At man selv skal eskalere en formentlig ret trivielt support sag til C-level, siger rigtigt meget om en virksomheds support kompetencer og modenhed.

Derfor skal din virksomhed for alt i verden undgå at blive afhængig af Meta/Facebook.

Facebook/Meta kan ikke levere "Business Continuity" og derfor er risikoen ved at være kunde hos Facebook/Meta alt for stor for din virksomhed.

Spørg dig selv – kan min virksomhed overleve 2 måneder uden trafik fra Facebook, Facebook Ads og Instagram ? Hvis svaret er nej eller måske – så er det nu du skal reagere og sprede din risiko.

Det måtte vi desværre lære på den hårde måde !

Nu venter vi så på, at Meta/Facebook vender tilbage og forholder sig til vore øvrige krav om at Meta/Facebook p.g.a. den uagtsomme adfærd skal kompensere os for omsætningstab.

Så ønsk os bare held og lykke, Vi får brug for det !

