

شناسه سند : CP-WR-۰۰۴

شماره بازنگری : ۰۰۰

دستورالعمل واحد تولید محتوا

دستورالعمل ادمین شبکه های اجتماعی

شناسه مدرک : CP-WR-۰۰۴

کپی، تکثیر و یا تغییر این سند به هر طریق توسط هر فرد درون یا خارج شرکت مجاز نیست.
در موقع استناد به این سند توجه گردد که آخرین بازنگری دارای ارزش بوده و نسخ قدیمی فاقد اعتبار است.
(اسناد معتبر، دارای مهرسبز "معتبر است" و اسناد منسوخ، به مهر قرمز "منسوخ است" مهور می گردد.)

آخرین ویرایش:	تهیه کننده	تائید کننده	تصویب کننده
نام و نام خانوادگی	علی اصغر اهتمام	شراره رشیدی	محمد حسین فیروزی
سمت	ادمین شبکه های اجتماعی	سرپرست تولید محتوا	مدیر عامل
تاریخ	۱۴۰۵/۰۱/۰۱	۱۴۰۵/۰۱/۰۱	۱۴۰۵/۰۱/۰۱
امضاء			

سایر ویرایشها

جدول شرح تغییرات ویرایش	تاریخ	شرح تغییر	شماره صفحات تغییر یافته	منشاء تغییرات	امضاء		
					تهیه کننده	تایید کننده	تصویب کننده

شناسه سند : CP-WR-۰۰۴

شماره بازنگری : ۰۰۰

دستورالعمل واحد تولید محتوا

۱. هدف

هدف از تدوین این دستورالعمل، ایجاد نظم و هماهنگی در فرآیند مدیریت، انتشار و پاسخگویی در شبکه های اجتماعی شرکت به منظور اطلاع رسانی مناسب، معرفی فعالیت ها و پروژه های شرکت و تعامل مؤثر با مخاطبان و مشتریان می باشد.

۲. دامنه کاربرد

این دستورالعمل در کلیه فعالیت های مربوط به مدیریت صفحات رسمی شرکت در شبکه های اجتماعی و پلتفرم های دیجیتال مورد استفاده قرار می گیرد.

۳. تعاریف

ادمین شبکه های اجتماعی:

فرد مسئول مدیریت صفحات رسمی شرکت در شبکه های اجتماعی، انتشار محتوا، مدیریت تعامل با مخاطبان و پاسخگویی به پیام ها.

تقویم محتوایی:

برنامه زمان بندی انتشار محتوا که توسط تیم تولید محتوا تهیه می شود.

کاور ویدیو:

تصویر گرافیکی طراحی شده برای نمایش به عنوان تصویر اصلی یا پیش نمایش ویدیو در شبکه های اجتماعی.

استوری:

محتوای کوتاه مدت تصویری یا ویدیویی که به صورت روزانه در شبکه های اجتماعی منتشر می شود.

۴. مسئولیت ها

ادمین شبکه های اجتماعی:

- انتشار محتوا مطابق برنامه ریزی انجام شده
- دریافت کاور مناسب برای ویدیوها از طراح گرافیک
- انتشار استوری های روزانه
- پاسخگویی به پیام ها و تماس های مخاطبان و مشتریان

تیم تولید محتوا:

- تهیه تقویم محتوایی
- ارائه محتوای مورد نیاز برای انتشار در شبکه های اجتماعی
- نویسنده محتوا:
- تهیه متن، کپشن و محتوای نوشتاری مربوط به پست ها و استوری ها

شناسه سند : CP-WR-۰۰۴

۰۰۰

شماره بازنگری :

دستورالعمل واحد تولید محتوا

طراح گرافیک:

- طراحی کاور و المان های گرافیکی مورد نیاز برای انتشار محتوا در پلتفرم های مختلف

۵. شرح مراحل اجرایی

۱/۵ دریافت برنامه انتشار محتوا

ادمین شبکه های اجتماعی برنامه زمان بندی انتشار محتوا را از تیم تولید محتوا دریافت نموده و بر اساس آن زمان انتشار پست ها و استوری ها را تنظیم می نماید.

۲/۵ دریافت محتوای تصویری

محتوای تصویری شامل فیلم ها و عکس های آماده شده از سوی تیم تولید محتوا یا تدوینگر دریافت شده و جهت انتشار آماده سازی می گردد.

۳/۵ دریافت کاور ویدیو

پیش از انتشار ویدیوها، کاور مناسب از طراح گرافیک دریافت شده و متناسب با قالب هر پلتفرم (مانند اینستاگرام، لینکدین و سایر شبکه ها) تنظیم می گردد.

۴/۵ انتشار محتوا

پست های تصویری و ویدیویی مطابق با برنامه زمان بندی در شبکه های اجتماعی شرکت منتشر می گردد.

۵/۵ انتشار استوری روزانه

استوری های روزانه که توسط تیم تولید محتوا و نویسنده تهیه شده اند، توسط ادمین در زمان مناسب در صفحات شبکه های اجتماعی منتشر می شود.

۶/۵ پاسخگویی به مخاطبان

ادمین موظف است پیام ها، نظرات و تماس های دریافتی از سوی مخاطبان و مشتریان را بررسی نموده و پاسخ مناسب ارائه دهد یا در صورت نیاز موضوع را به واحد مربوطه ارجاع دهد.

۷/۵ پیگیری ارتباط با مشتریان

در صورت دریافت درخواست اطلاعات یا ارتباط از سوی مشتریان، ادمین موظف است اطلاعات لازم را ارائه داده و در صورت نیاز موضوع را به واحد فروش یا مدیریت ارجاع دهد.

۶. سایر عناوین

- انتشار محتوا باید مطابق سیاست های اطلاع رسانی شرکت انجام شود.
- از انتشار هرگونه محتوای غیرمرتبط یا تأیید نشده خودداری گردد.
- کلیه تعاملات با مخاطبان باید با رعایت اصول حرفه ای و احترام انجام شود.