



## Поддержка пользователей платформы

### Поддержка администраторов и руководителей образовательных организаций

Если возникнут затруднения со входом на платформу, обратитесь в Поддержку Сферума по адресу **info@sferum.ru**. Поможет подробное описание проблемы и пошаговые скриншоты или снимки экрана на телефон — так специалист сможет увидеть ситуацию глазами пользователя и быстрее понять, что могло пойти не так.

После входа в аккаунт «Сферума» с Поддержкой можно связаться через раздел «Помощь» под левым меню. В мобильном приложении Сферума «Помощь» находится внизу раздела «Профиль». В мобильном приложении VK Мессенджер «Помощь» находится в разделе «Аккаунт» → «Помощь» → «Задать свой вопрос». Кроме того, руководители образовательных организаций и администраторы «Сферума» могут обратиться к своему региональному куратору, чтобы получить оперативный ответ по работе на платформе. Контакты куратора можно запросить через Поддержку.

### Поддержка преподавателей платформы, учеников и родителей

Если у пользователя ещё нет зарегистрированного аккаунта в Сферуме, по всем вопросам стоит писать на почту **info@sferum.ru**. Сюда же нужно обращаться, если возникли проблемы со входом на платформу. Если аккаунт в системе уже есть, обратитесь в Поддержку платформы. Для этого, находясь в своём профиле Сферума, выберите пункт «Помощь» под левым меню. Здесь под списком часто задаваемых вопросов есть кнопка **«Задать свой вопрос»**. В обращении подробно опишите действия, которые предшествовали ошибке, и приложите снимки экрана (скриншоты). Вернуться к диалогу со службой поддержки можно во вкладке **«Мои вопросы»**.

В мобильном приложении «Помощь» находится внизу раздела «Профиль».

### Обучение педагогов образовательной организации

Если вы хотите, чтобы мы провели лекцию о платформе для преподавательского состава вашей образовательной организации, отправьте, пожалуйста, письмо на адрес **info@sferum.ru** с заголовком **«Обучение»**. В письме укажите примерное количество слушателей, название вашей организации, а также контактный телефон. Мы обязательно свяжемся с вами для согласования деталей.