

Приложение к письму
Министерства образования и науки
Пермского края
от _____ № _____

Инструкция по работе с технической поддержкой Сферум

1. При возникновении затруднений у администраторов Сферум. В случае если у администратора Сферум нет аккаунта или возникают сложности со входом в Сферум – необходимо обращаться в техническую поддержку по адресу электронной почты info@sferum.ru. При наличии аккаунта в Сферум вопросы необходимо направлять из интерфейса платформы. Для этого в браузере в левом меню под чертой нажать «Помощь» → внизу «Задать свой вопрос».

2. При наличии у ОО структурных подразделений и филиалов. В случае если зарегистрированные администраторы Сферум филиалов и структурных подразделений ОО остаются неактивными по причине недостатка у них компетенций и у ОО возникает потребность зарегистрировать администратора «головного» ОО еще и как администратора филиала/структурного подразделения ОО, то этом случае ОО необходимо отправить в техническую поддержку соответствующее заявление в свободной форме с подписью и печатью ОО. В заявлении необходимо указать ФИО, мобильный номер и электронную почту администратора Сферум «головного» ОО. Почта технической поддержки info@sferum.ru — для тех, у кого еще нет аккаунта в Сферум, если аккаунт есть, то необходимо написать из интерфейса платформы, для этого нужно в браузере в левом меню под чертой нажать «Помощь» → внизу «Задать свой вопрос». Если используется мобильное приложение, то открыть вкладку «Профиль» → внизу «Помощь».

3. Обратите внимание — техническая поддержка отвечает всегда. Ответ приходит в течение суток, однако, обычно это происходит значительно быстрее. Если информации от сотрудников технической поддержки не видно в папке «Входящие» электронной почты администратора Сферум, то ответ необходимо поискать в папках «Спам», «Социальные сети», «Рассылки» и пр. В свою очередь, ответ на вопрос, заданный из аккаунта Сферум через раздел «Помощь», находится во вкладке «Мои ответы».