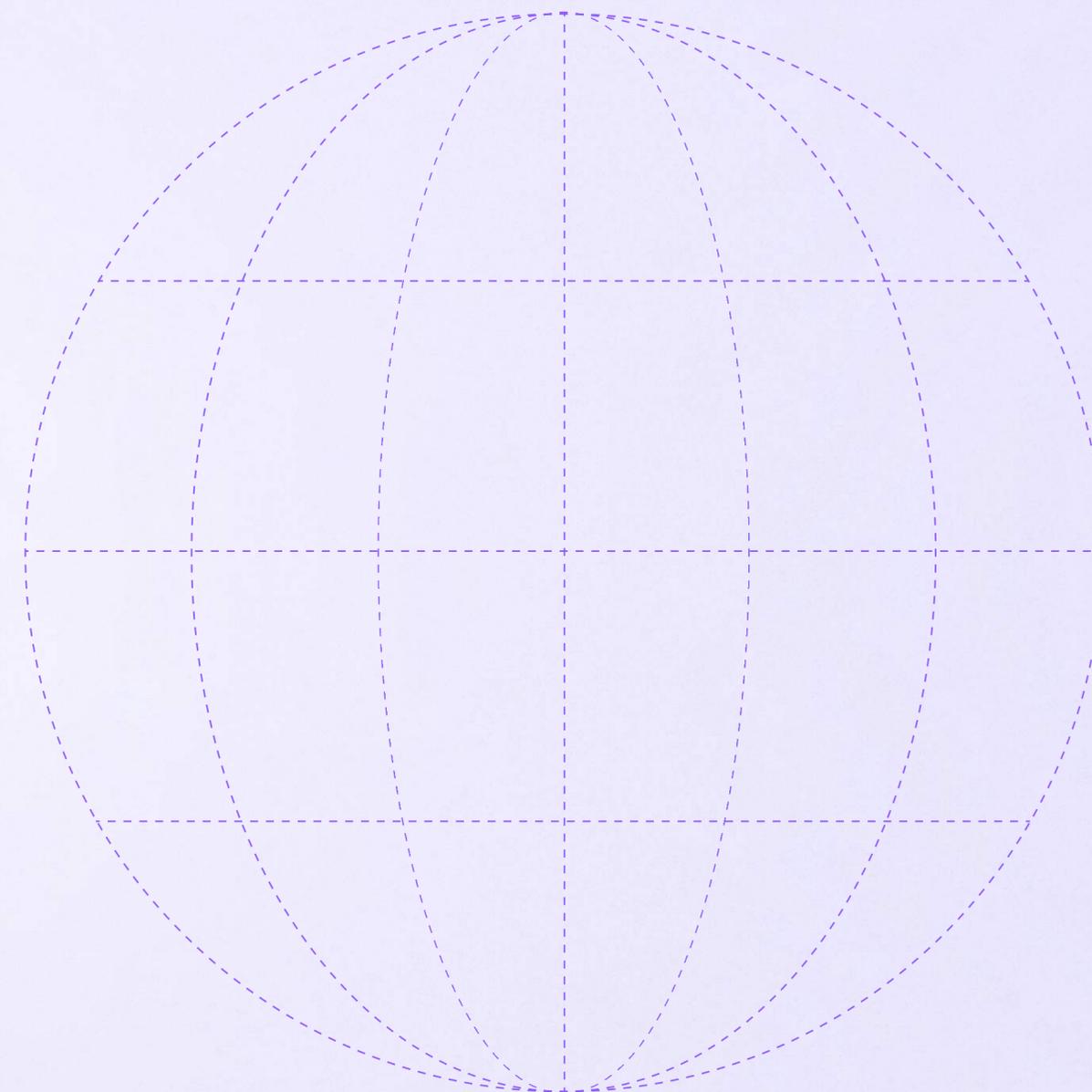


# Ответы на часто задаваемые вопросы и поддержка пользователей



## Ответы на часто задаваемые вопросы

### 1. Что такое VK ID?

VK ID – это технологическое решение, которое использует платформа Сферум и другие российские интернет-ресурсы для аутентификации (входа) пользователей.

Важно: для работы на платформе регистрация в социальной сети ВКонтакте не нужна. Если у вас уже есть аккаунт, на платформе Сферум его никто не увидит – вы лишь воспользуетесь уже существующим VK ID для входа

### 2. Что делать, если я не помню пароль от аккаунта VK ID?

Нажмите на кнопку «Забыли или не установили пароль» на этапе входа в аккаунт (шаг «Введите пароль»). Следуйте подсказкам системы.

Если сбросить пароль не получается, вы можете написать обращение на почту [info@sferum.ru](mailto:info@sferum.ru)

## Ответы на часто задаваемые вопросы

### 3. Как включить или отключить звуковые уведомления?

Это можно сделать в настройках приложения, пункт «Уведомления». Чтобы отключить звуковые уведомления в конкретном диалоге, его нужно открыть, нажать на имя собеседника (или на название чата) → «Отключить уведомления»

### 4. Как закрепить чат, чтобы он всегда был сверху?

Закрепить можно до пяти чатов. На iOS найдите нужный чат во вкладке «Чаты» и смахните его вправо, затем нажмите на «Закрепить». На Android зажмите пальцем нужный чат и в появившемся меню выберите «Закрепить»

По вопросам звонков и чатов на платформе обращайтесь в поддержку Сферума через раздел «Помощь» в разделе «Аккаунт» в VK Мессенджере. Если у пользователя нет зарегистрированного аккаунта, можно написать на почту [info@sferum.ru](mailto:info@sferum.ru)

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

Если вы считаете, что на платформе не хватает каких-либо возможностей, также напишите нам на почту [info@sferum.ru](mailto:info@sferum.ru). В заголовке письма укажите «Обратная связь, сценарии использования» и название вашей образовательной организации. Ваши комментарии, пожелания и наблюдения позволят нам выявить массовые запросы и понять, в каком направлении развивать платформу