

Сферум в МАХ: ответы на вопросы



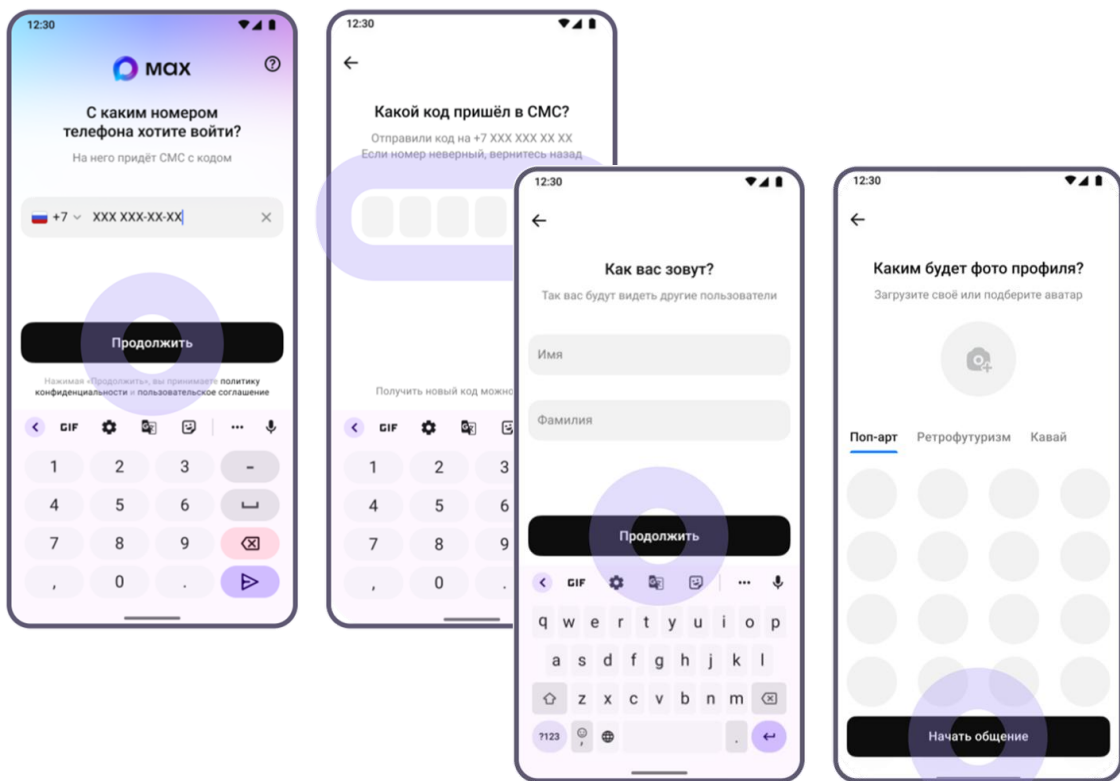
Как подключить Сферум в МАХ

1. Скачайте приложение МАХ на ваш телефон

По QR-коду или из официальных магазинов приложений: RuStore, Google Play, App Store, AppGallery

2. Зарегистрируйтесь в МАХ

Если у вас уже есть профиль Сферума, укажите при регистрации тот же номер. Если вы не помните, на какой номер регистрировались, или данные утеряны, укажите новый номер



Безопасное общение

1. Защита данных

Все данные пользователей хранятся внутри страны

2. Центр безопасности МАХ

Оперативно реагирует на жалобы пользователей

3. Двухфакторная аутентификация

Дополнительный уровень защиты профиля при входе.
Устанавливаем сложный пароль и правильно его храним

4. Расширенные настройки приватности

Вы сами выбираете, кто может вам звонить, добавлять вас в чаты и видеть ваш профиль

5. Семейная защита

Настройка безопасности каждого участника



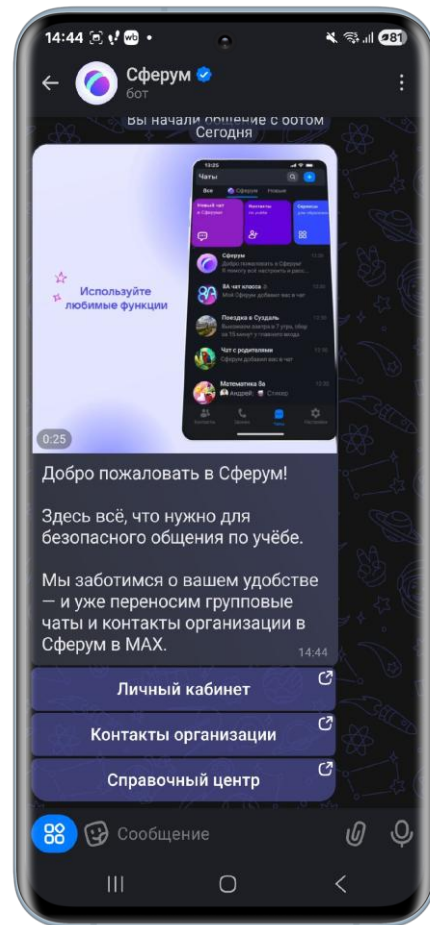
Центр безопасности МАХ

Как подключить Сферум в МАХ

3. Следуйте подсказкам чат-бота Сферум

Он напишет вам автоматически или вы можете самостоятельно найти его через поиск по названию

3.1. Если сообщения от чат-бота не пришло, то пользователя необходимо верифицировать – привязать к организации и присвоить роль.



Сценарии верификации пользователей

Школы, СПО

Организация подключена к электронному журналу

Для школ

Связка профилей с МЭШ

Учителей и школьников вносят в базу МЭШ сотрудники школы. Учителя связывают аккаунт на <https://myschool.05edu.ru/> с профилем МЭШ, передавая свои контактные данные в школу.

Авточаты создаются из МЭШ

Для СПО

Связка профилей с Дневник.ру

<https://support.dnevnik.ru/1400#max1>

Авточаты создаются из Дневник.ру

Детские сады, доп. образование

Организация не подключена к электронному журналу

Переход по ссылке приглашению от администратора или самостоятельная подача заявки в организацию

<https://www.sferum.ru/spravka#showmore>

Авточаты создаются из Личного кабинета

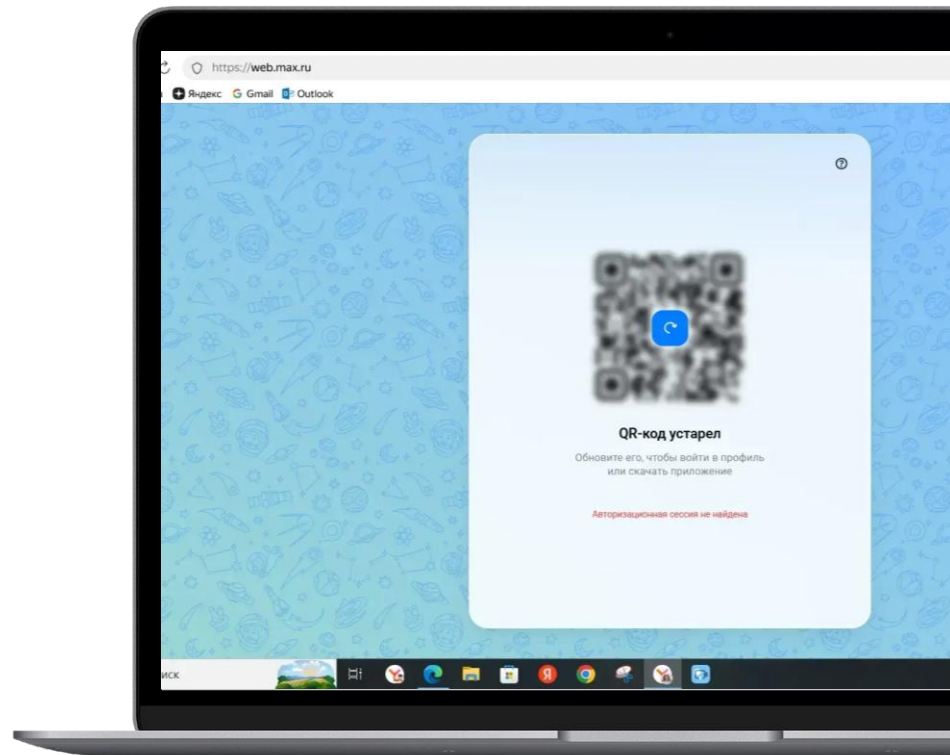
Не могу зайти в web-версию MAX

Мы упростили вход для тех, кто предпочитает веб-версию Сферума в MAX.

Теперь достаточно открыть web.max.ru и отсканировать телефоном QR-код.

Для повышения безопасности проверка происходит внутри сервиса — это быстрее и надёжнее.

Время получения QR должно полностью совпадать с временем на устройстве, т.е. надо проверить, что на телефоне и на компьютере показывает одинаковое время.



Что делать если меня заблокировали в МАХ?

**Необходимо оформить обращение
в службу технической поддержки (СТП) МАХ
через сайт max.ru**

В обращении необходимо:

- Представиться: назвать ФИО, организацию и вашу роль (должность) в организации (для обучающихся – указать класс / курс)
- Указать номер телефона. Желательно в формате 7*****
- Сообщить о действиях, которые привели к блокировке
- Приложить изображение (видео), на котором видно, что устройство проверено на вирусы и их нет



Техподдержка МАХ

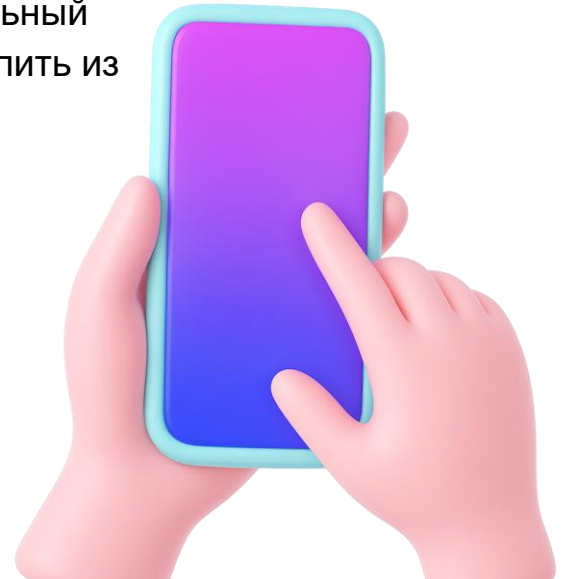
Как понять кто есть кто у меня в Личном кабинете (много одинаковых имен и ников)?

- Ждем обновление кабинета администратора, в разработке до конца 1 квартала 2026 г.
- Просим пользователи изменить свои ФИО в профиле МАХа



Как удалить старые чаты?

- В настоящий момент этот функционал находится в разработке., ожидаем ее завершение в 2026 г.
- Сейчас рекомендуем в старом чате разместить ссылку на актуальный чат, затем при наличии технической возможности - вручную удалить из старого пользователей и выйти самому.



Не могу никого добавить в чат класса, чат организации. Почему у администратора нет таких прав?

- Составом автоматических чатов, созданных ЭЖД (школы, СПО) или организацией (детские сады, доп. образование) управляют ЭЖД/организация. Дополнительных администраторов в такие чаты нельзя.
- В чатах Сферум созданных вручную сотрудником ОО – администратором является создатель чата, ему же доступно назначение дополнительного администратора, добавление и исключение новых участников



Не сформировались авточаты МЭШ. Куда обращаться?

- Если действие начатое в электронном журнале/дневнике не завершилось желаемым действием – обращаемся в техподдержку ЭЖД
- Если действие начатое в Сферуме, не завершилось ожидаемым действием – обращаемся в техподдержку Сферума



Помощник Сферума

Как в авточат группы детского сада добавить второго и младшего воспитателей?

- В настоящий момент этот функционал находится в разработке., ожидаем ее завершение в 2026 г.
- Сейчас второго и младшего воспитателей можно также назначить старшими воспитателями в нужной группе



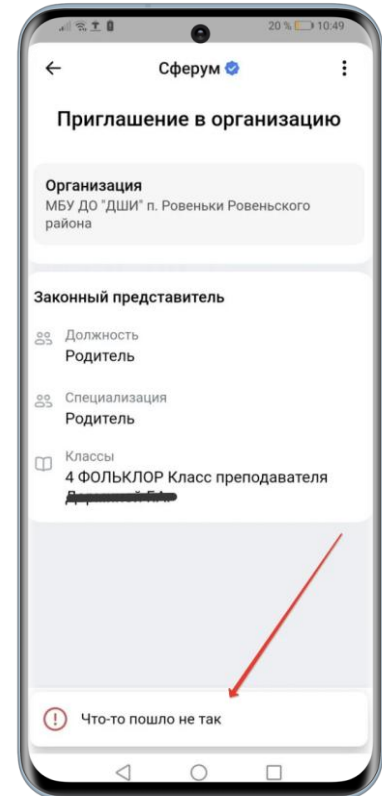
Сотрудник / родитель / обучающийся случайно вышел из авточата. Как его вернуть?

- Если это авточат созданный из ЭЖД, то необходимо сделать перевязку профилей: отвязаться от ЭЖД, а потом сделать новую связку
- Если это авточат организации, то администратор может несколько раз отредактировать роль пользователя, переместить его из одной группы в другую. Или исключить из организации и заново пригласить



Родитель не может перейти по ссылке-приглашению для присоединения к организации. Как его подключить?

- Проблема известна. Должна быть решена в ближайшее время
- Сейчас самый простой вариант – перейти по ссылке-приглашению через компьютер или самостоятельно подать заявку на присоединение к организации



Родитель переходит по ссылке-приглашению, а ему пишет, что «Пользователь уже состоит в организации». Как быть?

- Попросить пользователя прислать ID, который он видит в разделе «Мой Сферум». По этому ID найти пользователя в организации и, при необходимости, отредактировать его роль



Как выйти из чата звонка?

- В настоящий момент этот функционал находится в разработке. Со временем ожидаем в МАХ появление всех привычных функций Сферум из VK Мессенджера.
- Сейчас из этого чата участников можно исключить



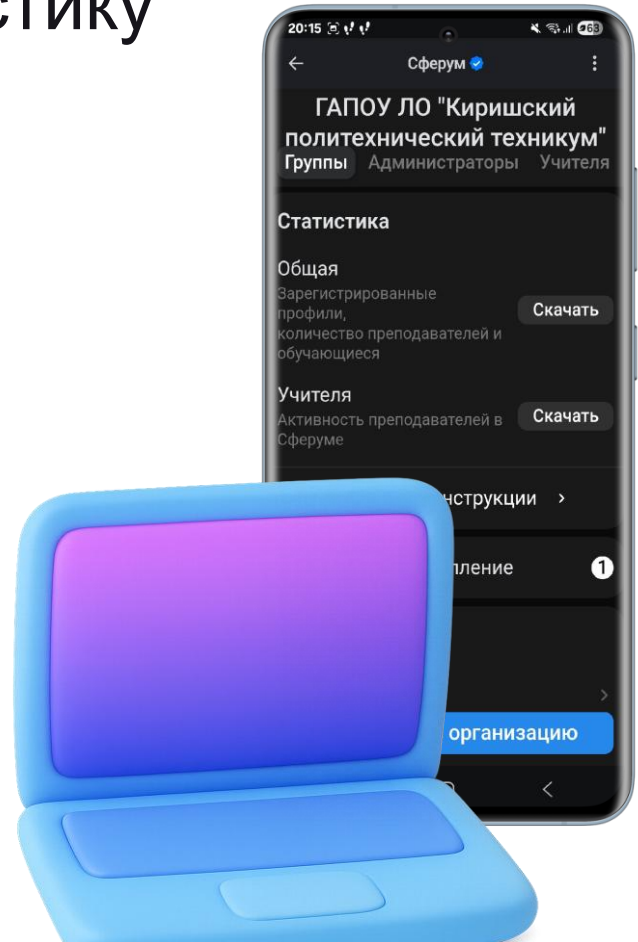
Из каких чатов формируется статистика активности пользователей?

- Публичный канал МАХа имеет стандартную ссылку для подключения: @idИНН_gos
- Закрытый канал Сферума не имеет видимой подписчикам ссылки для присоединения



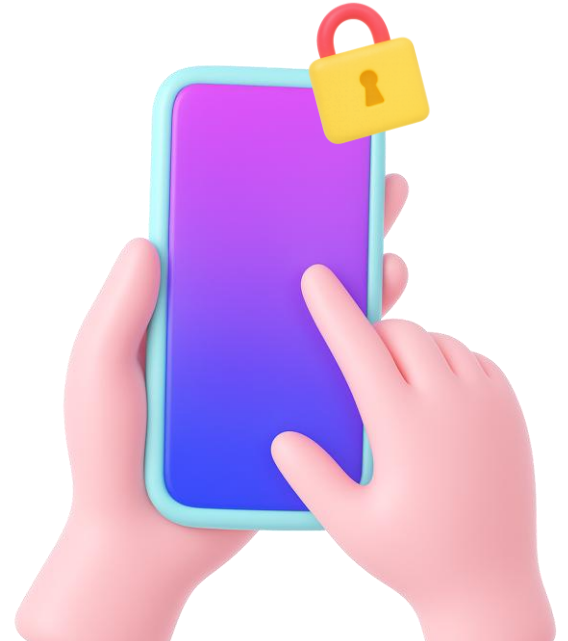
Где можно посмотреть статистику моей организации?

- В личном кабинете организации в Сферуме
- Файлы скачиваются в формате csv



Как понять какой канал я создал: открытый или закрытый?

- Активность верифицированных пользователей (прикрепленных к организации с определенно ролью) учитывается отовсюду (беседы тет-а-тет, активность в чатах)
- Внутри одной организации пользователь учитывается 1 раз в 1-й роли



Основные проблемы при создании каналов в МАХ

- «ИНН, ОГРН, КПП уже указаны в профиле другого подтверждённого бизнеса»: *верифицированный ЛК уже создан с другого номера телефона*
- «В выбранном методе подтверждения у вас недостаточно прав для завершения процесса»: *необходимо обновить данные об организации на Госуслугах*
- «Создать канал пока не получится. Убедитесь, что Ваша компания прошла верификацию на платформе для партнеров МАХ»: *надо перезапустить бота*
- Создался канал _biz: *удалите канал и еще раз пройдите верификацию по пути «Без РКН»*

Обращение СТП каналов
МАХ должно содержать:

1. Название и ИНН организации
2. ID организации на платформе «МАХ для партнеров»
3. Номер телефона, с которого верифицировали кабинет
4. Описание проблемы и перечень действий, которые вы уже предприняли
5. Скриншоты или видео, иллюстрирующие проблему

partner_support@max.ru

Рекомендации по ведению каналов

- При возможности разделите темы публикаций между госпабликом в социальной сети и в МАХ
- Если информация дублируется, то вначале ее публикуем в МАХ и спустя 4 часа в социальной сети
- Не надо в публичном канале размещать ссылки на чаты, на звонки и другую закрытую информацию, которая не касается широкой общественности - для этого есть закрытый канал в Сферуме



Госпаблики - Лучшее

Справочный центр

Инструкции, чтобы использовать
все возможности Сферума
в работе



Ответы на часто задаваемые вопросы

Быстрая помощь
для комфортной работы
в Сферуме



Спасибо
за внимание

