

# Вопросы и ответы

Инструкция для пользователей

Назначение документа	4
Дополнительная документация	4
Установка и авторизация	5
Откуда можно скачать приложение?	5
Как авторизоваться в приложении?	5
Что делать, если одноразовый пароль не пришел?	5
Работоспособность приложения	5
Приложение зависло	5
Windows	5
MacOS	6
Другие проблемы с приложением	6
Версия для десктопа	6
Мобильная версия	6
Контакты и переписка	7
Почему в списке контактов отображаются не все коллеги?	7
Как вернуть в список контактов заблокированного пользователя?	7
Чаты	7
Чем отличаются публичный и приватный чат?	7
Как найти чат, если он был скрыт из списка чатов?	7
Как вернуть участника, которого удалили из чата?	7
Доступна ли история переписки, если пользователь вышел и вернулся в чат?	8
Все сообщения в чате поступают от имени чата. Как это исправить?	8
Поиск	8
Почему не получается найти пользователя?	8
Почему заблокированные контакты отображаются в результатах поиска?	8
Звонки	8
Как сделать групповой звонок?	8
Почему звонки не работают через прокси?	9

Уведомления в мобильной версии	9
Не приходят уведомления и нет звука	9
Xiaomi	9
Meizu	9
Huawei	9
Уведомления приходят, но нет звука	10
Что делать, если работа с настройками не помогла?	10
Другие возможности	10
Есть ли ограничения по размеру пересылаемых файлов?	10
Где посмотреть список горячих клавиш?	10
Боты	11
Где найти описание и примеры ботов?	11
Стикер-бот выдает ошибки размера	11

# Назначение документа

---

В данном документе представлено описание вопросов, возникающих при работе с корпоративным мессенджером VK Teams, и ответов на них.

Документ предназначен для использования конечными пользователями мессенджера.

## Дополнительная документация

---

[Как установить корпоративный мессенджер VK Teams](#) — в документе представлено описание необходимых шагов для установки корпоративного мессенджера VK Teams.

[Как работать в мессенджере VK Teams](#) — в документе представлено описание основных операций и настроек корпоративного мессенджера VK Teams.

### **Внимание**

Ранее мессенджер VK Teams назывался Myteam, что находит отражение в технических моментах (например, части URL-адресов, пункты в настройках).

# Установка и авторизация

---

## Откуда можно скачать приложение?

Ваш администратор предоставит вам ссылки, по которым можно скачать и установить корпоративный мессенджер. Приложение VK Teams из открытых источников не подойдет вам, так как нужна специальная корпоративная версия.

## Как авторизоваться в приложении?

При первом входе в приложение пользователь должен указать корпоративную почту. На нее будет отправлен одноразовый пароль. Авторизация в приложении сохраняется, в дальнейшем вводить почту и пароль не потребуется. Но если пользователь воспользуется опцией **Выйти**, тогда при следующем входе в приложение ему снова понадобится указать корпоративную почту и ввести одноразовый пароль.

## Что делать, если одноразовый пароль не пришел?

- Убедитесь в работоспособности почтового клиента.
- Обновите страницу (F5), если пользуетесь почтой через браузер.
- Проверьте папку **Спам** в интерфейсе той почты, в которой заведен ящик. Например, если пользователь использует почту @mail.ru, проверяйте в интерфейсе [Mail.ru](https://mail.ru).

Если вы уверены, что почтовый ящик работает и пользователь не мог пропустить письмо с одноразовым паролем, обратитесь в службу поддержки. Обязательно укажите корпоративный адрес почты и приложите файлы логов с того устройства, на котором была попытка входа.

# Работоспособность приложения

---

## Приложение зависло

Отправьте в службу поддержки дампы памяти. Чтобы получить дампы памяти, выполните:

### Windows

1. Запустите диспетчер задач.
2. Кликните правой кнопкой мыши по процессу VK Teams и выберите **Создать файл дампа**.

## MacOS

1. Запустите мониторинг системы.
2. Выберите процесс VK Teams.
3. Нажмите на шестеренку и выберите **Запустить Spindump**.

## Другие проблемы с приложением

Отправьте в службу поддержки лог-файлы. Как найти лог-файлы:

### Версия для десктопа

Если пользователь авторизован:

1. В приложении откройте **Настройки** → **Напишите нам**.
2. Нажмите на **Получить архив логов**.
3. Дождитесь всплывающего уведомления об успешной загрузке и перейдите в папку, в которую сохранились файлы.
4. Отправьте файлы в службу поддержки.

Если пользователь не авторизован (не смог авторизоваться):

1. Откройте проводник операционной системы.
2. Найдите папку **AppData/Roaming/VK/VK Teams** или **AppData/Roaming/Mail.ru/Myteam**.
3. Заархивируйте папку **logs** и отправьте архив в службу поддержки.

### Мобильная версия

1. В приложении откройте **Настройки** → **Сообщить о проблеме**.
2. Опишите проблему и укажите адрес почты.



#### Внимание

Не снимайте галочку **Отправить служебную информацию**.

3. Отправьте сообщение.

# Контакты и переписка

---

## Почему в списке контактов отображаются не все коллеги?

Коллега автоматически добавляется в список контактов после того, как пользователь начнет с ним переписку. Любого сотрудника компании можно найти через поиск:

- по частичному совпадению имени, фамилии;
- по полному совпадению адреса почты.

## Как вернуть в список контактов заблокированного пользователя?

1. Откройте **Настройки** → **Приватность** → **Список игнорируемых**.
2. Нажмите на крестик, чтобы исключить нужного пользователя из списка игнорируемых.

## Чаты

---


### Чем отличаются публичный и приватный чат?

Публичный чат доступен в результатах поиска всем сотрудникам компании.

### Как найти чат, если он был скрыт из списка чатов?

Воспользуйтесь поиском — чат можно найти по его названию или ключевым словам, которые использовались в нем. Также чат появится в разделе **Чаты**, если в нем появится новое сообщение.

### Как вернуть участника, которого удалили из чата?


1. Нажмите на иконку  в правом верхнем углу приложения и выберите раздел **Заблокированные**.
2. Нажмите на крестик напротив нужного пользователя.
3. Повторно добавьте этого пользователя в чат.

Вновь добавленному пользователю недоступна истории переписки.

## Доступна ли история переписки, если пользователь вышел и вернулся в чат?

Если пользователь вышел из чата сам, а затем вернулся, то ему будет доступна история переписки.

## Все сообщения в чате поступают от имени чата. Как это исправить?

Причина в том, что чат создан как канал, а не как группа. Чтобы убедиться в этом, откройте информацию о чате ( в правом верхнем углу) и обратите внимание на опции. Например, у канала опция будет называться **Настройки канала**, а не **Настройки группы**. Переделать канал в группу не получится.

## Поиск

---

### Почему не получается найти пользователя?

Например, при добавлении в группу или при пересылке сообщения.

Причина в том, что его еще нет в списке контактов. Сначала напишите ему личное сообщение (после этого он автоматически добавится в список контактов), а затем добавьте в группу или перешлите сообщение.

### Почему заблокированные контакты отображаются в результатах поиска?

Заблокированный пользователь не отображается в списке контактов, но остается доступным в результатах поиска на случай, если понадобится история переписки с ним.

## Звонки

---

### Как сделать групповой звонок?

Групповой звонок можно выполнить одним из способов:

1. В чате группы нажмите на иконку с изображением телефонной трубки и выберите **Аудиозвонок** или **Видеозвонок**. Откроется окно **Начать групповой звонок** — снимите отметку у тех участников группы, которых не нужно вызывать. Затем нажмите кнопку **Позвонить**.
2. Сначала созвонитесь с одним коллегой, затем добавьте в звонок остальных участников.



# Почему звонки не работают через прокси?

Пока что звонки через HTTP-прокси действительно не работают. Эта опция станет доступна позже.

## Уведомления в мобильной версии

---

### Не приходят уведомления и нет звука

Причины могут быть не только в настройках приложения, но и в настройках устройства. В зависимости от марки устройства выполните проверки, описанные ниже.

#### Xiaomi

Откройте в приложении **Настройки → Уведомления** и убедитесь, что включены уведомления в разделах **Чаты** и **Группы и каналы**.

Если причина не в настройках приложения, проверьте настройки и в телефоне:

- Откройте **Настройки → Уведомления → VK Teams** и убедитесь, что включены уведомления в разделах **Чаты** и **Группы и каналы**.
- Также убедитесь, что в разделе VK Teams включены настройки: **Всплывающие уведомления**, **Экран блокировки**, **Разрешить звуки**.

#### Meizu

Откройте в приложении **Настройки → Уведомления** и убедитесь, что уведомления включены.

Если причина не в настройках приложения, выполните настройки в телефоне:

- Откройте **Настройки → Уведомления → VK Teams** и убедитесь, что включены уведомления в разделах **Чаты** и **Группы и каналы**.
- Откройте **Управление питанием → Энергосбережение → Управление спящим режимом** и установите переключатель рядом с приложением VK Teams во включенное состояние.
- Откройте приложение **Центр безопасности → Разрешения для ПО → Управление автозапуском** и установите переключатель рядом с приложением VK Teams во включенное состояние.

#### Huawei

Откройте в приложении **Настройки → Уведомления** и убедитесь, что включены уведомления.

Если причина не в настройках приложения, выполните настройки в телефоне:

- Откройте **Настройки** → **Батарея** → **Запуск приложений**. Выключите автоматическое управление для приложения VK Teams и включите **Автозапуск**, **Косвенный запуск**, **Работа в фоновом режиме**.
- Откройте **Настройки** → **Приложения и уведомления** → **Диспетчер уведомлений**. Выберите VK Teams и включите **Уведомления и другие необходимые уведомления**.
- Откройте **Настройки** → **Приложения** → **VK Teams** → **Батарея**. Выключите **Закрывать после блокировки экрана**.

## Уведомления приходят, но нет звука

Проверьте настройки в приложении:

1. Откройте **Настройки** → **Уведомления** → **Звуковая тема**.
2. Убедитесь, что выбраны звуки в разделах **Входящее сообщение** и **Сообщение в группе**.

Если выбрана системная тема, то должен проигрываться звук, выбранный в настройках телефона. Если выбрана внутренняя или своя тема, то должен проигрываться звук, выбранный в VK Teams.

Если причина не в настройках приложения, проверьте настройки в телефоне:

1. Откройте **Настройки** → **Звук и вибрация**.
2. Проверьте, что звук включен (громкость не убрана до нуля) в разделе **Вызовы, напоминания, уведомления**.
3. Убедитесь, что появился звуковой сигнал при получении сообщения в VK Teams.

## Что делать, если работа с настройками не помогла?

Перезагрузите устройство. Если это не помогло, переустановите приложение.

## Другие возможности

---

### Есть ли ограничения по размеру пересылаемых файлов?

В чат можно отправить файл весом до 4,3 Гб (если администратор не установил более строгое ограничение).

### Где посмотреть список горячих клавиш?

В десктопной версии приложения перейдите в **Настройки** → **Горячие клавиши**.

# Боты

---

## Где найти описание и примеры ботов?

Описание и примеры ботов см. по [ссылке](#).

## Стикер-бот выдает ошибки размера

Учитывайте ограничения по размерам картинки:

- минимальная высота — 122 пикселя;
- минимальная ширина — 122 пикселя;
- максимальный размер файла — 3 Мб.