

# Суперапп VK WorkSpace

**Вопросы и ответы для пользователей**

# Оглавление

---

Назначение документа	3
Дополнительная документация	3
Установка и авторизация	4
Откуда можно скачать приложение?	4
Как авторизоваться в приложении?	4
Что делать, если одноразовый пароль не пришел?	4
Работоспособность приложения	5
Приложение зависло	5
Другие проблемы с приложением	5
Уведомления в мобильной версии	6
Не приходят уведомления и нет звука	6
Xiaomi	6
Meizu	6
Huawei	7
Уведомления приходят, но нет звука	7
Что делать, если работа с настройками не помогла?	7

# Назначение документа

---

В документе описаны вопросы, возникающие при работе с Супераппом. Документ предназначен для использования конечными пользователями.

## Дополнительная документация

---

[Как установить Суперапп](#) — в документе описана установка Супераппа.

### **Примечание**

Ранее Суперапп VK WorkSpace назывался VK Teams, а также 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 Суперапп. Приложение 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 Супераппа и выберите **Создать файл дампа**.

### MacOS

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

## Другие проблемы с приложением

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

### В десктоп версии

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.

## В мобильной версии

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.

## 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:

1. Откройте **Настройки** → **Уведомления** → **Мессенджер** и убедитесь, что включены уведомления в разделах **Чаты** и **Группы и каналы**.
2. Убедитесь, что в разделе Мессенджер 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:

1. Откройте **Настройки** → **Уведомления** → **Мессенджер** и убедитесь, что включены уведомления в разделах **Чаты** и **Группы и каналы**.
2. Откройте **Управление питанием** → **Энергосбережение** → **Управление спящим режимом** и установите переключатель рядом с приложением во включенное состояние.

3. Откройте приложение **Центр безопасности** → **Разрешения для ПО** → **Управление автозапуском** и установите переключатель рядом с приложением во включенное состояние.

## Huawei

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

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

1. Откройте **Настройки** → **Батарея** → **Запуск приложений**. Выключите автоматическое управление для Супераппа VK WorkSpace и включите **Автозапуск**, **Косвенный запуск**, **Работа в фоновом режиме**.
2. Откройте **Настройки** → **Приложения и уведомления** → **Диспетчер уведомлений**. Выберите Мессенджер и включите **Уведомления и другие необходимые уведомления**.
3. Откройте **Настройки** → **Приложения** → **Мессенджер** → **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 Супераппе.

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 Суперапп.

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

Перезагрузите устройство. Если это не помогло, переустановите приложение.

 18 февраля 2026 г.