Мессенджер и ВКС

Вопросы и ответы для пользователей

© VK WorkSpace, 2026 г. Все права защищены

Портал с документацией: https://biz.mail.ru/docs/on-premises/

Оглавление

Назначение документа 3

Дополнительная документация 3

Контакты и переписка 4

- Почему в списке контактов отображаются не все коллеги? 4
- Как вернуть в список контактов заблокированного пользователя? 4

Чаты 5

- Чем отличаются публичный и приватный чат? 5
- Как найти чат, если он был скрыт из списка чатов? 5
- Как вернуть участника, которого удалили из чата? 5
- Доступна ли история переписки, если пользователь вышел и вернулся в чат? 5
- Все сообщения в чате поступают от имени чата. Как это исправить? 5

Поиск 6

- Почему не получается найти пользователя? 6
- Почему заблокированные контакты отображаются в результатах поиска? 6

Звонки 7

- Как сделать групповой звонок? 7
- Почему звонки не работают через прокси? 7

Боты 8

- Где найти описание и примеры ботов? 8
- Стикер-бот выдает ошибки размера 8

Другие возможности 9

- Есть ли ограничения по размеру пересылаемых файлов? 9
- Где посмотреть список горячих клавиш? 9

Назначение документа

В документе описаны вопросы, возникающие при работе с сервисами Мессенджер, Задачи, Видеоконференции и Организационная структура. Документ предназначен для использования конечными пользователями.

Дополнительная документация

Как установить Суперапп VK WorkSpace— в документе описана установка клиентского приложения.

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 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.

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.

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**.

Технический писатель: Белова Ирина

27 апреля 2026 г.