

# Яндекс.Почта (мобильное приложение для устройств с Android)

Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла мобильного приложения

14.03.2022

Яндекс.Почта (мобильное приложение для устройств с Android). Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла мобильного приложения. Версия 1

Дата подготовки документа: 14.03.2022

Этот документ является составной частью технической документации Яндекса.

© 2008—2022 ООО «ЯНДЕКС». Все права защищены.

## **Предупреждение об исключительных правах и конфиденциальной информации**

Исключительные права на все результаты интеллектуальной деятельности и приравненные к ним средства индивидуализации юридических лиц, товаров, работ, услуг и предприятий, которым предоставляется правовая охрана (интеллектуальную собственность), используемые при разработке, поддержке и эксплуатации службы Яндекс.Почта (мобильное приложение для устройств с Android), включая, но не ограничиваясь, программы для ЭВМ, базы данных, изображения, тексты, другие произведения, а также изобретения, полезные модели, товарные знаки, знаки обслуживания, коммерческие обозначения и фирменные наименования, принадлежат ООО «ЯНДЕКС» либо его лицензиарам.

Использование результатов интеллектуальной деятельности и приравненных к ним средств индивидуализации в целях, не связанных с разработкой, поддержкой и эксплуатацией службы Яндекс.Почта (мобильное приложение для устройств с Android), не допускается без получения предварительного согласия правообладателя. Настоящий документ содержит конфиденциальную информацию ООО «ЯНДЕКС». Использование конфиденциальной информации в целях, не связанных с разработкой, поддержкой и эксплуатацией службы Яндекс.Почта (мобильное приложение для устройств с Android), а равно как и разглашение таковой, не допускается. При этом под разглашением понимается любое действие или бездействие, в результате которых конфиденциальная информация в любой возможной форме (устной, письменной, иной форме, в том числе с использованием технических средств) становится известной третьим лицам без согласия обладателя такой информации либо вопреки трудовому или гражданско-правовому договору.

Отношения ООО «ЯНДЕКС» с лицами, привлекаемыми для разработки, поддержки и эксплуатации службы Яндекс.Почта (мобильное приложение для устройств с Android), регулируются законодательством Российской Федерации и заключаемыми в соответствии с ним трудовыми и/или гражданско-правовыми договорами (соглашениями). Нарушение требований об охране результатов интеллектуальной деятельности и приравненных к ним средств индивидуализации, а равно как и конфиденциальной информации, влечет за собой дисциплинарную, гражданско-правовую, административную или уголовную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## **Контактная информация**

ООО «ЯНДЕКС»

<https://www.yandex.ru>

Тел.: +7 495 739 7000

Email: [pr@yandex-team.ru](mailto:pr@yandex-team.ru)

Главный офис: 119021, Россия, г. Москва, ул. Льва Толстого, д. 16



# Содержание

Жизненный цикл.....	6
Процессы реализации мобильного приложения на всех этапах жизненного цикла.....	6
Процессы поддержания мобильного приложения.....	7
Требования к аппаратному и программному обеспечению.....	7
Требования к персоналу.....	7
Обновление приложения.....	7
Устранение неисправностей.....	8
Техническая поддержка.....	9

---

# Жизненный цикл

## Процессы реализации мобильного приложения на всех этапах жизненного цикла

### Процессы этапа проектирования

Данные процессы выполняются менеджерами продукта и направлены на создание концепции мобильного приложения, интерфейс которого позволит решить задачи пользователей продукта.

- процесс анализа ниши продукта и целевой аудитории;
- процесс формирования пользовательских сценариев;
- процесс выработки требований к мобильному приложению на основе опросов пользователей, изучения аналогичных продуктов конкурентов;
- процесс оценки полезности планируемых функциональных возможностей, стоимости их разработки, влияния на архитектуру мобильного приложения, возможных рисков, необходимости локализации;
- процесс составления плана функциональных возможностей, на которые будет направлена реализация в рамках текущего цикла разработки;
- процесс оформления технического задания.

### Процессы этапа кодирования

Данные процессы выполняются разработчиками мобильного приложения, разработчиками документации и переводчиками.

- процесс реализации функциональных возможностей, описанных в техническом задании, в виде программного кода с учетом всех особенностей, выявленных на этапе проектирования;
- процесс разработки пользовательской документации, подробно и понятно описывающей эксплуатацию мобильного приложения, его настройку, устранение типичных неисправностей и частые вопросы, возникающие у пользователей в процессе эксплуатации;
- процесс локализации интерфейса мобильного приложения и пользовательской документации.

### Процессы этапа тестирования

Данные процессы выполняются инженерами тестирования в ручном и автоматическом режиме. Процессы этапа тестирования подразумевают устранение неисправностей, выявленных в течение каждого процесса.

- процесс тестирования функций, выявляющий способность мобильного приложения решать задачи, необходимые пользователям;
- процесс тестирования производительности, определяющий скорость и стабильность работы мобильного приложения под нагрузкой, его надежность и масштабируемость;
- процесс тестирования безопасности, выявляющий устойчивость к хакерским атакам и безопасное хранение данных пользователей;
- процесс тестирования локализации, проверяющий корректность перевода интерфейса на другие языки и перечня функциональных возможностей для различных стран;
  - процесс тестирования совместимости с другими приложениями на платформе Android;
  - процесс юзабилити-тестирования, направленный на проверку удобства использования мобильного приложения.

### Процессы этапа эксплуатации

- процесс установки мобильного приложения;
- процесс первичной настройки мобильного приложения;
- процесс эксплуатации мобильного приложения;
- процессы поддержания мобильного приложения.

## Процессы поддержания мобильного приложения

Сопровождение мобильного приложения Яндекс.Почта для Android на всех этапах его жизненного цикла включает:

- помощь при установке и первичной настройке мобильного приложения;
- техническую поддержку пользователей;
- устранение неисправностей;
- плановую и внеплановую модернизацию мобильного приложения.

Описанные ниже мероприятия обеспечивают отсутствие критических сбоев и корректное функционирование мобильного приложения, его модернизацию и адаптацию к потребностям пользователя. Взаимодействие сотрудников поддержки с пользователями и другие формы обратной связи формируют пул запросов на модификацию мобильного приложения в следующем цикле разработки.

## Требования к аппаратному и программному обеспечению

Для установки мобильного приложения Яндекс.Почта требуется смартфон или планшет с операционной системой Android версии 6.0.0 и выше.

## Требования к персоналу

Для эксплуатации мобильного приложения не требуется специальных знаний. Достаточно работать с мобильным устройством на уровне пользователя.

Чтобы обеспечивать поддержку мобильного приложения Яндекс.Почта, необходим специалист, обладающий умениями и навыками:

- эксплуатации операционных систем Android;
- владения инструментами разработки и отладки программного обеспечения для Android;
- установки, обновления и удаления приложений через магазин приложений Google Play;
- поиска решения проблемы в Справке мобильного приложения Яндекс.Почта для Android, размещенной по адресу <https://yandex.ru/support/mail-app-android/index.html>;
- общения со службой поддержки Яндекс.Почты.

## Обновление приложения

### Модернизация приложения на стороне сервиса

Приложение участвует в непрерывном процессе модернизации. Предпосылками к модернизации служат:

- устранение неисправностей, полученных в ходе эксплуатации;
- улучшение существующих функциональных возможностей приложения;
- дополнение перечня функциональных возможностей новыми функциональными возможностями, необходимость которых определяется в ходе этапа проектирования.

### Получение пользователем модернизированной версии приложения

Приложение следует регулярно обновлять, чтобы всегда пользоваться последней, усовершенствованной версией. Когда новая версия приложения станет доступна, вы получите уведомление об этом от магазина приложений Google Play. Чтобы обновить приложение Яндекс.Почта вручную, откройте страницу приложения в Google Play и нажмите кнопку **Обновить**.

Также вы можете настроить автообновление приложений в настройках Google Play, чтобы приложение Яндекс.Почта обновлялось автоматически, когда новая версия становится доступна.

## Устранение неисправностей

### Устранение проблем на стороне сервиса

Неисправности, возникающие в приложении и выявляющиеся на этапе эксплуатации, устраняются в регулярном режиме по следующему алгоритму:

1. Детектирование неисправности путем получения сообщения о неисправности в обращениях от пользователей, а также путем тестирования.
2. Воспроизведение неисправности инженерами тестирования в различных программных и аппаратных окружениях.
3. Устранение неисправности на уровне кода.
4. Тестирование неисправности в автоматическом или ручном режиме.
5. Модернизация приложения и публикация новой версии приложения в открытый доступ.

### Устранение проблем на стороне пользователя

Некоторые проблемы, возникающие в приложении, появляются по причине некорректных настроек приложения. Такие проблемы пользователь может решить самостоятельно по инструкциям, представленным ниже.

#### Не приходят уведомления о входящих письмах

Это может происходить по следующим причинам:

##### Отключены уведомления в настройках приложения

Включите уведомления:

1. Вытяните экран слева.
2. Нажмите кнопку **Настройки** (под списком папок и меток).
3. Выберите аккаунт, для которого хотите настроить уведомления и выборочную синхронизацию папок.
4. В пункте **Уведомлять о новых письмах** для каждой папки выберите опцию:
  - **Уведомляет о письмах и загружает их** — содержимое папки будет загружаться в фоновом режиме с уведомлениями о новых письмах.
  - **Загружает письма** — содержимое папки будет загружаться в фоновом режиме без уведомлений о новых письмах.
  - **Ничего не загружает** — содержимое папки будет загружаться, только если ее открыть.



**Внимание:** Загрузка писем отключается вместе с уведомлениями. Отключить загрузку писем и включить уведомления о новых письмах нельзя.

#### Приложение не работает в фоновом режиме

Если в настройках телефона для приложения Яндекс.Почта выключена возможность работать в фоновом режиме, то уведомления приходить не будут. Откройте настройки телефона и убедитесь, что возможность включена или включите ее.

#### Приложение не запускается автоматически при включении телефона

Если в настройках телефона для приложения Яндекс.Почта выключен автозапуск, то уведомления приходить не будут. Откройте настройки телефона и убедитесь, что автозапуск включен или включите его.

#### Включен энергосберегающий режим

Энергосберегающий режим обычно блокирует получение уведомлений. Откройте настройки телефона и убедитесь, что этот режим выключен или выключите его.

Также, возможно, энергосберегающий режим на вашем телефоне включается автоматически, когда батарея разряжена.

#### Установлено приложение для экономии заряда или ускорения работы телефона

На получение уведомлений могут влиять приложения, которые помогают экономить заряд батареи или ускорять работу телефона. Например, приложение CM Locker — с помощью настройки **Очистка уведомлений** оно ограничивает все уведомления на телефоне. Убедитесь, что на телефоне не установлены такие приложения или удалите их.

#### Нет соединения с сервером

Проверьте, есть ли у вас доступ к интернету (без интернет-соединения приложение Яндекс.Почта открываться не будет):

- Подключены ли вы к мобильной сети?
- Есть ли деньги на счете вашего мобильного телефона?
- Можете ли вы воспользоваться другим интернет-соединением, например Wi-Fi?

### Не получается авторизоваться

Забытый пароль можно восстановить на [странице восстановления доступа](#).

Если вы забыли логин, попробуйте воспользоваться подсказкой на [странице восстановления доступа](#). Подсказка может сработать, если вы недавно заходили в свой аккаунт на Яндексе с этого же телефона.

Также попробуйте обратиться к тем, с кем вы переписывались, — ваши адресаты могут напомнить вам, с какого адреса приходили ваши письма.

### Пропали письма

Если вы случайно удалили письма или ваши письма пропали, попробуйте поискать их в папке **Удалённые** (письма в этой папке доступны в течение 30 дней после удаления). Чтобы восстановить письма:

1. Зайдите в папку **Удалённые**.
2. Выберите нужные письма. Чтобы выбрать письмо, нажмите на портрет отправителя в строке письма.
3. Нажмите значок  → **Переложить в папку**
4. Выберите папку, в которую нужно переместить письмо.

Если пропавших писем в папке **Удалённые** нет, то, к сожалению, восстановить их нельзя.

Если вы не удаляли письма, выполните следующие действия:

1. В веб-интерфейсе Яндекс.Почты зайдите в [журнал посещений](#) и просмотрите информацию по действиям в ящике за последнюю неделю.
2. Смените пароль в настройках [Яндекс ID](#). Убедитесь, что соблюдаете [правила почтовой безопасности](#).
3. Проверьте, не используете ли вы программы, удаляющие письма. Если на вашем телефоне установлена [программа](#), работающая по протоколу POP3, укажите в ее настройках, что при скачивании писем нужно сохранять копии на сервере.

### Не приходит письмо из социальной сети или форума



**Внимание:** Если вы зарегистрировались на Яндексе после регистрации в социальной сети или на форуме, письмо с подтверждением не придет. Необходимо будет запросить письмо с сайта еще раз.

Если после регистрации в социальной сети или на форуме вам не приходит письмо с подтверждением регистрации, выполните следующие действия:

1. Проверьте, верно ли вы указали адрес электронной почты.
2. Убедитесь, что в [правилах обработки писем](#) нет правила, которое удаляет подобные письма. (Отключить и удалить правило можно только в веб-интерфейсе Яндекс.Почты.)
3. Проверьте, нет ли почтового адреса этой социальной сети или форума в [черном списке](#). (Удалить адрес сайта из черного списка можно только в веб-интерфейсе Яндекс.Почты.)

Если вы уверены, что настройки почтового ящика корректны и адрес указан правильно, попробуйте запросить письмо с сайта заново. Если через несколько часов письмо не придет, обратитесь к администрации сайта.

### Приложение работает с ошибками

Ошибки в приложении могут возникать из-за накопленных пользовательских данных. Чтобы решить проблему, очистите данные:

1. Откройте настройки смартфона.
2. Выберите **Приложения** → **Яндекс.Почта**.
3. Нажмите кнопку **Стереть данные**.



**Внимание:** Из приложения будут удалены настройки и учетные записи, но все письма сохранятся на серверах Яндекса.

Чтобы снова работать с письмами в приложении, откройте его и [авторизуйтесь](#).

Если рекомендации не помогли, сообщите нам о проблеме.

## Техническая поддержка

Техническая поддержка пользователей и специалистов по обслуживанию подразумевает консультации по следующим вопросам:

- установка;
- пользовательские настройки;

- использование программного обеспечения Яндекс.Почта для устройств с Android;
- поддержание жизненного цикла;
- устранение ошибок в работе;
- обновление и модернизация;
- устранение последствий некорректного обновления;
- прочие вопросы, прямо или косвенно связанные с приложения.

Перечень вопросов и разделов, по которым проводится консультативная поддержка, а также количество каналов коммуникации, могут варьироваться в зависимости от соглашений между участниками процесса.

Если вы столкнулись с проблемой в работе приложения Яндекс.Почта для Android и не смогли решить ее самостоятельно, пожалуйста, сообщите нам об ошибке через форму обратной связи в самом приложении:

1. Вытяните экран слева.
2. Выберите пункт **Справка и поддержка** под списком папок.
3. Выберите пункт **Проблема**.
4. Выберите тему проблемы.
5. Опишите проблему максимально подробно.



**Внимание:** О проблемах, связанных с мобильным приложением, пишите, пожалуйста, из самого приложения, а не со страниц Справки. Так ваше обращение попадет к нужным специалистам и вам ответят быстрее. Также при отправке из приложения наши специалисты видят техническую информацию, которая помогает разобраться с проблемой. Если приложение неожиданно завершает работу и вы не можете написать нам из него, отправьте сообщение об ошибке через [форму обратной связи](#).