



# Как работать С ТЕХПОДДЕРЖКОЙ

**Google Play Console & AppStore  
Connect**

Плешкова Марина

Platform Relations Manager, Mail.ru Group

# Марина Плешкова

## **Platform Relations Manager** Mail.ru Group

Помогаю налаживать отношения между проектами Mail.ru Group и платформами (Apple, Google).



# О чем расскажу

## **О прямых контактах:**

- Как платформы строят коммуникацию с разработчиками
- Как выйти на связь с платформами
- В каких случаях личное общение не поможет.

## **Об официальных каналах связи:**

- Как наиболее эффективно использовать официальные каналы для решения проблем
- Кейсы реджектов, удалений и блокировок.
- Лайфхаки и профилактика проблем



# Кому будет интересно?

## **Вам будет интересно, если:**

- Вы - начинающий продукт-менеджер
- Или начинающий менеджер проекта
- В вашей команде нет специального человека в компании по взаимодействию с платформами.
- Никогда не общались с платформами, но хотите понять, как это работает.



Магической кнопки нет

# Есть черный ящик

Общение с платформами непрозрачно, но предсказуемо.  
Мы не знаем его законы, но пытаемся их использовать.



# Прямые контакты

в AppStore и Google Play

# Как строится общение с платформами?

В каждом регионе есть два самых важных человека:

- тот, кто отвечает за деньги (**Business Developer**)
- тот, кто отвечает за технологии (**Developer Relations Manager / Developer Advocate**)

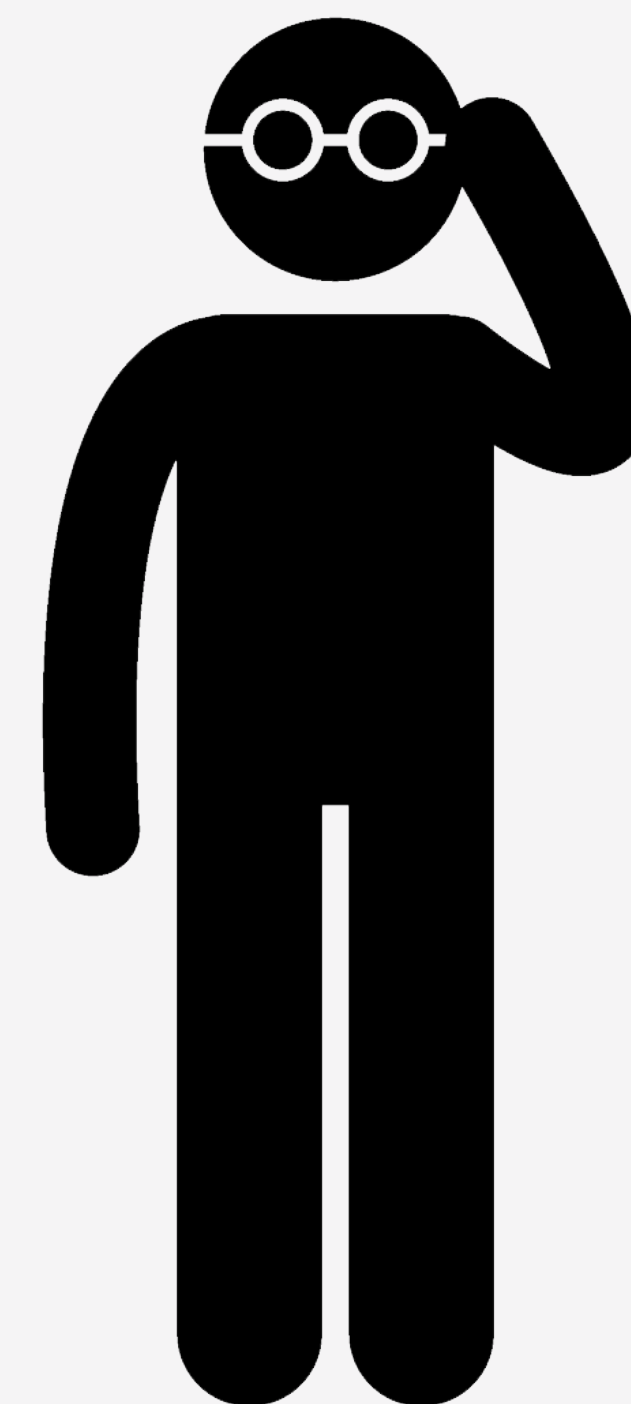
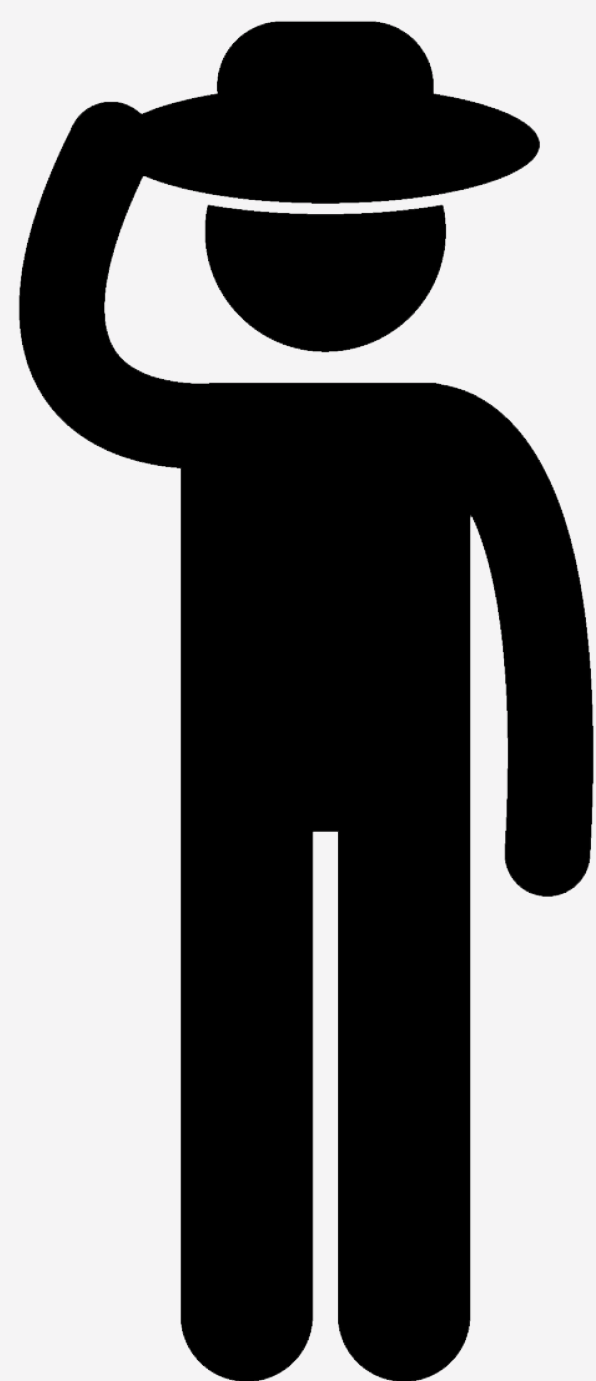
# Плюсы личного общения

## Business Developer

- Номинирует проект на фичеринг
- Консультирует проект по вопросам монетизации
- Может дать совет по ASO

## Dev Advocate

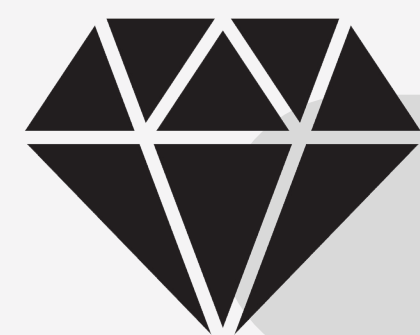
- Соединяет с техническими командами
- Помогает отправлять специалистов на конференции
- Организовывает встречи, воркшопы, хакатоны



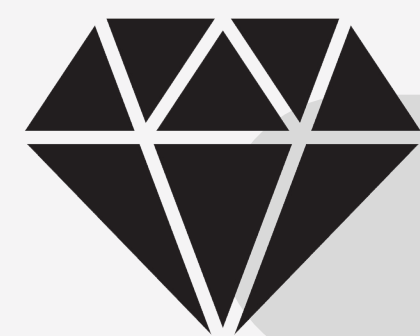


# Как привлечь внимание?

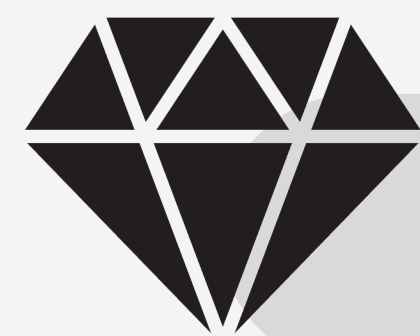
**Платформам интересны:**



**Revenue**



**Уникальность**



**Значимость**

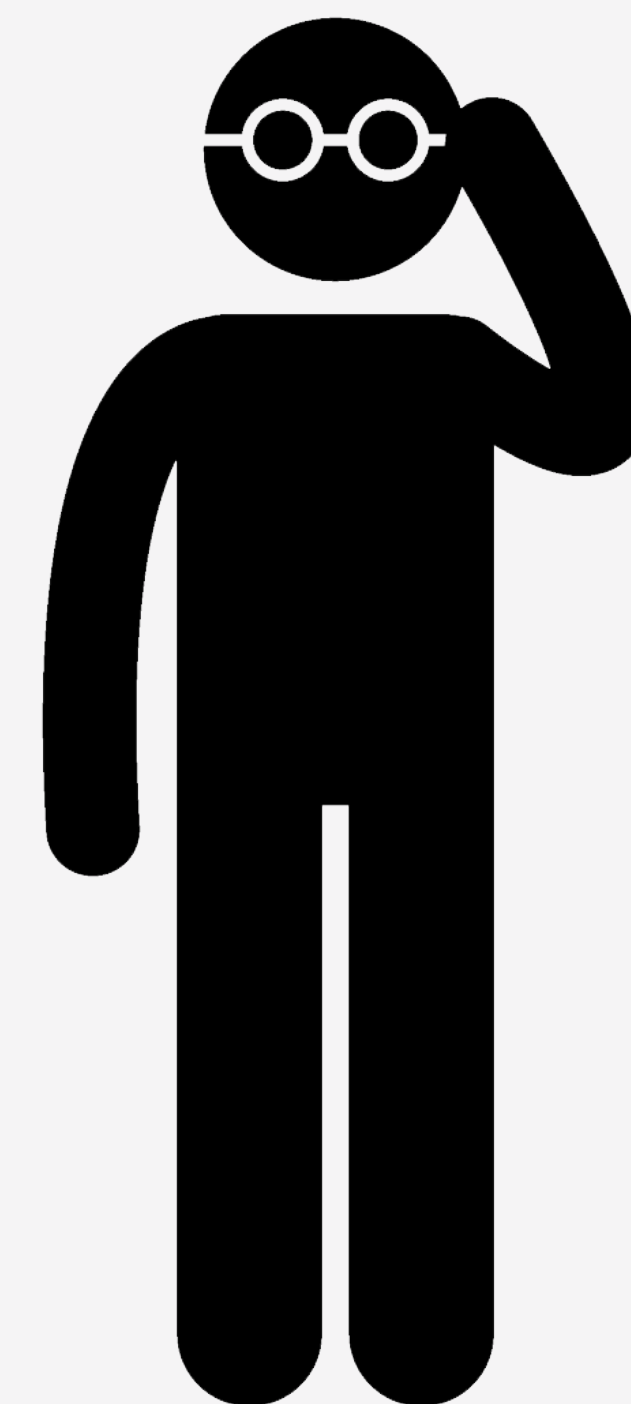
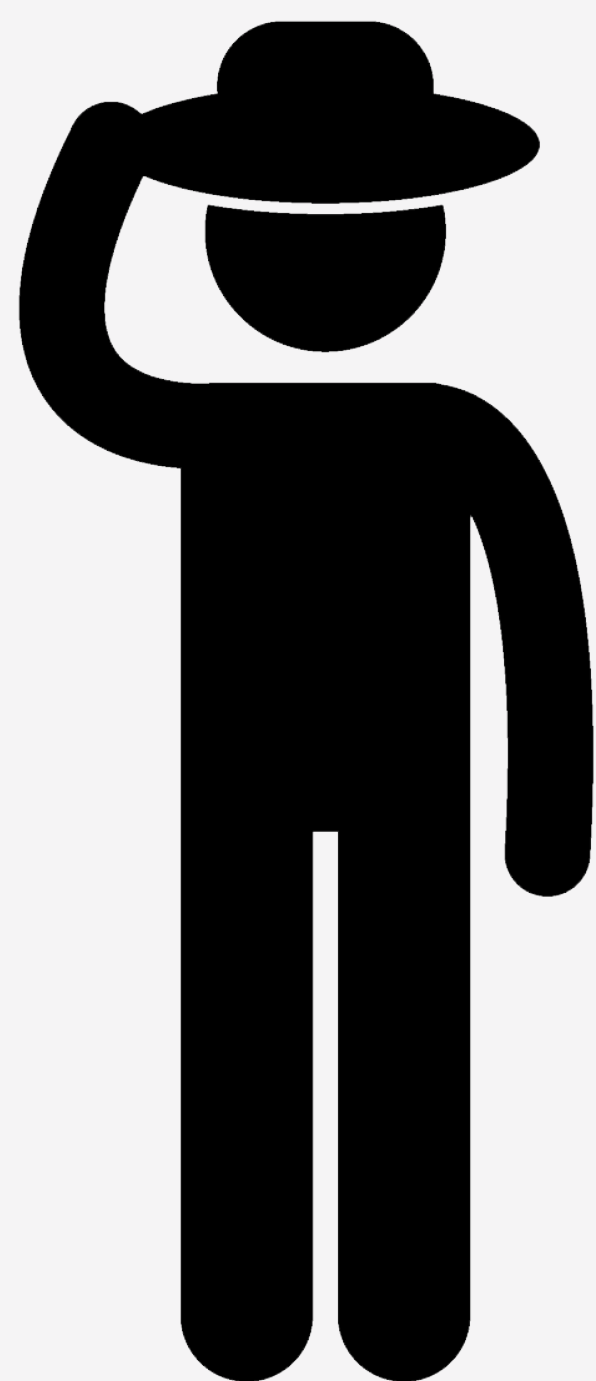
# Плюсы личного общения

## Business Developer

- Отправьте заявку на AppStore фичеринг через форму <https://bitly.su/tNQu>
- Используйте Подписки в качестве модели монетизации
- Используйте Apple Pay / Google Pay в соответствии с Best Practices

## Dev Advocate

- Станьте первым, кто реализует новую технологию Apple / Google и опубликуйте об этом статью



# Когда личные связи не работают?

- 1 человек отвечает за целый регион
- Менеджеры часто в командировках
- И как следствие – в другом часовом поясе
- Они могут быть не в курсе изменений.

Поэтому имеет смысл максимально использовать официальные каналы связи, даже если у вас есть хорошие отношения с представителями платформ.



# В любой непонятной ситуации...

AppStore Review Guidelines

<https://developer.apple.com/app-store/review/guidelines/>

Google Play Policies

<https://play.google.com/intl/en/about/developer-content-policy>

# Саппорт

AppStore Dev Support

<https://developer.apple.com/contact/#!/topic/select>

Google Play Dev Support

<https://support.google.com/googleplay/android-developer/answer/7218994?hl=en>

# AppStore Support

# Contact Us

Maryna Pliashkova | [Sign Out](#)



## What can we help you with?

Choose a category below to get started.



Membership and Account



Development and Technical



App Set Up and Distribution



App Review



Reports and Payments



Events



Report a Concern



Feedback and Other Topics

# ТОП проблем AppStore

- Нужно ускорить проверку версии
- Версии нет в сторе после релиза
- Реджект версии или инаппа





# Нужно ускорить ревью в AS



ОЧЕНЬ важный апдейт – это:

- Soft Launch
- Global Launch/выход 1й версии в прод
- Большое обновление
- Привязка с рекламной кампании
- Запуск масштабной акции/ивента
- Срочный фикс критического бага

# Contact Us



Membership and Account



Development and Technical



App Set Up and Distribution



App Review



Reports and Payments



Events



Report a Concern



Feedback and Other Topics

# Contact Us

Maryna Pliashkova | [Sign Out](#)



## App Review

App Review Status

Appeal an App Rejection or App Removal

App Rejection Clarification

Expedited App Review Request

TestFlight Beta App Review

Other App Review questions

Membership and Account

Development and Technical

App Set Up and Distribution

# Кейс Ситимобил:

Hello,

Our team would like to request an expedited review for our app Citymobil Taxi (**ID 579220388**) for **version 4.15.0**

It is important for us to release 4.15.0 tomorrow (Nov, 27th) as our service will be launched in a new region. For smooth user experience in new city our clients have to download their apps to 4.15.0: **it contains necessary changes to support local fares and maps.**

Branded taxi cars will show up on the streets tomorrow (Nov, 27th), PR and advertisement campaigns will start. It is very important for us to release v. 4.15.0 on AppStore on the same day.

Looking forward to your help,

Citymobil team

# Новой версии нет в сторе



Если вы нажали **Release**, но версия все никак не появится в сторе, то **подождите 24 часа.**

Если уже прошло 24 часа, пишите в техподдержку: **App SetUp & Distribution**  
**-> App, Build and Version Management**

# Contact Us



Membership and Account



Development and Technical



App Set Up and Distribution



App Review



Reports and Payments



Events



Report a Concern



Feedback and Other Topics



## App Set Up and Distribution

Binary Delivery and Processing

Customer Reviews and Ratings

Search Ads

Game Center

App, Build, and Version Management

Metadata, Screenshots, and App Previews

Availability and Pricing

Promo Codes

App Transfer

In-House App Distribution for Enterprise

TestFlight

In-App Purchase and Subscriptions

# Кейс Bombastic Brothers:

**Публиковали первую версию новой игры:**

Релиз версии: **13:10** (17 июля)

Раскатилось на пользователей: **16:29** (17 июля)

Если на лонч у вас запланированы маркетинговые и PR кампании, учитывайте, что версия катится не сразу. В GP этот срок может составлять несколько дней.



# Реджект версии в AppStore

## ТОП-1 причин реджектов

### По версии Apple

#### **App Completeness** (40% от всех реджектов)

- Баги и крэши
- Не работающие ссылки
- Нет контента
- Попытка запросить пермишены, которые не нужны для работы приложения

# Реджект версии в AppStore

## ТОП-1 причин реджектов

### По версии Apple

#### App Completeness (40% от всех реджектов)

- Баги и крэши
- Не работающие ссылки
- Нет контента
- Попытка запросить пермишены, которые не нужны для работы приложения

### Мои наблюдения

#### Недоразумение (~30% от всех реджектов)

- Ревьюер не разобрался в функционале
- Ревьюер работает недавно
- Ревьюеру не хватает информации, чтобы продолжить проверку
- Кейс относится к «серой зоне»

# ТОП-8 причин реджектов AppStore\*



**1. App Completeness\*\***



**2. Inaccurate Metadata**



**3. Incomplete Info\*\*\***



**4. Unusual Interface**



**5. Web Content Aggregators**



**6. Similar App Submission**



**7. Misleading Offers**



**8. Not enough value**

\*По версии Apple - <https://developer.apple.com/app-store/review/>

\*\* App Completeness – полностью функционирующая версия приложения, готовая для выхода в продакшен

\*\*\*Incomplete Info - версия должна содержать все данные, необходимые для проеверки, например, тестовую учетную запись

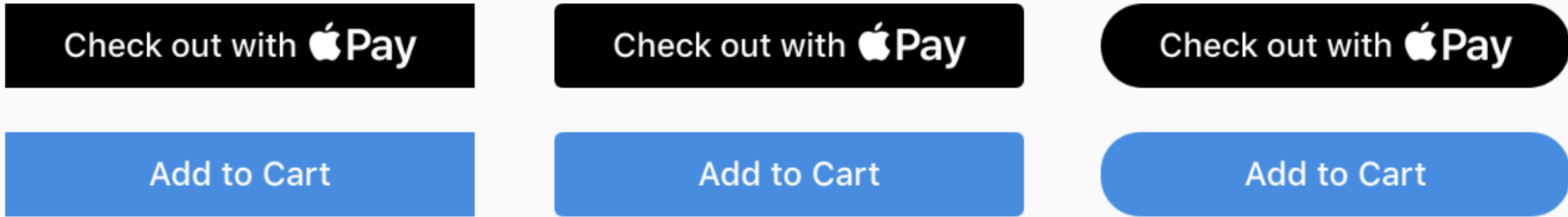
# Как работает AppStore Review team?


- Это сотрудники Apple (>300 рецензентов)
- Работают под эгидой маркетинга
- Ежедневно каждый ревьюер проверят 50-100 приложений
- SLA – 50% приложений рассматриваются в течение 24-48 часов
- Чтобы наверстать упущенное, ревьюеры работают до 12 часов в сутки
- В сутки проводится до 1000 звонков разработчикам


# Кейс реджекта-недоразумение


**Команда Pandao отправила на ревью, версию, которая получила реджект из-за кнопки Apple Pay со скругленными краями.**

Мы нашли пункт в Human Interface Guidelines, который позволял закруглять углы у кнопки, и выслали ревьюеру. Прошли ревью в тот же день.



Check out with  Pay

Check out with  Pay

Check out with  Pay

Add to Cart

Add to Cart

Add to Cart

Minimum corner radius

Default corner radius

Maximum corner radius

# Кейс реджекта-скриншоты

**Команда WhaleKit получила реджект по причине, что скриншоты не отражают геймплей.**

Иногда лучше не спорить, а просто выполнить требования команды ревью.

# Было

# Стало

@mail.ru group



# Кейс реджекта DAY 1\*

**Ситимобил оставил заявку на фичеринг к Day 1 в AppStore, закоммитившись на реализацию Темной темы.**

Версию отправили на проверку в понедельник 16 сентября. Она пролежала в ревью до вечера 19 сентября.

Фичеринг уже начался, а наша темная тема еще была на ревью.

Ночью пришел реджект – ревьюер не смог использовать демо-аккаунт для теста. Команда быстро поменяла credenшиалы, ответили в RC\*\*, что можно попробовать еще раз.


**Мораль:** если целитесь в Day 1 – связывайтесь с Devrel Manager каждый день по статусу версии. Если не метите в Day 1 – просто не планируйте релиз в сентябре, очередь перегружена.

\*DAY 1 – первый день выхода новой версии iOS

\*\*Resolution Centre



# Кейс удаления



**Нашли контент 18+ в двух приложениях, которые не позиционировали себя как 18+**

Два приложения (не будем их называть) были удалены из AppStore.

Команда ревью пыталась дозвониться до менеджеров, но тк в AppStore были указаны неверные контактные данные, то разработчики не были предупреждены вовремя.

На восстановление ушло 3 дня в одном случае, и 1 неделя во втором. Рейтинг и база пользователей не пострадали.

# Реджект in-app purchase

- Причины реджекта придут письмом на почту.
- Если есть вопросы, пишите через **App Set Up and Distribution-> In-app Purchase & Subscriptions**

# Contact Us



Membership and Account



Development and Technical



App Set Up and Distribution



App Review



Reports and Payments



Events



Report a Concern



Feedback and Other Topics



# App Set Up and Distribution

Binary Delivery and Processing

Customer Reviews and Ratings

Search Ads

Game Center

App, Build, and Version Management

Metadata, Screenshots, and App Previews

Availability and Pricing

Promo Codes

App Transfer

In-House App Distribution for Enterprise

TestFlight

In-App Purchase and Subscriptions

# Кейс реджекта in-app purchase

## **Hustle Castle отправили на ревью инапп стоимостью \$99.99**

Получили реджект инаппа по причине Guidelines 3.0- Business.

Your game app includes in-app purchase products for consumable credits priced over \$99.99, Tier 60.

### Next Steps

To resolve this issue, please revise your app to ensure that a single in-app purchase product for consumable credits is priced at nothing more than \$99.99, Tier 60.

**Просто снизили стоимость инаппа и прошли проверку.**

# Google Play Support

# ТОП проблем Google Play

- Реджект версии
- Бан или блокировка
- Версия долго не появляется в сторе



# Contact Google Play developer support

If you're having issues using the Play Console, we're here to help. You can look for answers in our Help Center or contact our support agents by chat or email (in select languages).

To find answers to common issues, use the search bar at the top of this page.

## Languages with support specialists

We have support specialists to answer your questions in English, Korean, Chinese, and Japanese.

To view Korean, Chinese, or Japanese support options, go to the bottom of this page and select the relevant language from the drop-down menu.

## Contact our support team

 **Chat**

Available in English: Monday through Friday, 12 a.m. through 12 a.m. (GMT)

[Chat now](#)

 **Email**

Fill out our contact form to email us, and we'll get back to you within 48 hours.

[Email now](#)

 **Request an appeal**

If your developer account has been terminated or you believe your app was rejected in error, the best way to reach us is through the link in the enforcement email you received. If you can't find that message, you can also submit an appeal here.

[Submit appeal](#)



# Виды наказаний:

- Реджект версии
- Удаление приложение
- Блокировка приложения



# Реджект версии – не страшно



**Зареджекченная версия не появится в сторе, но пользователи смогут скачивать предыдущую версию из Google Play.**

# Реджект версии – не страшно



- Реджект версии не отражается на репутации аккаунта разработчика Google Play.
- Письмо с подробностями придет на почту, которая указана как почта аккаунта Google Play.
- Следуйте инструкции в письме, затем загрузите новую версию и выкатите ее в релиз. Сборка автоматически уйдет на ревью.

# Частые причины реджектов

- Использование запрещенных пермишенов
- Target API ниже требуемого
- На скриншотах обнаженка или кровища

Если вы не согласны с причиной реджекта, пишите <https://support.google.com/googleplay/android-developer/contact/apppeals>

# Кейс реджекта CALL\_LOG




**В октябре 2018 Google Play объявил, что все приложения содержащие SMS или Call Log permission обязаны перейти на альтернативные решения, либо заполнить Permission Declaration Form, чтобы получить разрешение на дальнейшее использование SMS/CALL LOG пермишена.**

В противном случае, приложение будет удалено из Google Play Store.

\*SMS / Call Log Permission часто использовался для записи звонков, управления звонками и СМС, а также для автоматической авторизации и тд.

# Кейс реджекта CALL\_LOG



**SMS/CALL LOG** нужен нашим приложениям для авторизации по номеру телефона.

Delivery Club получил реджект за то что использовал в новой сборке запрещенный пермишен. Отправили новую версию, без пермишена на 5% - и снова получили реджект.

Неделю пытались выяснить, в чем проблема и почему админка ругается на сборки без пермишена.

Техподдержка посоветовала сразу раскатить ее до 100% процентов. Версия прошла ревью O\_O

# Кейс реджекта - скриншоты



**В чем тут могла быть проблема?**

# Кейс реджекта – «Обнаженка!»



**Жалоба на скриншот игры HAWK: бот зареджектил версию, потому что принял взрывы за изображение женской груди.**



# Удаление – страшно, но не очень



Пользователи не смогут находить, скачивать и обновлять ваше приложение из Google Play. Но это не отражается на репутации вашего аккаунта разработчика Google Play.

Вы сохраните пользователей, статистику и оценки, если загрузите версию, которая отвечает всем требованиям.

Письмо с подробностями о нарушении придет на почту, которая указана как почта аккаунта Google Play.


Следуйте инструкции в письме, затем загрузите новую версию и выкатите ее в релиз. Сборка автоматически уйдет на ревью.

# Частые причины удалений

- Нарушает правила Google Play Developer Guidelines (напр. Загружает данные пользователя без его согласия)

Если вы не согласны с причиной реджекта, пишите <https://support.google.com/googleplay/android-developer/contact/appeals>

# Кейс удаления «Все Аптеки»



**Сторонняя библиотека загружала персональные данные пользователя еще до регистрации пользователя в системе.**

Чтобы выяснить это, нам понадобилось 2 недели. Обновление библиотеки до последней версии помогло пройти ревью.

**Мораль:** следите за тем, что встраиваете в приложение, и регулярно обновляйте сторонние либы.

# Кейс удаления «ZakaZaka»

**В приложении просто отсутствовала ссылка на политики конфиденциальности.**

Приложение было удалено без предупреждения. После добавления ссылки на РР, приложение отправилось на повторное ревью и вернулось в стор.

# Блокировка – вот это СТРАШНО



**Это означает, что его нельзя ни удалить, ни отредактировать, ни обновить версию.**

На почту придет письмо с пояснением, что вам нужно завести новое приложение с новым package name. Блокировка приложения отрицательно сказывается на репутации вашего аккаунта разработчика Google Play. Вы потеряете пользователей и оценки, тк придется заводить новое приложение.

.

# Блокировка – вот это СТРАШНО



В документации Google Play написано, что «Серьезные и систематические нарушения правил, а также повторные отклонения и удаления приложения могут привести к его блокировке». На самом деле это не так, заблокировать могут и без систематического нарушения. Это может быть всего одно, но веское нарушение, например, несоответствие рейтинга (кровавый шутер, позиционирующий себя как 7+).


В таком случае приложение блокируется без предупреждения.

# Частые причины блокировки

- Возрастной рейтинг не соответствует указанному
- Грубое нарушение правил Google Play

Если вы не согласны с причиной реджекта, пишите <https://support.google.com/googleplay/android-developer/contact/appeals>

# Кейс блокировки «Pandao»



**Приложение было заблокировано 27 июня из-за того, что его установленный возрастной рейтинг «All» не соответствовал контенту (в приложении можно купить нижнее белье и «всякое интересное»).**

Отправили апелляцию через официальную форму\*.

В письме объяснили, что согласны с замечанием, и готовы внести изменения.

Приложение разблокировали. Команда изменила рейтинг до 12+ и временно закрыла выдачу женского белья в поиске по товарам.

После отправки изменений в релиз, приложение еще несколько дней находилось в проверке на соответствие правил Google Play. Вернулось в стор 5 июля.



# Следите за письмами!

4 июля 2018 Ночью из стора были удалены Поиск и Агент из-за использования IMEI. Они не увидели предупреждение, только письмо о том, что они были удалены и необходимо исправить проблему и загрузить новый билд.

По сути, письма с предупреждением они получили еще 26.04, но эти письма прошли мимо них.

Читайте письма от стора) Указывайте живые email'ы!

# Лайфхаки

# Зависла сборка на ревью в AppStore



## Если версия **Waiting for Review** больше 3х дней:

- Вариант 1:

отменить версию и выложить сборку еще раз.

- Вариант 2:

Напомнить о себе

# Contact Us



Membership and Account



Development and Technical



App Set Up and Distribution



App Review



Reports and Payments



Events



Report a Concern



Feedback and Other Topics



## App Review

App Review Status

Appeal an App Rejection or App Removal

App Rejection Clarification

Expedited App Review Request

TestFlight Beta App Review

Other App Review questions

# Кейс Juggernaut Wars

## Пример письма:

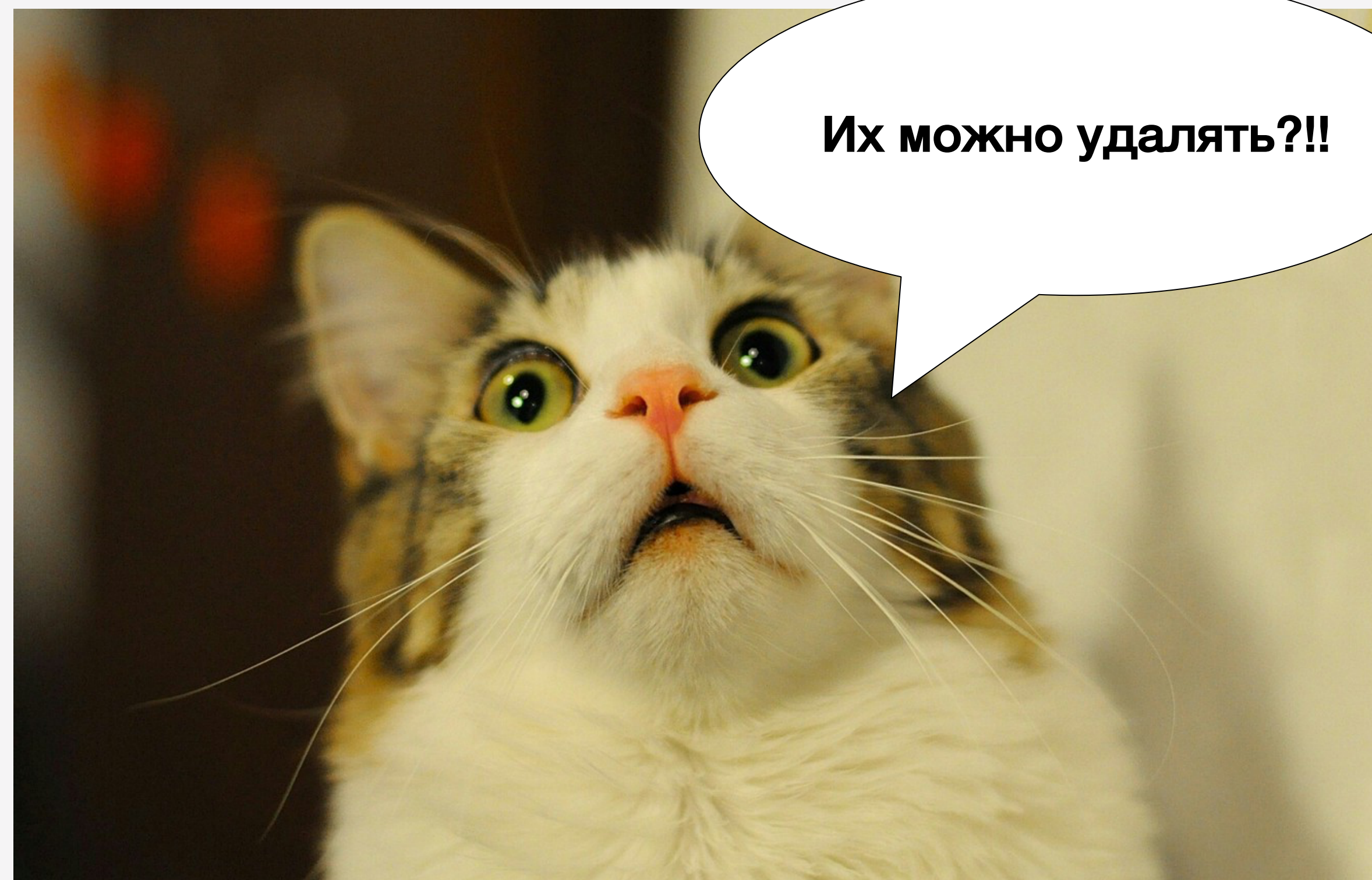
Hi!

Our app Juggernaut Wars – Action RPG ([Apple ID 1043532559](#)) version **1.2.3** has been waiting for review for 3 days already. Could you check, please, if everything is ok? Our users are waiting for the update, we hope to release on time.

Look forward to your reply,

Maryna Pliashkova

# Хотите удалить отзыв в AppStore



# Хотите удалить отзыв в AppStore



## Причина для удаления:

- Отзыв не по теме
- Отзыв содержит упоминания конкурентов
- Отзыв содержит ненормативную лексику
- Отзыв является рекламой



# Contact Us



Membership and Account



Development and Technical



App Set Up and Distribution



App Review



Reports and Payments



Events



Report a Concern



Feedback and Other Topics



Membership and Account

Development and Technical

App Set Up and Distribution



## Report a Concern

App Name Dispute

Customer Review Removal Request

Report a fraud concern

Rights Infringement

# Нарушение авторских прав



**Если в AppStore или в Google Play у вас угнали:**

- Иконку
- Скриншоты
- SDK / APK и тд

Подготовьте доказательства, что вы владеете правами.

# Нарушение авторских прав

## AppStore

- <https://developer.apple.com/contact/#!/topic/SC1108/subtopic/30059/solution/select>

## Google Play

- <https://support.google.com/legal/answer/3110420>

# Техподдержка Google Play...

**...точно знает, какие устаревшие API и где вы используете.**

Нам удалось за 2 недели достать саппорт GP и получить список, где именно наши проекты используют устаревшие Google Play Dev API v.1-2.

# Когда бесполезно решать проблемы?

- Рождественские каникулы
- Май – Google I/O (+/- 2 недели)
- Июнь – WWDC (+/- 2 недели)

В период каникул и во время проведения конференций практически невозможно достучаться до нужного менеджера или специалиста.

Но вы можете найти их прямо на конференции.

# Профилактика

# Следите за дедлайнами Google

- Google Analytics for Mobile постепенно закрывают до 31 января 2020. Переходить на Firebase решение
- AIDL is deprecated. Постепенно закрывают, до 2021 года. Переходить на Billing Library.



# Следите за дедлайнами Apple

- до января 2020 все Mac-приложения, которые распространяются не через Mac AppStore, должны пройти нотаризацию, чтобы запускаться на Catalina
- 3 марта, 2020 - App Updates for HTML5 Apps
- с апреля 2020 все новые приложения и апдейты старых приложений под iPad должны собираться с помощью iOS13 SDK и поддерживать 12.9 дюймовый iPadPro (3е поколение).
- до 4го апреля, 2020 - Sign in with Apple

**Guideline 4.8** Необходимо использовать Sign in with Apple, если ваше приложение использует такие сервисы для логина как Facebook Login, Google Sign-In, Sign in with Twitter, Sign In with LinkedIn, Login with Amazon, or WeChat Login



# Academy for App Success



Click to learn more

2019

## Featured



# Следите за новостями

## AppStore

- <https://developer.apple.com/news/>

## Google Play

- <https://developer.android.com/distribute/play-policies>

# Новостной канал



## Телеграм – Platform Relations

[https://t.me/platform\\_relations](https://t.me/platform_relations)

- Собираем все новости AppStore и Google Play
- Следим за обновлениями
- Напоминаем о дедлайнах

# Telegram-бот



@Platform\_Relations\_FAQ\_chatbot

- Лаконичные советы
- Примеры писем для техподдержки
- Все ссылки саппорта под рукой



Вопросы?





@ mail.ru  
group