

Техподдержка

Диспетчер-администратор. Функции, требования, роль, смена

В статье приведена основная информация о Диспетчере-администраторе, даны ответы на частые вопросы, приведены ссылки на полезные тематические материалы.

Содержание

- [1. Понятие «Диспетчер-администратор»](#)
- [2. Основные возможности, требования и компетенции ДА](#)
 - [2.1. Диспетчер-администратор vs Системный администратор](#)
 - [2.2. Диспетчер-администратор vs Очный преподаватель/тренер](#)
 - [2.3. Адаптация ДА и преподавателей](#)
 - [2.4. Аутсорсинг ДА](#)
- [2.5. Количество ДА в среде электронного образования Заказчика](#)
- [3. Администратор сайта. Роли и права](#)
 - [3.1. Главный администратор сайта](#)
- [4. Смена Диспетчера-администратора](#)
- [5. Дополнительная информация](#)
 - [5.1. Назначение администраторов сайта](#)
 - [5.2. Рекомендуемая документация](#)

1. Понятие «Диспетчер-администратор»

В рамках [«Регламента предоставления сервисов ООО «Открытые технологии»](#) при заключении Договора обслуживания «Заказчик обязан назначить своего Представителя (Контактное лицо) и письменно оповестить об этом Исполнителя, сообщив ФИО, адрес электронной почты и мобильный телефон Представителя Заказчика». Таким представителем (основным контактным лицом) и является Диспетчер-администратор (далее **ДА**).

Информация о Представителе Заказчика прописывается в договоре или в спецификации к нему.

В качестве основных функций ДА можно выделить:

- представлять интересы Заказчика по всем техническим и организационным вопросам в рамках используемых сервисов;
- осуществлять внедрение и контролировать эксплуатацию СЭО ЗКЛ на стороне Заказчика;
- взаимодействовать с технической поддержкой Исполнителя при помощи заявок на [клиентском портале](#).

Обратите внимание: Исполнитель принимает заявки (поручения) на техническое обслуживание только от Диспетчера-администратора. Для взаимодействия по договорным и организационным вопросам со стороны Заказчика может быть (но необязательно) назначено другое контактное лицо.

Техподдержка

[-Вернуться к содержанию-](#)

2. Основные возможности, требования и компетенции ДА

Диспетчер-администратор отвечает за эксплуатацию СЭО ЗКЛ, консультирует пользователей СЭО ЗКЛ и осуществляет коммуникации между персоналом Заказчика и технической поддержкой Исполнителя: «В случае, если внутренним инициатором заявки или запроса является другой сотрудник Заказчика или третье лицо, Представитель Заказчика до передачи обращения Исполнителю проводит предварительный анализ обращения, с учетом имеющейся у него информации о Продукте и ранее переданных обращениях и ответах Исполнителя, дополняет недостающей информацией и переформулирует запрос от своего имени, с учетом имеющегося у него понимания ситуации, а затем самостоятельно доносит ответ Исполнителя до внутреннего инициатора обращения.»

Диспетчер-администратор должен:

- обладать компетенциями уверенного пользователя ПК;
- быть в курсе построения методического учебного процесса в организации Заказчика и концепции эксплуатации продукта;
- иметь коммуникационные навыки.

[-Вернуться к содержанию-](#)

2.1. Диспетчер-администратор vs Системный администратор

Из-за схожих названий часто путают или подменяют понятия «Диспетчер-администратор» и «Системный администратор». Однако следует четко понимать, что это совершенно разные специалисты, с разными компетенциями и функциями.

Системный администратор — это сугубо технический специалист, который занимается настройкой и обслуживанием сетевого оборудования, серверов и рабочих станций. Участие этого сотрудника в проекте внедрения СЭО ЗКЛ требуется только на этапе установки системы на ваш сервер и в случае выхода из строя оборудования. Все, что может понадобиться от вашего системного администратора, описано в разделе Базы знаний [«Вопросы по установке СЭО на сервер клиента»](#). Основную работу по обслуживанию и техническому администрированию среды электронного обучения выполняет гарантийная поддержка ООО «Открытые технологии».

Диспетчер-администратор — это, прежде всего, методист, ответственный за электронное обучение в вашей организации. Он отвечает за качество и процесс электронного обучения, а не за функционирование среды электронного обучения как программного продукта. Это первый и главный пользователь СЭО ЗКЛ, который освоит систему сам и научит остальных преподавателей, а затем будет контролировать качество их работы. Все консультации и материалы клиентской базы знаний, которые

Техподдержка

предоставляется ДА, ориентированы, в первую очередь, на методистов и преподавателей.

Мы крайне **не рекомендуем** назначать в качестве представителя Заказчика (ДА) вашего системного администратора.

Системный администратор далек от целей и задач обучения. Его задача «чтобы все работало и поменьше требовало внимания» часто входит в противоречие с задачами обучения «чтобы обучение было эффективно», «чтобы было удобно». Из-за этого часто возникает эффект «конфликта ролей», что негативно отражается на эффективности электронного обучения в организации.

[-Вернуться к содержанию-](#)

2.2. Диспетчер-администратор vs Очный преподаватель/тренер

Когда электронное обучение внедряется впервые, Диспетчером-администратором СЭО ЗКЛ часто назначается действующий преподаватель или тренер, который занимается очным обучением. Нужно понимать, что создание электронных учебных материалов, настройка учебных траекторий, организация бизнес-процессов электронного обучения — это большая работа, которой сложно заниматься между делом, так как она требует много времени и внимания.

Для успешного внедрения электронного обучения очень важно, чтобы у ответственного специалиста была не только мотивация, но и время, чтобы заниматься проектом электронного обучения. Например, для этого потребуется разгрузить данного специалиста от части разъездной работы и очных тренингов.

В итоге выделенные ресурсы окупятся переводом части обучения в онлайн.

[-Вернуться к содержанию-](#)

2.3. Адаптация ДА и преподавателей

Для того, чтобы помочь начинающему Диспетчеру-администратору адаптироваться к важной и ответственной роли, ознакомиться с нюансами системы, на портале [учебного центра ООО «Открытые технологии»](#) существует специальный курс [«Справочные материалы и маршрут внедрения СЭО ЗКЛ Русский Moodle»](#), где описаны основные шаги, которые необходимо пройти для внедрения среды электронного обучения и на который безусловно подписываются все ДА.

Если необходима дополнительная подготовка преподавателей или создателей курсов в освоении СЭО ЗКЛ, а также для ДА, незнакомых со спецификой Moodle, мы рекомендуем к прохождению платный тренинг-практикум [«Технические основы конструирования](#)

Техподдержка

[дистанционных курсов в Среде электронного обучения ЗКЛ \(24 час.\)](#)», в котором слушатель изучит теоретические материалы и выполнит практические задания в личном курсе-практикуме. По результатам прохождения курса конструирования слушателю будет выдан сертификат.

Диспетчеру-администратору, как Представителю Заказчика, предоставляется доступ к [клиентской базе знаний ООО«Открытые технологии»](#), содержащей более 1700 полезных статей и инструкций о возможностях, правильной настройке и использовании функционала СЭО ЗКЛ.

Другие пользователи среды электронного обучения (преподаватели, ассистенты, слушатели и т. п.) для самостоятельного изучения и поиска ответов на интересующие их вопросы могут использовать:

- встроенный в СЭО ЗКЛ [инструмент справки](#) (так же привязанный к базе знаний);
- тематические вебинары на каналах «Среда электронного обучения ЗКЛ (Русский Moodle)» в [ВКонтакте](#), на [YouTube](#) и в [Telegram](#);
- преднастроенные Диспетчером-администратором элементы курса [«Библиотека ресурсов ЗКЛ»](#) со встроенными в них материалами из базы знаний (или иных внешних хранилищ и электронных библиотек).

[-Вернуться к содержанию-](#)

2.4. Аутсорсинг ДА

В случаях, когда Заказчик считает нецелесообразным выделение собственного штатного сотрудника на роль Диспетчера-администратора, Исполнитель готов предоставить своего выделенного сотрудника в режиме аутсорса, который будет:

- консультировать всех преподавателей Заказчика;
- вникать в корпоративную структуру, участвовать в совещаниях;
- заниматься согласованием с внутренними службами и помогать с публикацией учебных материалов в системе;
- от имени Заказчика и в его интересах формулировать и создавать заявки;
- осуществлять контроль по заявкам на расширенную техподдержку и выделенного ассистента.

Дополнительно к тарифу мы предлагаем опцию «персональный менеджер». Дополнительные возможности, которые предоставляет опция, приведены в таблице:

Возможность	Базовое обслуживание	Персональный менеджер
Доступ в личный кабинет Заказчика для одного, уполномоченного	+	+

Техподдержка

договором представителя
клиента, для
взаимодействия с
техподдержкой путем
подачи письменных
заявок

Возможность связаться + +
по горячей линии с
первой линией
техподдержки с
возможностью эскалации
на вторую линию
техподдержки

Взаимодействие с - +
сотрудником Заказчика,
который не является
уполномоченным
представителем по
договору

Поучаствовать в созвоне/
видеоконференции с +
представителями
Заказчика для
обсуждения вопросов
внедрения и
эксплуатации СЭО ЗКЛ

По итогам созвона/видеок
онференции - +
зафиксировать задачи,
самостоятельно создать
заявки в личном
кабинете, если это
необходимо для
выполнения
поставленных на
совещании задач

Самостоятельно обсудить - +
с техническими
специалистами
разработчика СЭО ЗКЛ
поставленные вопросы и
донести ответ до
участников совещания на
созвоне/видеоконференц
ии

Действовать проактивно - +
в рамках
сформулированных
Заказчиком целей и

Техподдержка

поставленных им задач:

связываться с

представителями

различных служб

Заказчика, напоминать о

необходимых от них дейс

твий/информации/ресурса

х, предлагать

технические решения для

достижения

поставленных Заказчиком

целей, отправлять заявки

в техническую поддержку

от имени Заказчика

Получать/согласовывать

-

+

задачи сразу от

нескольких

представителей

Заказчика (риск

поступления

противоречивых и

несогласованных

указаний от этих лиц

остаётся на Заказчике)

Обратите внимание, использование опции «персональный менеджер»

возможно только с тарифами, в которые входит голосовая техподдержка и

при положительном балансе нормо-часов на счете Заказчика.

[-Вернуться к содержанию-](#)

2.5. Количество ДА в среде электронного образования Заказчика

Обычно для инсталляции системы Заказчик назначает только **одного** своего Представителя (Диспетчера-администратора), от которого принимаются обращения в техническую поддержку Исполнителя. Всех остальных сотрудников Заказчика Диспетчер-администратор консультирует самостоятельно, а, в случае необходимости, запрашивает дополнительные сведения в технической поддержке. Доступ к обращениям в техническую поддержку сразу **нескольким** Представителям Заказчика предоставляется за дополнительную плату.

Если Заказчик эксплуатирует несколько экземпляров СЭО ЗКЛ, которые находятся на поддержке у Исполнителя, то для каждого экземпляра рекомендуется назначать отдельное контактное лицо.

Обратите внимание: привязка Представителя Заказчика к личному кабинету осуществляется по адресу электронной почты. Поэтому, если все ваши инсталляции будет курировать один диспетчер-администратор, с целью

Техподдержка

удобства создания и обработки заявок рекомендуем для каждого экземпляра продукта использовать отдельный адрес электронной почты.

В случае, если общее количество ДА больше одного, все дополнительные контактные лица наделяются только правом запросов/получения консультаций, но не направления поручений в техническую поддержку. Такой порядок установлен для исключения коммуникационных проблем, вызванных несогласованными действиями представителей, а также внутрикорпоративными перераспределениями зон ответственности у Заказчика.

[-Вернуться к содержанию-](#)

3. Администратор сайта. Роли и права

Начиная с 2022 года, в момент инсталляции СЭО ЗКЛ представитель Заказчика (ДА) назначается администратором сайта и получает полный административный доступ и набор прав.

Ранее, с целью упрощения освоения СЭО ЗКЛ и минимизации рисков на начальном этапе, существовала специальная роль «Диспетчер-администратор» с ограниченным набором прав (без доступа к административным настройкам системы).

Сейчас эта роль исключена из набора ролей по умолчанию.

Перед принятием решения о необходимости расширения набора прав ДА, рекомендуем ознакомиться с информацией в статье [«Полный административный доступ»](#).

Набор действий, которые пользователь может выполнять в системе, определяется совокупностью разрешений (прав), определенных в рамках системы для этого пользователя. В СЭО ЗКЛ уже создано несколько предустановленных наборов прав — ролей пользователей. ДА, как администратор сайта, может выполнять любые действия в системе, в том числе, добавлять новых пользователей, назначать им роли, редактировать доступные для роли права, а также создавать новые роли.

Диспетчер-администратор может [добавить других пользователей в список администраторов сайта](#). При этом следует помнить, что любой пользователь, добавленный в список администраторов сайта, будет обладать **полным набором прав** в СЭО ЗКЛ.

Важно! Неосторожные действия полного администратора могут повредить систему и контент таким образом, что исправление последствий вмешательства выйдет за рамки гарантийной технической поддержки. В случае внесения правок в глобальные настройки рекомендуем вам убедиться в том, что вы полностью понимаете, за что отвечают данные настройки. Если у вас возникают сомнения в назначении глобальных настроек, обратитесь за

страница 7 / 11

(с) 2025 ООО "Открытые технологии" <sp-other@opentechnology.ru> | 11.04.2025

URL: https://kb.opentechnology.ru/content/212/194/ru/dispetcer_administrator-funkcii-trebovania-rol'-smena.html

Техподдержка

помощью в техническую поддержку.

Если существует необходимость распределить часть обязанностей ДА по администрированию сайта на других пользователей, рекомендуем не делать их администраторами сайта, а назначить таким пользователям глобальную роль «Управляющий». Сделать это можно на странице «Назначить глобальные роли» (Администрирование -> Пользователи -> Права -> Назначить глобальные роли). При необходимости ДА может отредактировать возможности существующей роли «Управляющий», добавив или удалив в нее какие-либо права. Сделать это можно на странице, расположенной по следующему пути: Администрирование -> Пользователи -> Права -> Определить роли.

Подробная информация о ролях и контекстах СЭО ЗКЛ в статье [«Роли, контекст, ролевая модель»](#).

[-Вернуться к содержанию-](#)

3.1. Главный администратор сайта

В СЭО ЗКЛ должен быть указан главный администратор сайта— администратор, от имени которого будут выполняться все системные действия (этот пользователь будет отображаться в журнале событий как инициатор действия) и происходить рассылка уведомлений. По умолчанию в клиентских инсталляциях главным администратором указан пользователь «администратор Робот». Это специально созданный обезличенный технический аккаунт. **Не рекомендуем**, без крайней необходимости, изменять этого главного администратора на реального пользователя, чтобы избежать вопросов о действиях, которые он не совершал.

Обратите внимание: название главного администратора сайта «администратор Робот» актуально для новых инсталляций. Если ваша СЭО ЗКЛ давно находится на технической поддержке ООО «Открытые технологии» — в качестве главного администратора может быть указан иной пользователь.

[-Вернуться к содержанию-](#)

4. Смена Диспетчера-администратора

Произвести смену контактного лица можно через личный кабинет на [клиентском портале](#), создав заявку в категории «Смена представителя клиента». К заявке нужно приложить письмо, подписанное усиленной квалифицированной ЭЦП Заказчика или скан бумажного письма, подписанного Заказчиком. Письмо оформляется на фирменном бланке организации по прилагаемому шаблону и заверяется печатью и подписью

страница 8 / 11

Техподдержка

лица, подписывавшего договор (Заказчиком):

[Шаблон письма для смены ДА \(представителя Заказчика\).](#)

Если письмо прикладывалось в виде скана, оригинал письма необходимо выслать на адрес: 117303, Москва, а/я 33, с официального адреса, указанного в реквизитах договора, не позднее пяти рабочих дней, с момента подачи заявки.

Новый Диспетчер-администратор должен ознакомиться с материалами о СЭО ЗКЛ и с историей заявок предыдущего ДА. Ему будет предоставлен доступ к инсталляции среды электронного обучения, отключение доступа для старого Диспетчера-администратора и назначенных им пользователей новый ДА выполняет самостоятельно.

В случаях, когда у действующего Диспетчера-администратора **изменяется электронный адрес или телефон**, процедура смены контактных данных в системе происходит по аналогичному алгоритму.

Письмо оформляется на основе следующего шаблона: [Шаблон письма для смены контактных данных ДА \(представителя Заказчика\).](#)

Если, по каким-либо причинам, доступ к личному кабинету оказался утрачен (например, был оформлен на человека, который более не работает у Заказчика), необходимо прислать соответствующее письмо, подписанное усиленной квалифицированной ЭЦП Заказчика, либо скан подписанного письма с официального адреса, указанного в реквизитах договора на адрес Исполнителя, указанный в договоре.

Если в реквизитах договора не указано иной электронной почты, помимо нелегитимного адреса представителя клиента и у организации нет усиленной квалифицированной ЭЦП, а также нет возможности оперативно переслать бумажный оригинал письма, оперативная смена возможна путем верификации руководителя с паспортом посредством видеосвязи по Skype с зачитыванием письма руководителем под запись и последующей пересылкой скана, а затем и бумажного оригинала письма.

[-Вернуться к содержанию-](#)

5. Дополнительная информация

5.1. Назначение администраторов сайта

Интерфейс управления администраторами сайта находится на странице «Администраторы сайта»

(Администрирование->Пользователи->Права->Администраторы сайта) (Рис. 5.1.1)

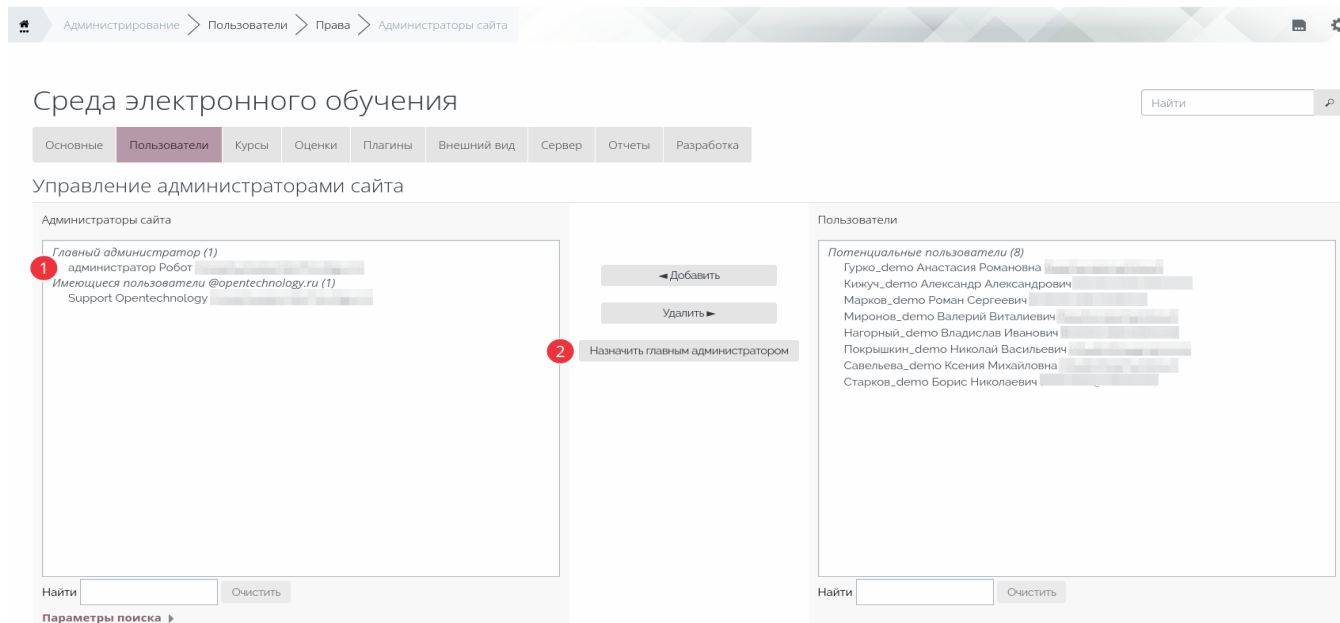


Рис. 5.1.1. Страница «Администраторы сайта».

Назначенные на текущий момент администраторы сайта отображаются в левом окне страницы.

Для добавления нового администратора сайте необходимо в правом окне выбрать нужного пользователя и нажать кнопку «Добавить».

Для исключения пользователя из администраторов сайта необходимо в левом окне выбрать нужного администратора и нажать кнопку «Удалить».

Для переназначения главного администратора сайта необходимо в левом списке выбрать нужного пользователя и нажать кнопку «Назначить главным администратором» (см. поз. 2 Рис. 5.1.1).

[-Вернуться к содержанию-](#)

5.2. Рекомендуемая документация

- [Регламент предоставления сервисов ООО «Открытые технологии»](#)
- [Инструкция по работе с порталом техподдержки СЭО ЗКЛ \(клиентским порталом clients.opentechnology.ru\)](#)
- [Телефонная техподдержка \(+Skype, +Telegram\)](#)
- [Полный административный доступ](#)
- [Инсталляция СЭО ЗКЛ из типового шаблона, типовые настройки по умолчанию и предустановленные объекты](#)
- [Каков порядок установки и системные требования среды электронного обучения ЗКЛ \(Русский Moodle\) на сервер клиента?](#)
- [Пример плана внедрения Moodle в учебном заведении](#)
- [Справка СЭО ЗКЛ](#)
- [Вебинар #04. Управление доступом в СЭО ЗКЛ: роли и контексты](#)

Техподдержка

- [Вебинар от 07.03.2019г. Вводный инструктаж по среде электронного обучения ЗКЛ \(Русский Moodle\). Часть 1: техподдержка \(СЭО ЗКЛ версии 3.5.3b\)](#)

[-Вернуться к содержанию-](#)

Уникальный ID ответа: #1194

Опубликовал: : Сергей Гусев

Последние обновление: 2024-11-29 11:14