

## 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.

Много полезных ответов на часто задаваемые вопросы вы можете найти в публичных разделах [«Знакомство с СЭО ЗКЛ»](#) и [«Вопросы по установке СЭО ЗКЛ на сервер клиента»](#) нашей [базы знаний!](#)

### 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) 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  
страница 1 / 11

# **manager**

техническое обслуживание только от Диспетчера-администратора. Для взаимодействия по договорным и организационным вопросам со стороны Заказчика может быть (но необязательно) назначено другое контактное лицо.

[-Вернуться к содержанию-](#)

## **2. Основные возможности, требования и компетенции ДА**

Диспетчер-администратор отвечает за эксплуатацию СЭО ЗKL, консультирует пользователей СЭО ЗKL 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 ЗKL 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

# **manager**

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 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.

# **manager**

Если необходима дополнительная подготовка преподавателей или создателей курсов в освоении СЭО ЗKL, а также для ДА, незнакомых со спецификой Moodle, мы рекомендуем к прохождению платный тренинг-практикум [\*\*«Технические основы конструирования дистанционных курсов в Среде электронного обучения ЗKL \(24 час.\)»\*\*](#), 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 ЗKL.

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 ЗKL [\*\*инструмент справки\*\*](#) (так же привязанный к базе знаний);
- тематические вебинары на каналах «Среда электронного обучения ЗKL (Русский Moodle)» в [\*\*ВКонтакте\*\*](#), на [\*\*YouTube\*\*](#) и в [\*\*Telegram\*\*](#);
- преднастроенные Диспетчером-администратором элементы курса [\*\*«Библиотека ресурсов ЗKL»\*\*](#) 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:

<b>Возможность</b>	<b>Базовое обслуживание</b>	<b>Персональный</b>
	страница 4 / 11	

# manager

## менеджер

Доступ в личный кабинет Заказчика для одного, уполномоченного 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/видеоконференции 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/видеоконференции	-	+

# manager

Действовать проактивно  
в рамках  
сформулированных  
Заказчиком целей и  
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  
остается 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 ЗKL, которые находятся на поддержке у Исполнителя, то для каждого экземпляра рекомендуется назначать отдельное контактное лицо.

# **manager**

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 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

страница 7 / 11

# manager

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 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 ЗKL в статье [«Роли, контекст, ролевая модель»](#).

[-Вернуться к содержанию-](#)

## 3.1. Главный администратор сайта

В СЭО ЗKL 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 происходит 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 ЗKL 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 страница 8 / 11

# **manager**

квалифицированной ЭЦП Заказчика или скан бумажного письма, подписанного Заказчиком. Письмо оформляется на фирменном бланке организации по прилагаемому шаблону и заверяется печатью и подписью 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 ZKL и с историей заявок предыдущего ДА. Ему будет предоставлен доступ к инсталляции среди 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»

# manager

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

The screenshot shows the 'Administrators' page within the 'Rights' section of the 'Users' module. The left panel displays the current site administrators, while the right panel lists potential users who can be assigned as site administrators. A red circle labeled '1' points to the 'Add' button in the right panel, and another red circle labeled '2' points to the 'Assign as Site Administrator' button in the left panel.

Среда электронного обучения

Найти

Основные Пользователи Курсы Оценки Плагины Внешний вид Сервер Отчеты Разработка

Управление администраторами сайта

Администраторы сайта

1 Главный администратор (1)  
администратор Робот  
Имеющиеся пользователи @opentechnology.ru (1)  
Support Opentechnology

Добавить Удалить Назначить главным администратором

Пользователи

Потенциальные пользователи (8)  
Турко\_demo Анастасия Романовна  
Кижуч\_demo Александр Александрович  
Марков\_demo Роман Сергеевич  
Миронов\_demo Валерий Виталиевич  
Нагорный\_demo Владислав Иванович  
Покрышкин\_demo Николай Васильевич  
Савельева\_demo Ксения Михайлова  
Старков\_demo Борис Николаевич

Найти

Параметры поиска

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 ЗKL \(клиентским порталом clients.opentechnology.ru\)](#)
- [Телефонная техподдержка \(+Skype, +Telegram\)](#)
- [Полный административный доступ](#)
- [Инсталляция СЭО ЗKL из типового шаблона, типовые настройки по умолчанию и предустановленные объекты](#)
- [Каков порядок установки и системные требования среды электронного обучения ЗKL \(Русский Moodle\) на сервер клиента?](#)

# manager

- [Пример плана внедрения Moodle в учебном заведении](#)
- [Справка СЭО ЗКЛ](#)
- [Вебинар #04. Управление доступом в СЭО ЗКЛ: роли и контексты](#)
- [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: 2025-10-29 10:49