

Техподдержка

Диспетчер-администратор: функции, требования, роль, смена

Материал рассказывает о роли Диспетчера-администратора - представителя Заказчика, взаимодействующего с технической поддержкой Исполнителя. В статье даны ответы на частые вопросы о Диспетчере-администраторе и приведены ссылки на полезные материалы.

Содержание

1. [Диспетчер-администратор - Представитель Заказчика](#)
2. [Требования и компетенции](#)
 - 2.1. [Системный администратор и диспетчер-администратор](#)
 - 2.2. [Очный тренер/преподаватель и диспетчер-администратор](#)
 - 2.3. [Адаптация администраторов и учителей](#)
 - 2.4. [Возможность аутсорсинга персонала](#)
3. [Роль и права Диспетчера-администратора в СЭО ЗКЛ](#)
4. [Роли и контактные лица. Второй Диспетчер-администратор](#)
5. [Смена Диспетчера-администратора](#)
6. [Документация. Регламент](#)

1. Диспетчер-администратор - Представитель Заказчика

При заключении Договора обслуживания со стороны Заказчика назначается представитель, он же - **Диспетчер-администратор** (далее - Д.А.). Одной из функций Д.А. является взаимодействие с **технической поддержкой Исполнителя** (далее - техподдержка) с помощью заявок на клиентском портале.

Диспетчер-администратор является Представителем Заказчика — «лицом, уполномоченным заказчиком представлять его интересы по всем техническим и организационным вопросам в рамках получения услуг». «Заказчик обязан назначить своего Представителя (Контактное лицо) и письменно оповестить об этом Исполнителя, сообщив ФИО, адрес электронной почты и мобильный телефон Представителя Заказчика.»

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

Важно помнить, что, согласно регламенту, Исполнитель принимает заявки (поручения) на обслуживание только от Д.А.

Техподдержка

Для взаимодействия по договорным и организационным вопросам со стороны Заказчика может быть (но необязательно) назначено другое лицо.

2. Требования и компетенции

Диспетчер-администратор должен обладать компетенциями уверенного пользователя ПК, быть в курсе построения методического учебного процесса в организации заказчика (концепции эксплуатации продукта), иметь коммуникационные навыки.

Д.А. - лицо, отвечающее за эксплуатацию СЭО ЗКЛ, формирующее коммуникации между заказчиком, персоналом заказчика и технической поддержкой: он проводит первичную обработку поступающих от пользователей вопросов, консультирует пользователей СЭО ЗКЛ, и, в случае необходимости, обращается в техподдержку и создает заявки для Т.П.

«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.»

2.1. Системный администратор и Диспетчер-администратор

Из-за похожих названий клиенты иногда путают Диспетчера-администратора и Системного администратора.

У этих ролей совершенно разные компетенции и функционал.

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 СЭО выполняет наша гарантийная поддержка.

Диспетчер-администратор - это, прежде всего, методист, ответственный за электронное обучение в вашей организации. Функциональный заказчик, который использует СЭО для организации электронного обучения в вашей компании. Он отвечает за качество и процесс электронного обучения, а не за функционирование СЭО как программного продукта. Это - главный пользователь СЭО, который освоит систему сам и научит остальных преподавателей, а затем будет контролировать качество их работы.

страница 2 / 6

Техподдержка

Мы не рекомендуем назначать вашим представителем (Диспетчером-администратором) 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 "испорченного телефона", что негативно отражается на эффективности электронного обучения в организации.

Кроме того, консультации и База знаний, которая предоставляется диспетчеру-администратору, нужны прежде всего методисту и преподавателю.

2.2. Очный тренер/преподаватель и диспетчер-администратор

Когда электронное обучение внедряется впервые, методистом по электронному обучению часто назначается преподаватель или тренер, который до этого занимался только очным обучением.

Важно понимать, что создание электронных учебных материалов, настройка учебных траекторий, организация бизнес-процессов электронного обучения - это отдельная работа, которой сложно заниматься между делом, так как она требует времени и внимания.

Для успешного внедрения электронного обучения очень важно, чтобы у ответственного за проект 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.

2.3. Адаптация администраторов и учителей

Чтобы помочь Диспетчеру-администратору адаптироваться к важной и ответственной роли, ознакомиться с нюансами системы, мы подписываем всех администраторов на специальный справочный курс ["Справочные материалы и маршрут внедрения СЭО ЗКЛ Русский Moodle"](#), где описаны основные шаги, которые нужно пройти для внедрения.

Если необходима подготовка учителей или создателей курсов в освоении СЭО, а также в помощь Д.А., не знакомому со спецификой Moodle, мы рекомендуем пройти платный тренинг-практикум ["Технические основы конструирования дистанционных курсов в Среде электронного обучения ЗКЛ \(24 час.\)"](#), в котором слушатель изучает теоретические материалы и выполняет практические задания в личном курсе-практикуме. После прохождения курса конструирования выдается сертификат.

2.4. Возможность аутсорсинга персонала (Д.А.)

Техподдержка

В случаях, когда Заказчик считает нецелесообразным выделение собственного штатного сотрудника на роль Диспетчера-администратора, компания-исполнитель готова предоставить выделенного сотрудника в режиме аутсорса.

Мы предлагаем услугу выделенного специалиста СЭО ЗКЛ. Фактически, это тот же самый Представитель (Д.А.), но на нашей стороне. Выделенный специалист консультирует всех преподавателей Заказчика, студентов, вникает в корпоративную структуру, может заниматься согласованием с внутренними службами и помогать с публикацией учебных материалов в системе. Расчет этой услуги ведется в нормо-часах, заказать ее можно в отделе продаж нашей компании.

3. Роль и права Диспетчера-администратора в СЭО

Каждому пользователю в СЭО присваивается роль. Роль - это набор разрешений (прав), определенных в масштабах всей системы. Роли можно назначать конкретным пользователям на конкретных уровнях (в конкретных контекстах).

Различие в правах пользователей достигается с помощью системы ролей - наборов прав, объединённых под одним именем.

С 2022 года в момент инсталляции СЭО ЗКЛ представителю заказчика (диспетчеру администратору) выдается полный административный доступ. Ранее, с целью упрощения освоения системы и минимизации рисков на начальном этапе, выдавалась роль "Диспетчер-администратор", которая предоставляет права доступа ко всему, кроме административных настроек системы.

При желании или необходимости частичного или полного расширения полномочий (прав) Д.А., рекомендуем ознакомиться со статьей ["Полный административный доступ"](#). Про роли и контекст подробно рассказывается в статье ["Роли, контекст, ролевая модель"](#).

4. Роли и контактные лица. Второй Диспетчер-администратор

Важно различать роль (права) в системе и контактное лицо для обращения в техподдержку.

Роль наделяет правами в системе. Обладая ролью Диспетчера-администратора, вы можете самостоятельно назначить любое количество других Д.А., как и другие роли для пользователей вашей СЭО. Подробнее смотрите [здесь](#).

Если рассматривать Диспетчера-администратора как контактное лицо Заказчика, это дает ему возможность обращаться в техподдержку. Мы

Техподдержка

устанавливаем ограничение на число контактных лиц. Далее мы будем говорить о Д.А. как о контактном лице.

Обычно для каждой 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.

В случае, если Диспетчеров-администраторов больше одного, все дополнительные контактные лица наделены 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.

Можно назначить отдельных контактных лиц для каждого из экземпляров СЭО (если их несколько), поддержку которых заказывает Заказчик. Мы рекомендуем назначать ответственным главного методиста Заказчика, отвечающего за эксплуатацию СЭО по прямому назначению.

5. Смена Диспетчера-администратора

Произвести смену контактного лица, являющегося Д.А., можно на [клиентском портале](#) в кабинете клиента через создание заявки 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 лица, подписывавшего договор (Заказчиком).

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

Если письмо прикладывалось в виде скана, оригинал письма необходимо выслать на адрес 117303, Москва, а/я 33 не позднее 5 рабочих дней, с момента подачи заявки.

Если доступ к личному кабинету утрачен (был на человека, который более не работает у Заказчика), необходимо

- либо прислать письмо, подписанное квалифицированной усиленной ЭЦП Заказчика,
- либо скан подписанного письма с официального адреса, указанного в реквизитах договора на адрес Исполнителя, указанный в договоре.

Техподдержка

Если в реквизитах договора не указано никакой электронной почты, помимо старого адреса представителя клиента и у организации нет квалифицированной усиленной 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.

Новый Диспетчер-администратор обязан ознакомиться с материалами о СЭО от Т.П. и с историей заявок предыдущего Д.А. Новому контактному лицу (Д.А.) будет предоставлен доступ к СЭО, отключение доступа для старого Д.А. и назначенных им пользователей новый Д.А. может сделать самостоятельно.

В случаях, когда у действующего Диспетчера-администратора **изменяется электронный адрес или телефон**, процедура смены контактных данных в системе происходит по подобной схеме. Письмо оформляется на основе следующего шаблона:

[Шаблон письма для смены контактных данных Д.А. \(представителя Заказчика\).](#)

6. Документация. Регламент

Подробная информация о Диспетчере-администраторе публикуется на нашем сайте в разделе "Документы" - [ссылка](#) - в документе "Регламент предоставления сервисов ООО "Открытые технологии"..."

п.1.24. Представитель заказчика.

п.1.9. Заявка представителя Заказчика.

п.2. Представители и контактные лица.

Рекомендуем к ознакомлению:

[Инструкция по работе с клиентским порталом clients.opentechnology.ru](#)
[Телефонная техподдержка \(+Skype, +Telegram\)](#)

Уникальный ID ответа: #1194

Опубликовал: : Алексей Городков

Последнее обновление: 2023-08-11 14:26