

СОРС СХ 8.0 как управленческая модель КЦ будущего

Олег Зельдин [Апекс Берг](#)

Почему СОРС 8.0 появился именно сейчас

Хайп и эксперименты

Реальная практика

Стандарт не появляется
в момент хайпа или первых
запусков ИИ.

Стандарт — это ответ
на накопленный реальный
опыт, успешные внедрения
и управленческие выводы.

Новая реальность — это уже
не гипотеза. Это факт.

Архитектура COPC 8.0: 4 блока и приложения

www.copc.com



Первый блок: лидерство и планирование

Лидер = архитектор

Ответственность:

[За цели]

[За решения]

[За последствия]

[За технологии]

Технологии — больше не «где-то в ИТ».
Это зона управления.

Второй блок: проектирование и внедрение

ЗАМЫСЕЛ

Цели и рамка

КОНСТРУКЦИЯ

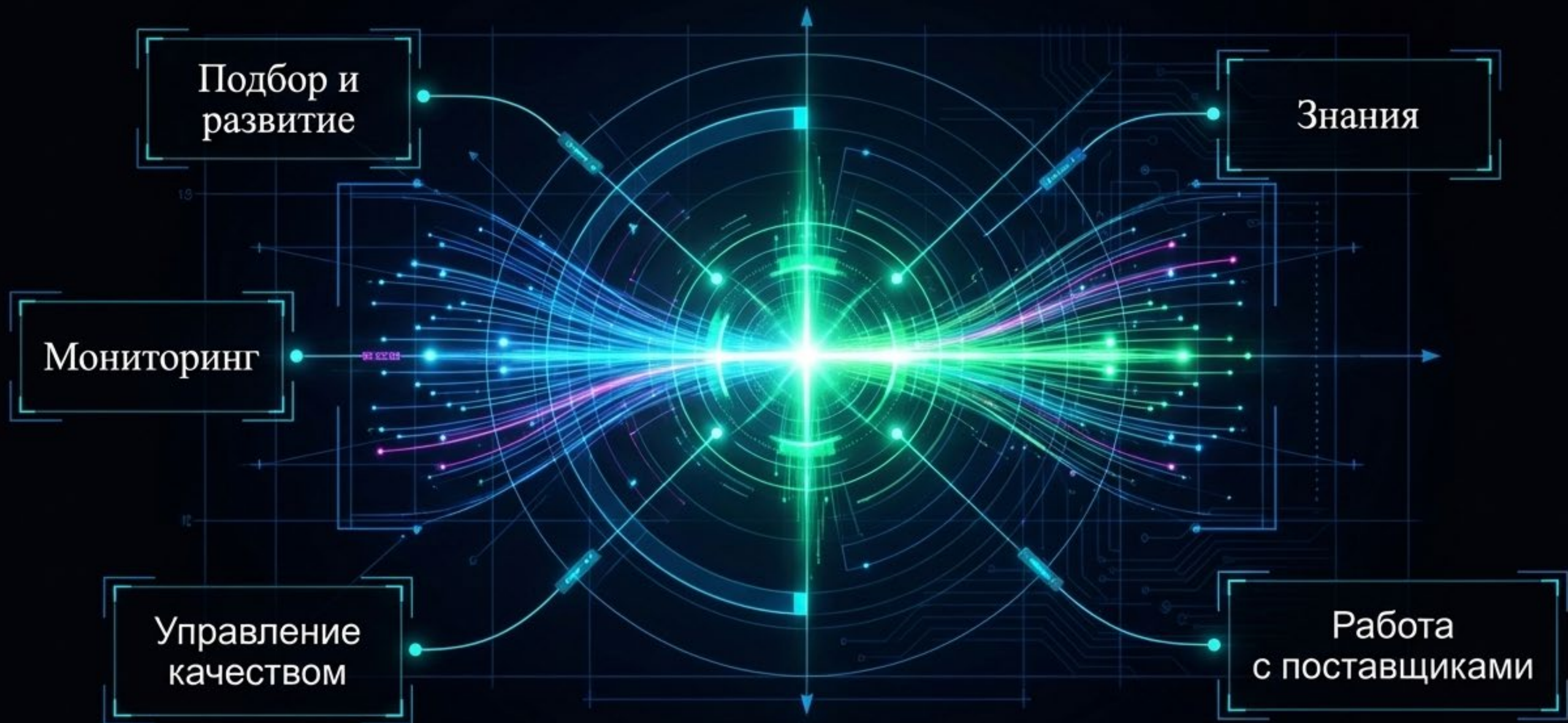
[Процессы]

[Сервисные пути]

[Задачи]

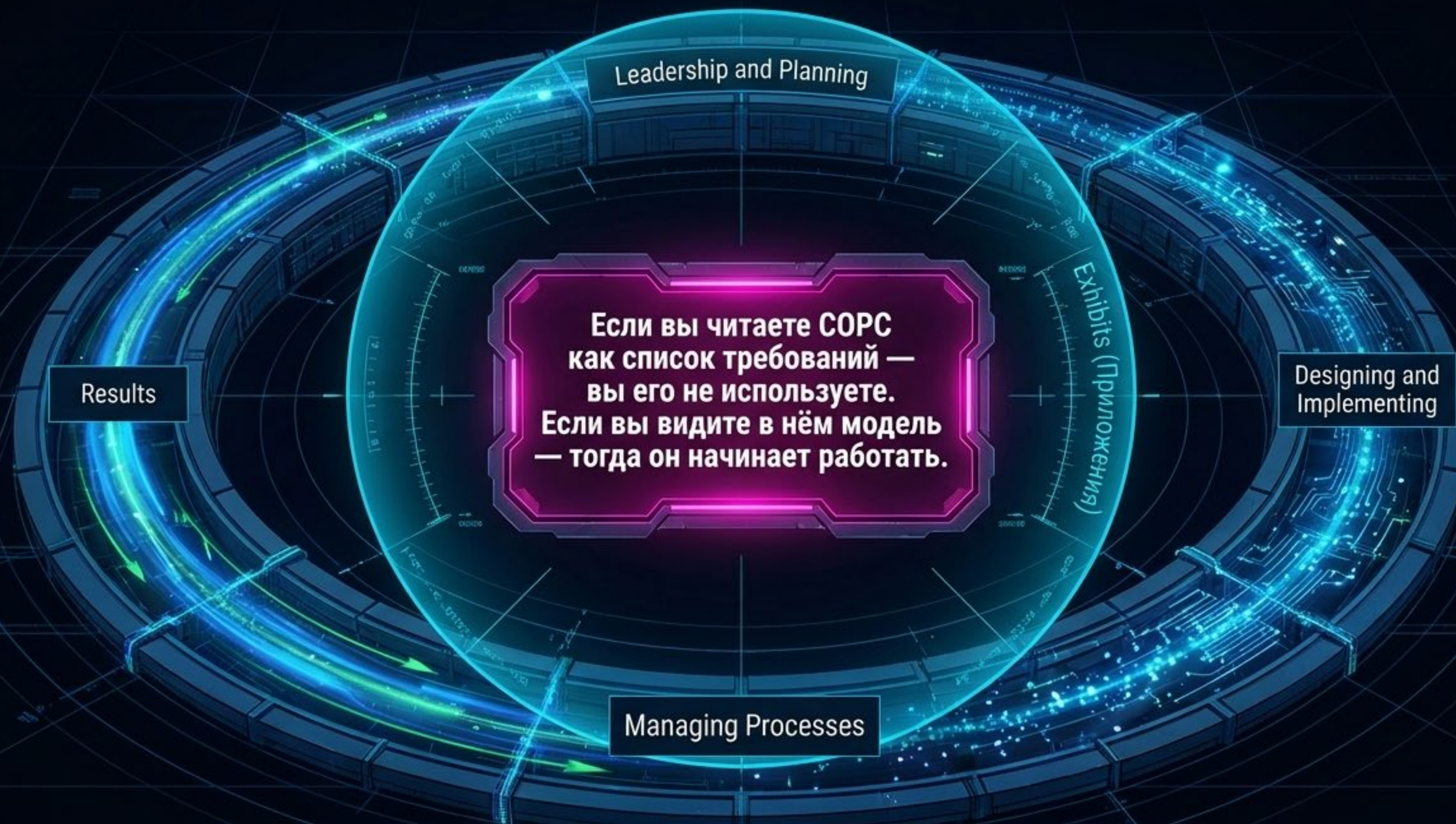
[Технологии]

Третий блок: управление процессами



Переход от конструкции к реальному исполнению.

Результаты и приложения: как замыкается контур управления



Архитектура SOРС 8.0: 4 блока и приложения



Метрики в SOPC 8.0: Смена логики

От набора формул к архитектуре измерения

$$\frac{\sum(A + B)}{N} = C$$

$$D = f(x, y)$$

$$E = \frac{G * H}{I}$$

$$F = \frac{F(x, y)}{N}$$

$$G = \frac{\sum(A + B) / y}{n}$$

$$E = \frac{G * H}{I}$$

Уровень зрелости стандарта требует новой профессиональной ответственности.
Метрики – больше не просто приложение для дашборда.

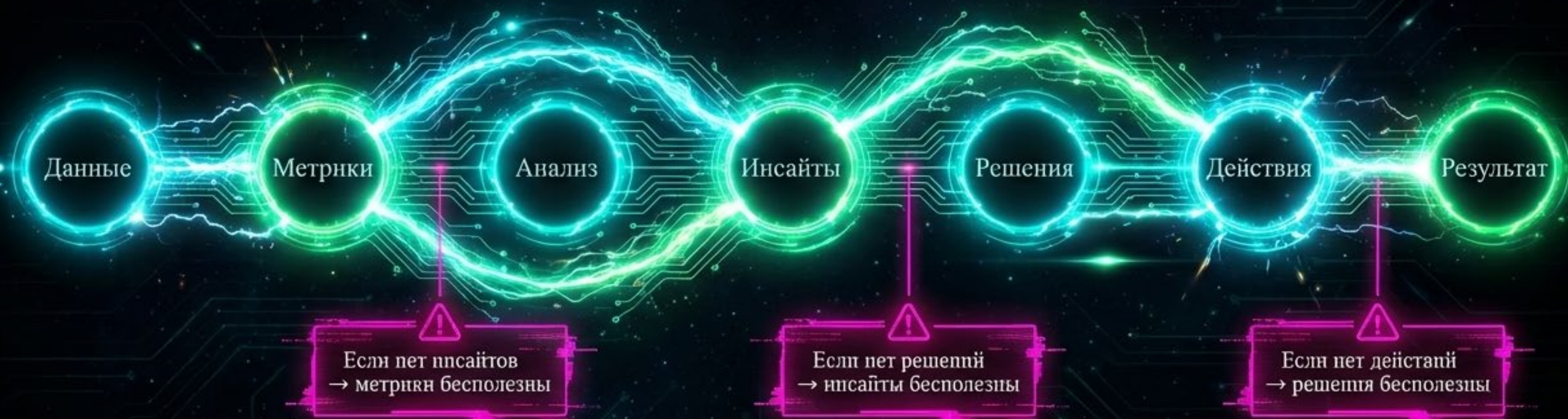


Свобода выбора метрик

- Стандарт задает минимум, а не жесткий набор.
- Выбирайте то, что подходит вашей организации (до +10% сверх минимума).
- Главное условие — соответствие смыслу (Statement of Direction).

**ОБОСНОВАНИЕ
ВЫБОРА**

Метрики в управленческом контуре



Стандарт — это не текст, это модель



**Если вы читаете
стандарт как чек-лист —
вы уже проиграли.**

Куда исчез раздел «Люди»?

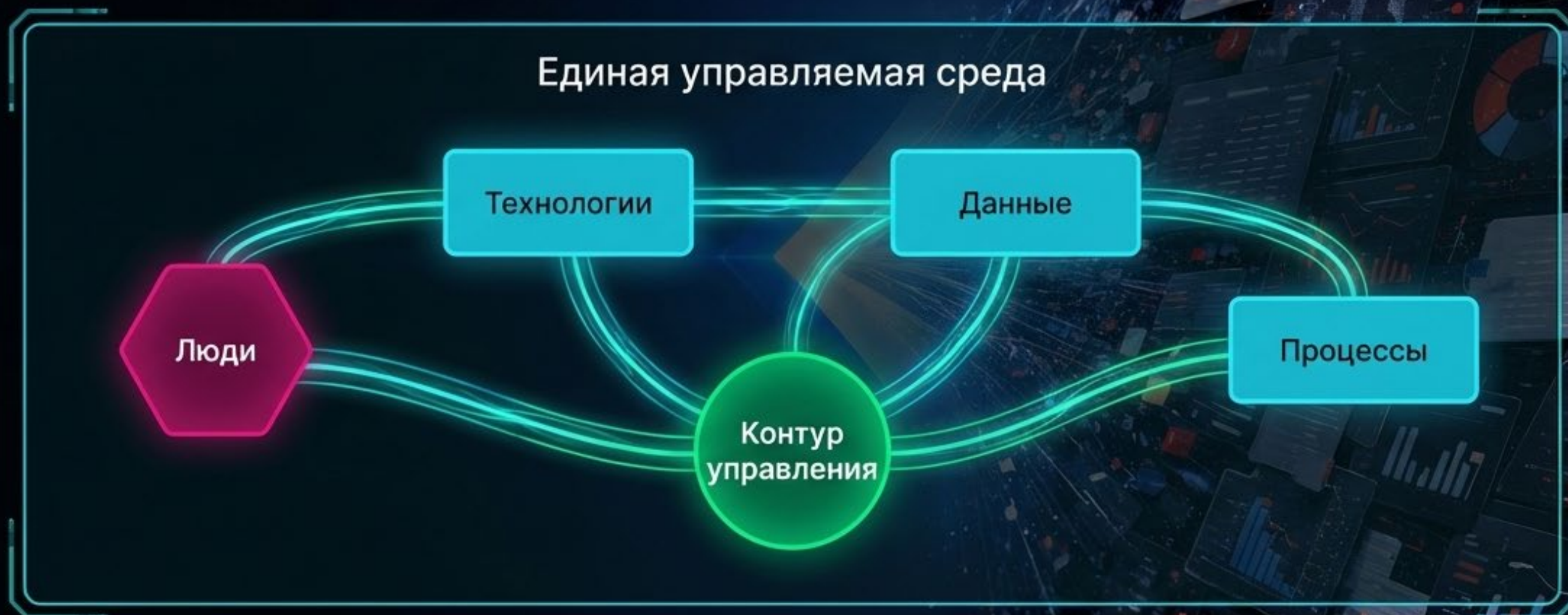
Раздел 7.1: People

Классическая линейная модель упразднена.

Люди не исчезли. Они встроились в единую гибридную систему. Рассматривать их изолированно — значит потерять управляемость.

Контактный центр как гибридная среда

Искусственный интеллект — больше не инструмент. Это среда обитания. Мы отказываемся от формулы «люди + технологии».



Главное изменение СОРС 8.0:
Переход от ролей и функций к управлению задачами.

Эволюция управления: от ролей к задачам

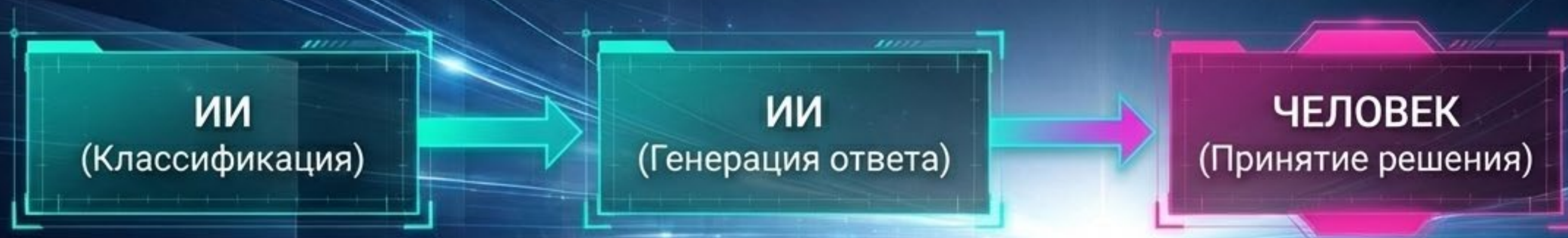
Логика 7.1: Человек как носитель функции.



Это не замена терминов. Это смена парадигмы. Система сначала формирует задачу и требования к ней, и лишь затем определяет оптимального исполнителя.

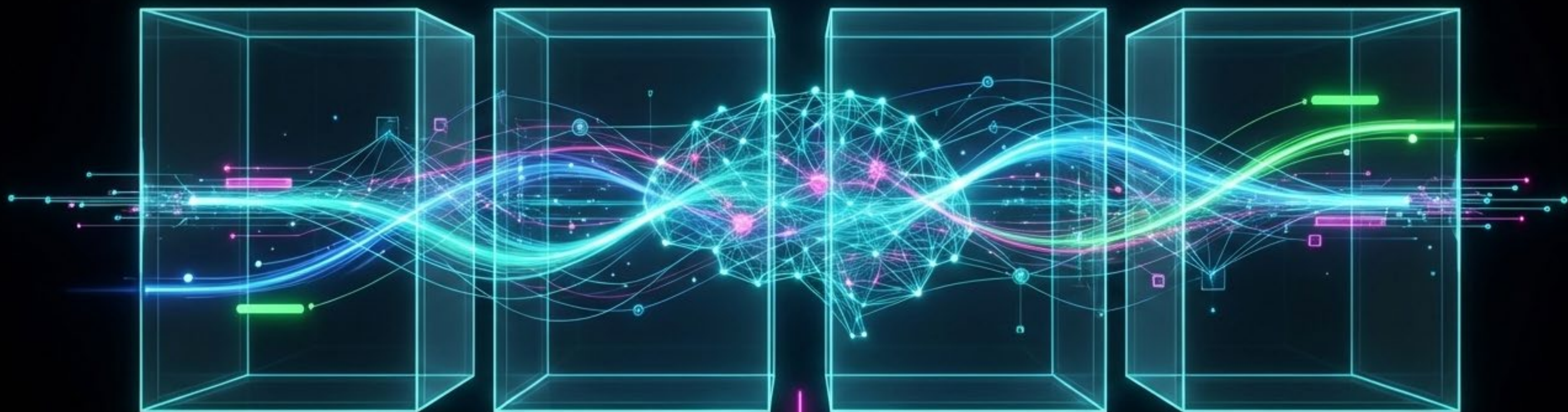
Человек как навигатор системы

Оператор больше не обрабатывает обращение от начала до конца. Роль усложняется: необходимо понимать архитектуру, корректировать алгоритмы и влиять на финальный результат.



Человек — часть системы выполнения задач, а не изолированный исполнитель функции.

Искусственный интеллект в СОРС 8.0: СКВОЗНОЙ ЭЛЕМЕНТ СИСТЕМЫ



НЕ ОТДЕЛЬНЫЙ РАЗДЕЛ. СКВОЗНОЙ ПРИНЦИП.

ИИ не вынесен в отдельный раздел. Он рассматривается как часть системы, на которую распространяется вся логика управления — так же, как на людей, процессы и результаты.

Leadership and Planning: Уровень ответственности



ОТВЕТСТВЕННОСТЬ



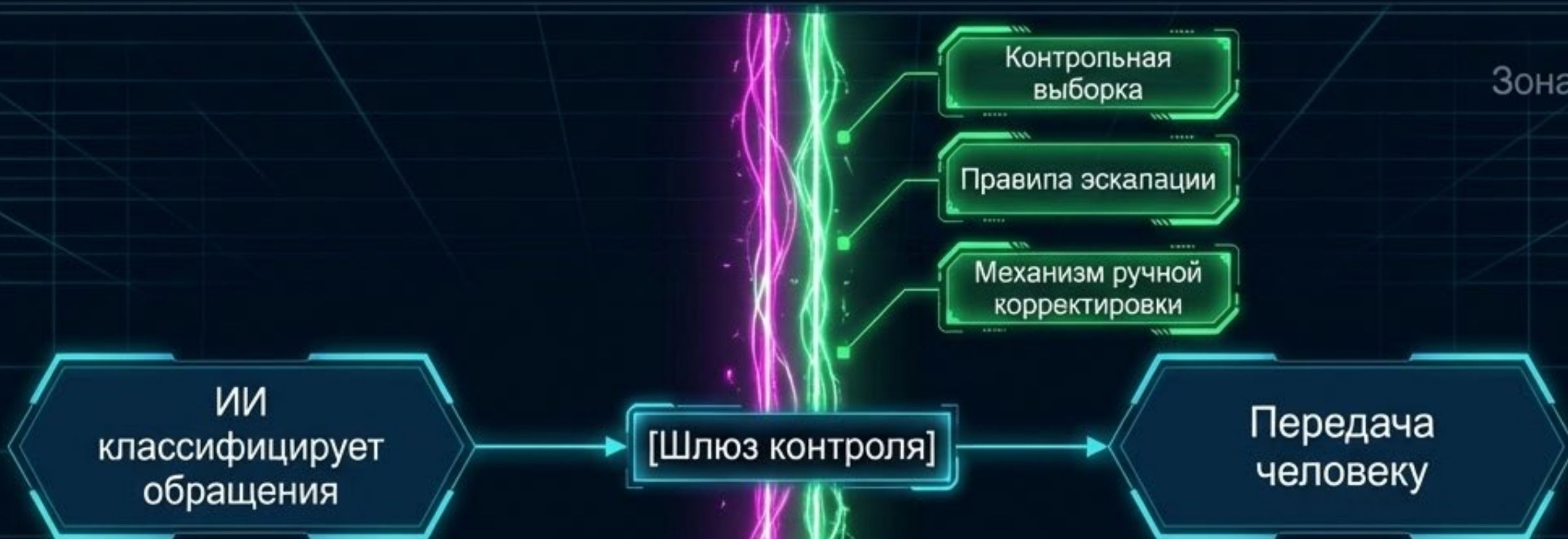
- Определение целей внедрения
- Задание рамок и жестких ограничений
- Политика этики и безопасности данных
- Учет рисков и персональная ответственность

Вы приняли решение использовать ИИ. Вы обязаны заранее определить: где ИИ не имеет права принимать решения и кто персонально отвечает за итоговый результат.

Designing and Implementing: Проектирование границ

Зона ИИ

Зона Человека

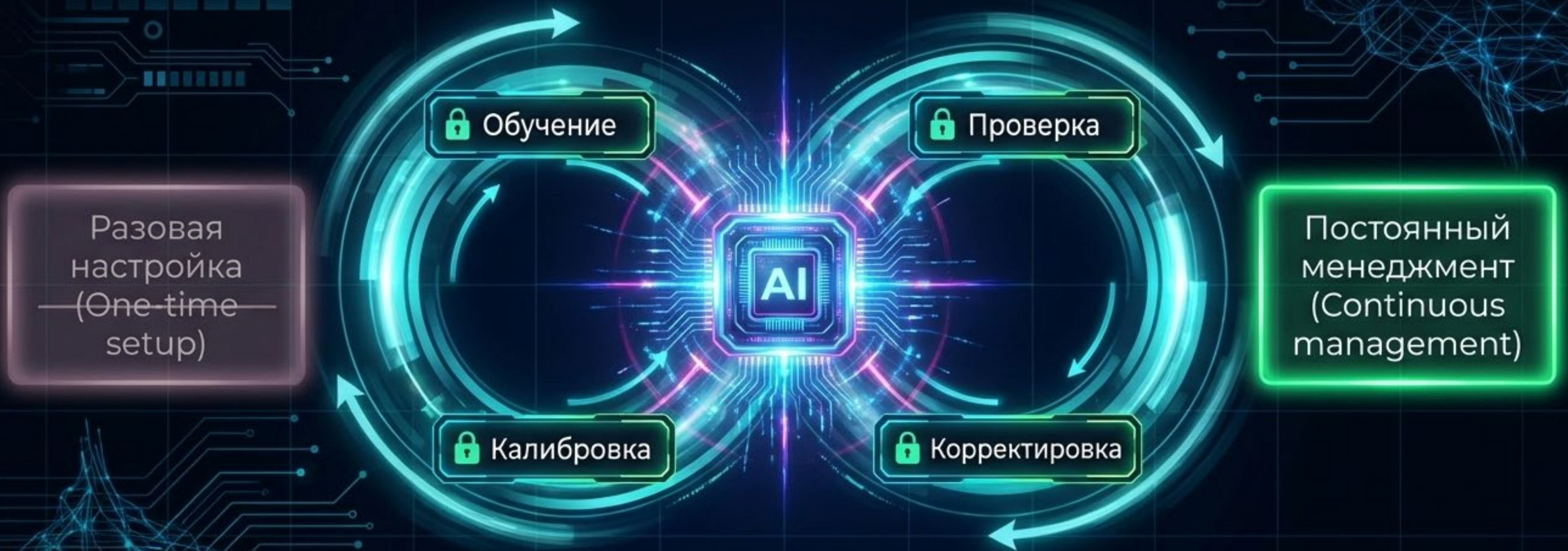


~~Просто внедрение
(ЭКСПЕРИМЕНТ)~~

Управляемая
конструкция
(СИСТЕМА)

Вы обязаны ответить: где именно участвует ИИ и где проходит граница между алгоритмом и человеком.

Managing Processes: ИИ как цифровой сотрудник



Управленческая логика распространяется на ИИ так же, как на людей. Чат-бот регулярно калибруется, анализируются диалоги, выявляются ошибки, обновляются модели. Это непрерывный процесс.

Results: Замыкание контура управления

Цели

Результаты

**ОТВЕТСТВЕННОСТЬ —
У УПРАВЛЕНИЯ**

Проектирование

Процессы

В SOPC 8.0 оценивается не работа технологии, а результат всей системы. ИИ не отдельный инструмент и не зона ИТ. Он встроен в сквозной управленческий контур.

[Переход к логике Service Journey →](#)

Олег Зельдин

Управление контактными центрами с 2006 г.

Внедрение стандартов COPC с 2008 г.

МИР ИЗМЕНИЛСЯ

ИИ — это не инструмент. Это среда.

Среда, в которой мы работаем, анализируем, проектируем и принимаем решения. Она меняет саму природу профессиональной ценности.

Сигнал среды: Кейс Oracle

20 000 – 30 000

сокращенных сотрудников
в один день

15–18% штата

Логика ценности меняется быстрее,
чем люди успевают адаптироваться.



**Единственное устойчивое преимущество –
это способность создавать.**

[Q&A Session] [Переход к вопросам в чате](#)



Спасибо за внимание!

Mail: o.zeldin@apexberg.ru

Telegram: [@gelo1101](https://www.telegram.me/gelo1101)

WhatsApp: [+79255171354](https://www.whatsapp.com/chat?phone=79255171354)

Проектирую новый курс:
Системное мышление и применение ИИ в
работе менеджера КЦ.
Буду рад персональному диалогу