



הפינה המקצועית של ירדן פלד

מומחה לטרנספורמציה דיגיטלית מבוססת
בינה מלאכותית, מנהל עדיף Tech

עדיף
TECH

כיצד בינה מלאכותית יכולה להוביל את סוכני הביטוח (SMB) לעידן החדש

נתונים מרכזיים מהדוח של Salesforce

- הדוח מצוין שעסקים קטנים ובינוניים שהטמיעו AI הצליחו:
 - לשפר את היעילות התפעולית שלהם ב-30%.
 - להקטין את עלויות התפעול באופן משמעותי.
 - להגדיל את שביעות רצון הלקוחות בכ-50% בזכות שירות מותאם אישית ומענה מהיר.

מסקנות מרכזיות

- **AI כמאיץ חדשנות:** AI משחרר את העובדים מביצוע משימות מונוטוניות ומאפשר להם להתמקד במשימות מורכבות ויצירתיות. בסוכנויות ביטוח ניתן להקדיש יותר זמן ליצירת פתרונות מותאמים אישית ללקוחות.
- **בניית אמון ופרטיות:** בעידן שבו 52% מהלקוחות אינם סומכים על AI חשובה השקיפות. סוכנויות ביטוח חייבות להבהיר ללקוחות מתי הן משתמשות בבינה מלאכותית וכיצד נשמרת פרטיות המידע שלהם.
- **דוגמאות מהשטח:** סוכנויות שהטמיעו צ'אטבוטים מבוססי AI כמו "יוני" הצליחו להקטין את זמן המענה ללקוח ב-40%, ולהפחית את זמן הטיפול בתביעות ב-30%.



המשך בעמוד הבא <<<

בינה מלאכותית (AI) היא לא רק מושג חדש בעולם הטכנולוגיה. היא מהווה מהפכה שקטה שמתחוללת בכל תחומי החיים, ומגיעה עתה גם לעולם הביטוח. עבור סוכני ביטוח קטנים ובינוניים, AI יכולה להיות הכלי המושלם להתמודדות עם אתגרים מודרניים כמו רגולציות מחמירות, ציפיות גבוהות של לקוחות ותחרות מתגברת. הדוח של Salesforce מספק תובנות עמוקות ומעשיות על השימוש ב-AI בעסקים קטנים, ורלוונטי במיוחד עבור סוכני הביטוח המחפשים להמציא את עצמם מחדש בעידן הדיגיטלי.

המהות של בינה מלאכותית בעסקים קטנים

בינה מלאכותית מספקת יכולת למכונות לבצע פעולות מורכבות שבעבר דרשו מעורבות אנושית. היא פועלת על ידי ניתוח כמויות גדולות של נתונים, זיהוי דפוסים ומתן תובנות שמאפשרות קבלת החלטות מושכלת. השתכללות המודלים והאפשרויות הרבות הטמונות בטכנולוגיה, מאפשרת לכל עסק קטן להרגיש גדול ולבצע קפיצת מדרגה שבעבר הצריכה משאבים גדולים.

ניתן להטמיע בסוכנויות ביטוח AI במגוון תחומים

- **שיווק מותאם אישית:** שימוש בכלים כמו צ'אטבוטים ומערכות CRM חכמות להתאמת הצעות ביטוח לצרכים הייחודיים של כל לקוח. בעידן בו לדאטה יש חשיבות מכרעת, ניתן לבצע פילוחים ופעולות שיווקיות כירורגיות לכל קהל רלוונטי, מה שבעבר היה בלתי אפשרי. לכן הלקוחות חולקו לקבוצות "פרסונות" כדי להתאים את המסר והמוצר.
- **שיפור חוויית הלקוח:** אוטומציה של תהליכי שירות לקוחות מאפשרת מתן מענה מהיר ומדויק לכל שאלה. הצ'אטבוטים כבר מזמן חלק משירות הלקוחות בביטוח והבינה המלאכותית רק מאפשרת שדרוג ויעילות מוגברת לכל עסק.
- **ניהול סיכונים:** ניתוח נתונים בזמן אמת לזיהוי מגמות וסיכונים פוטנציאליים. בעולם שבו סיכונים סייבר רק עולים והופכים למטרד עבור כל עסק, האפשרות לנהל סיכונים כולל של הונאות לקוחות הופך קל יותר בזכות הבינה המלאכותית.

Customers Show AI Usage Requires Trust

Customers Who Agree With the Following



במערכות מתקדמות.

• **הכשרת עובדים:** להבטיח שכל הצוות מבין כיצד להשתמש בכלים החדשים.

מסקנות

בינה מלאכותית היא לא רק כלי עבודה, אלא הזדמנות לסוכני ביטוח לשנות את האופן שבו הם עובדים. היא מאפשרת להגדיל את היעילות, לשפר את השירות וליצור יתרון תחרותי משמעותי. עם כלים כמו צ'אטבוטים וסוכני AI, סוכנויות קטנות יכולות להפוך לשחקנים מובילים בשוק תחרותי.

כמעט כל סוכן משתמש היום במערכת CRM, אומנם לא סילספורס ורובן מקומיות וייעודיות לענף הביטוח. הסוכנים חייבים לקבל ממשק API ולהתחיל ליישם פתרונות בינה מלאכותית בעסק שלו.

ברגע שכל סוכני הביטוח יהיו מחוברים ב-API לכל CRM או מערכת דאטה לטובת פעילות בינה מלאכותית נדע שהמהפכה בעיצומה.

המשך מהעמוד הקודם <<<

כיצד AI מתאים לסוכנויות ביטוח?

בעוד שסוכנויות ביטוח מתמודדות עם תחרות מחברות גדולות יותר ועם עומסים רגולטוריים, בינה מלאכותית יכולה להוות פתרון אידיאלי:

• **חידוש פוליסות ותזכורות:** מערכות AI שולחות תזכורות אוטומטיות ללקוחות לגבי חידוש פוליסות, תוך התאמה אישית לצרכים ולפרופיל הלקוח.

• **ניתוח שיחות ותובנות עסקיות:** מערכות כמו "בובו" מנתחות שיחות טלפוניות, מזהות דפוסי נטישה או הזדמנויות מכירה ומספקות דוחות מפורטים.

• **התאמה לדרישות רגולטוריות:** AI מסיע בעמידה בדרישות חוקי הפרטיות, כמו GDPR, על ידי ניתוח ואבטחת המידע בצורה יעילה.

מקרי בוחן

• **סוכנות ביטוח קטנה בישראל:** על ידי שימוש בכלי AI לניתוח שיחות, הסוכנות הצליחה להבין את צורכי הלקוחות בצורה מדויקת ולשפר את יחס הסגירה ב-25%.

• **מערכת לחידוש פוליסות בארה"ב:** מערכת AI שלחה הודעות אוטומטיות ללקוחות עם הצעות מותאמות אישית, והגדילה את שיעור חידוש הפוליסות ב-40%.

הטמעת AI בצורה נכונה

כדי להצליח ביישום AI, יש לעקוב אחרי מספר שלבים:

• **הגדרת מטרות:** להבין מה הבעיות המרכזיות ש-AI יכול לפתור.

• **הערכות טכנולוגיות:** לוודא שהארגון מוכן מבחינה טכנולוגית לתמוך

