



הפינה המקצועית של ירדן פלד

TECH עדיף

לשיחה הבאה יענה בוט

כיצד בוטים קוליים משנים את שירות הלקוחות בסוכנויות הביטוח

נתון בולט: לפי Gartner, עד סוף 2026 צפויות 1 מכל 10 שיחות שירות להיות מטופלות לחלוטין על ידי AI. כבר עכשיו 30% מפניות השירות נסגרות אוטומטית.

יוזקיים לדוגמה: מוקד ביטוח שמטמיע בוט קולי לפניות בתביעה

בואו נדמיין סוכנות ביטוח בינונית המפעילה מוקד עם 12 נציגים. כ-40% מהשיחות הן דיווח ראשוני על תביעה תאונה, גניבה, נזק רכוש. כל שיחה כזו לוקחת ממוצע 18 דקות, והמוקד סגור בין שמונה בערב לשמונה בבוקר.

הבוט הקולי נכנס לתמונה כך:

שלב 1 - פתיחה אנושית: "שלום, אני כאן לסייע לך בפתיחת הדיווח. האם אתה בסדר?"

שלב 2 - זיהוי מספר פוליסה ומעבר לאינטגרציה עם מערכת הביטוח.

שלב 3 - איסוף עובדות מובנה תאריך, מיקום, נסיבות, נזקים. שיחה טבעית, לא שאלון נוקשה.

שלב 4 - פעולה פתיחת תיק אוטומטית, שליחת SMS עם מספר תיק ושליבים הבאים.

שלב 5 - ניתוב תביעות מורכבות מועברות לנציג עם כל המידע שנאסף. הנציג לא מתחיל מאפס.

התוצאה: הנציגים האנושיים מקבלים רק את הפניות המורכבות, שבהן הם באמת מוסיפים ערך. שיחות ה-18 דקות הפשוטות - טופלו בפחות מ-6 דקות ובמחיר נמוך משמעותית

מה עוד יכולים הבוטים הקוליים לעשות בביטוח?

- שירות פוליסות - בדיקת כסויים, עדכון פרטים ואישורי ביטוח 24/7.
- גבייה ותשלומים - תזכורת לגביית פרמיה, הסדרי תשלום ופרטי חוב.
- חידושי פוליסות פרואקטיבי - פעולה יזומה לפני חידוש אישור פרטים וסגירה.
- סטטוס תביעות - עדכון שוטף, הוספת מידע וחומרים לתביעה.

הטלפון מצלצל בשתיים בלילה, לקוח מבוהל שנפגע בתאונת דרכים ורוצה לפתוח תביעה. המוקד שלכם סגור והוא מקשיב לתפריט ה-IVR הישן, מתיימש, ומתקשר למחרת או משאיר הודעה ומקווה שתחזרו אליו, או שלקוח מתקשר לשאול שאלה לגבי הפוליסה שלו אבל כרגע יש עומס ולא עונים לו ומבטיחים לחזור אליו עד 3 שעות. יצרנו לקוח מתוסכל.

זה לא תרחיש תיאורטי, זה קורה כל לילה, בכל מוקד ביטוח שעדיין מסתמך על נציגים אנושיים בלבד. ובשנת 2026, יש תשובה טכנולוגית שכבר הוכיחה את עצמה בשווקים מתקדמים - הבוט הקולי מבוסס הבינה המלאכותית.

מה השתנה? למה דווקא עכשיו?

במשך שנים, ה"בוט" הקולי היה מילת גנאי בעולם שירות הלקוחות. מערכות IVR נוקשות, "לחץ 1 לתביעות, לחץ 2 לחידוש פוליסה", הובילו ללקוחות מתוסכלים ולנציגים שהסבירו מחדש כל שיחה.

מה שקרה ב 2024-2025 שינה את התמונה מהיסוד. שילוב של שלושה גורמים טכנולוגיים יצר דור חדש לגמרי של בוטים קוליים:

1. LLM - מודלי שפה גדולים שמבינים הקשר ולא רק מילות מפתח.
2. TTS - סינתזת קול טבעית. לקוחות לא מזהים שמדברים עם AI.
3. API - אינטגרציה ישירה למערכות ולמידע אישי במערכות ה-CRM והתביעות.

התוצאה: בוט שלא רק "מקשיב" אלא מבין, מגיב בהתאם להקשר, ומבצע פעולות בזמן אמת.

המספרים שמשנים את התמונה

לפני שנדבר על יישומים, כמה נתונים שכדאי להצמיד לקיר של כל מנהל מוקד:

- 70% - הפחתת עלות עיבוד מידע קולי ותמונה (bluejay).
- 22% - קיצור מחזור זמן טיפול בתביעה.
- 6 דקות - פתיחת תביעה עם AI לעומת כ-18 דקות עם נציג.
- 60 מיליון דולר - חיסכון ב AVIVA לאחר הטמעת מודלי AI בתביעות.

המשך בעמוד הבא <<<

המשך מהעמוד הקודם <<<

5 כללים לפני שמכניסים בוט קולי למוקד

1. הטמעה כושלת של בוט קולי גרועה יותר מאי הטמעה. לפני שמתקדמים: התחילו בתהליך אחד, לא בכל המוקד. בחרו יוזקייס בעל נפח גבוה, תסריט ברור ומדידה קלה שינוי או סטטוס תביעה הם נקודות פתיחה מצוינות. אל תנסו לאוטמט הכל בבת אחת.
2. וודאו אינטגרציה אמיתית למערכות הליבה. בוט שלא מחובר ל-CRM ולמערכת הפוליסות הוא רק אוסף מידע שיצטרך להיות מוקלד שוב. האינטגרציה היא הלב של הפתרון.
3. הגדירו "מסלול בריחה" ברור לנציג אנושי. כל שיחה שהבוט לא מצליח לטפל בה חייבת לעבור לנציג עם כל המידע שנאסף. הלקוח לא אמור לחזור על עצמו.
4. בדקו תאימות לרגולציה לפני ואחרי ההשקה.

סיכום: חלון הזדמנויות לפני שכולם יכנסו

הבוט הקולי בביטוח אינו עוד כלי טכנולוגי מגניב. הוא משנה את מבנה העלויות של מוקד שירות לקוחות, ומאפשר זמינות 24/7 שלא הייתה אפשרית לפני. לפי ניתוחי McKinsey ו-Strada, חברות שמתחילות היום משיגות ROI של פי 3 עד פי 6 ב-12 החודשים הראשונים.

בישראל, רוב הפיילוטרים עדיין בשלבים ראשוניים מה שאומר שחלון ההזדמנויות עדיין פתוח. המוקדים שיפעלו מהר, יגדירו את הסטנדרט. האחרים ירוצו מאחוריהם.

מקורות: Bluejay (2026), McKinsey, Gartner, Strada, Salesforce, NLPearl

הכותב הינו מנהל עדיףTech, בעלים של חברת InsurAI, מומחה להטמעת בינה מלאכותית ואוטומציה בענף הביטוח

