



הפינה המקצועית של ירדן פלד

עדיף
TECH

סיכום שנתי של מהפכת ה-AI בביטוח

לקונצנזוס: ב-2026 חוזרים ליסודות - הדאטה היא התשתית הקריטית, וה-AI הוא רק המנוע שיושב עליה.

2. המהפכה הטכנולוגית: Agent AI ל-Gen AI

השינוי המהותי ביותר השנה, שעליו הרחבתי במאמר "סוכן AI - הדור הבא", הוא המעבר מ"בינה יוצרת" (Generative) ל"בינה מבצעת" (Agentic). עד אמצע השנה, הכלים שימשו אותנו בעיקר כיועצים, אבל אז הגיעו היכולות החדשות שאפשרו ל-AI לקבל "ידיים": הוא קיבל גישה למקלדת ולעכבר שלנו.

• **מה זה אומר בביטוח?** זה כבר לא בוט שעונה "פנה לסוכן". זה בוט שנכנס עצמאית למסלוקה, מושך נתונים, משווה לפוליסה קיימת ומכין טיוטת חידוש מלאה ללקוח או המלצה להוספת כיסוי או חיסכון.

• **המשמעות:** אנחנו עוברים ממודל של "טייס אוטומטי" שמחייב השגחה צמודה, למודל של "ניהול צוות", שבו הסוכן האנושי מנהל סוכנים דיגיטליים שמבצעים את העבודה השחורה בהתאם להוראות ופיקוח של איש מקצוע.

3. הפיצול הגדול: חברות מול סוכנים

אחת התובנות המרכזיות שעולות מסיכום המאמרים שלי היא שהענף לא מתקדם כמקשה אחת או עם צרכים דומים. במאמר על "פרדוקס הפיילוט האינסופי" המבוסס על מאמר של מקינזי, אבחנתי את הפער:

• **חברות הביטוח (הזווית התעשייתית):** החברות נתקעו השנה ב"פיילוט" שלא הניבו כסף ותרומה ממשית לרווח, אך המנצחות (אותן 6% מובילות) היו אלו שהבינו שה-AI מחייב שינוי תהליך (Workflow Redesign) ולא רק הוספת טכנולוגיה. הן התחילו לבנות "סוכני AI" פנימיים לחיתום ולתביעות שמייעלים את הפעילות בתוך הבית והחוצה.

• **הסוכנים (הזווית הפרקטית):** לעומת החברות, הסוכנים חיפשו העצמה. במאמר "הסוכן המועצם", הגדרנו את הסוכן החדש לא כאיש מכירות, אלא כ"מרכז החלטות" המסתייע ב-AI כדי לתת ערך ללקוחות והסוכנים למדו השנה שהם לא צריכים לחכות לחברות הביטוח הם יכולים לבנות את הכלים שלהם בעצמם.

סוף שנת 2025, עם כול רכבת ההרים שהבינה המלאכותית יצרה, מאפשרת לי להסתכל אחורה ולהבין מה עברנו ומה העסיק אותנו בשנה זו לאור המאמרים שפרסמתי בכול שבוע בשבועון עדיף. שנת 2025 תיזכר כשנה שבה הבינה המלאכותית הפכה נחלת הכלל. אם ב-2024 התלהבנו מכך שבוט יודע לכתוב חמשי או פוסט, ב-2025 ראינו את הענקיות גוגל עם Gemini Pro ו-OpenAI עם מודלי ה-5.2 וסוכני ה-AI מסירות את הכפפות. זו לא הייתה מלחמה על "מי חכם יותר", אלא על **האקוסיסטם** עצמו ומי ישלוט בסביבת העבודה שלנו מקצה לקצה. עבור ענף הביטוח והפיננסים, המשמעות הייתה דרמטית: מעבר מכלי עזר נחמדים ("תנסח לי מייל") למערכות ליבה שמניעות תהליכים ("תחדש פוליסה"). אומנם חלק מהתחזיות בתחילת דרכן ועדיין מצריכות השקעות לא מבוטלות, אבל בשנת 2026 נראה את החלקים מתחברים ומתקדמים גם בארגונים.

בסדרת המאמרים שפרסמתי בשבועון עדיף לאורך השנה, ניסיתי למפות את הרעש בזמן אמת, לקחת תחזיות ודוחות ולחבר לעולם הביטוח הפרקטי והמאמץ חידושים באופן איטי יותר. כעת, במבט לאחור, ניתן לראות כיצד התחזיות התחברו למציאות בשטח, וחשוב מכך, לאן פנינו מועדות ב-2026. במאמר סיכום זה אנסה גם לחבר את הנקודות והתחזיות שלי מתחילת השנה במאמרים וגם להצביע על הנקודות החשובות ל-2026 ומה צפוי לנו בתחום זה.

1. התחזית שהתממשה: בלי דלק אין פרארי (הנקמה של הדאטה)

בספטמבר כתבתי כאן את המאמר "בלי דלק אין פרארי". התזה הייתה שנויה במחלוקת בזמנו: בעוד כולם רצו ליישם מודלים נוצצים, אני התעקשתי ששום מודל AI לא יעבוד אם הדאטה של הארגון לא איכותית. טענתי שחייבים לייצר רשומת זהב (Golden Record) אחידה לכל לקוח לפני שנותנים לבוט לדבר איתו וזה לפני קבלת החלטות.

והנה, בדצמבר, דוח התחזיות של Snowflake לשנת 2026 אישר את התחזית הזו בדיוק. העולם הפיננסי הבין בדרך הקשה: בתי השקעות וגופים שניסו "לדלג" על שלב הדאטה, נתקעו עם מודלים שהוזים ומקבלים החלטות שגויות. המסקנה שחזיתי הפכה

המשך מהעמוד הקודם <<<

הוא יהיה זקוק, יותר מתמיד, ל"סוכן מועצם" שידע להשתמש ב-AI כדי לזקק את האמת, להביט לו בעיניים (או בוויזואל) ולומר: "זו ההחלטה הנכונה עבור המשפחה שלך".

אז מה עושים מחר בבוקר?

- 1. מנקים את השולחן (ואת הדאטה):** לפני שרצים לכלי הבא, מוודאים שהמידע ב-CRM מסודר.
- 2. בוחרים צד באקוסיסטם:** מפסיקים לפזר כספים על עשרות כלים, ומתמקצעים בפלטפורמה אחת (גוגל או מיקרוסופט) שנותנת מענה מקצה לקצה.
- 3. הופכים למנהלים:** מתחילים לחשוב על הבוטים לא כעל "תוכנה", אלא כעל "עובדים זוטרים" שצריך לנהל, לבקר ולהכשיר.

התחזית הרחבה יותר ל-2026: מעבר ל"תזמור סוכנים" ומאבק ב-Dark AI

אם 2025 הייתה שנת הפריצה של הסוכן הבודד, 2026 תהיה שנת ה"תזמור"(Orchestration) וההגנה. אנו צפויים לראות מעבר מארכיטקטורת מודלים מפוזרים לגישת ה**סוכנים**: ציים של מאות מודלים קטנים ומתמחים, המחברים ביניהם בשרשרת ניהולית. בענף הביטוח, זה יתבטא בפירוק תהליכים מורכבים כמו יישוב תביעות לשרשרת סוכנים מתמחים: אחד מפענח מסמכים רפואיים, שני מצליב כיסויים והשלישי מחשב אקטואריה בזמן אמת. במקביל, האיום המרכזי שילווח את הזינוק הטכנולוגי הוא נושא הסייבר וה**Dark AI**, סוכנים זדוניים ואוטונומיים שיתקפו ארגונים פיננסיים, מה שיחייב את חברות הביטוח והסוכנויות לאמץ כלי הגנה אקטיביים ומנגנוני בקרת סוכנים כסטנדרט תפעולי מחייב לאור כניסת תקינות אירופאיות וישראליות בנושאים אלו. השנה הבאה תתחלק בין מודלים ויכולות חדשות לכלל הציבור שיגרמו לתלות גבוהה יותר של הצרכן בכלים אלו לעומת התבססות במודלים וכלים מוכחים המבוססים על סוכני AI בארגונים. שנת 2026 מוצלחת, טכנולוגית ואנושית לכלונו.

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

4. "הניצחון המוחלט" של האקוסיסטם

במאמר "הניצחון המוחלט" מדצמבר, הצבעתי על המגמה שתשלוט ב-2026 - קריסת מודל ה"טלאי על טלאי". בשנים האחרונות התרגלנו לשלם לכלי נפרד לכתובה, כלי נפרד לאוטומציה וכלי נפרד לאתרים וכלי נוגל באמצעות AI Studio ו-Gemini ומיקרוסופט עם Copilot Studio העלו את התחרות והכלים הרבים וזה במקביל ל-open AI עם המודל המשופר והסטודיו לתמונות שלהם. כיום, סוכן יכול לבנות ב-Google AI Studio כלי שקורא פוליסות, מנתח אותן ושולח מייל ללקוח - הכול תחת קורת גג אחת, מאובטחת, ולרוב ללא עלות נוספת. זהו "הניצחון המוחלט" של הפלטפורמות הגדולות, וזה החדשות הכי טובות לסוכן הביטוח: הכוח הטכנולוגי נגיש כעת לכל אחד, ללא צורך במתכנתים.

5. שיווק חדש: מ-AIO ל-SEO

אי אפשר לסכם את השנה בלי לדבר על השינוי בדרך שבה לקוחות מוצאים אותנו. במאמר "החיפוש באינטרנט מת", תיארתי את המעבר ל-Zero Click - חיפוש באמצעות הצ'אטים לעומת חיפוש גוגל שעדיין שולט בכ-86% מסך החיפושים ברשת. לקוחות כבר לא נכנסים לאתרים לחפש מידע, הם מקבלים תשובות מה-AI מהר יותר בתוך הצ'אט אשר הוסיפו יכולות חיפוש ורכישה ייעודיים. ב-2026, המלחמה השיווקית לא תהיה על "מקום ראשון בגוגל", אלא על **AIO** (AI Optimization) - היכולת להיות המקור המצוטט ע"י הבינה המלאכותית. סוכנים שיבנו "מרכזי תשובות" מדויקים ויתאימו את האתרים שלהם יובילו, ואלו שימשיכו לכתוב מאמרים גנריים יעלמו.

מסר מרגיע ל-2026: אתם לא ברי-החלפה

אני שומע את החששות שעלו בעקבות המאמר "פיטורין כצורך או כתירוץ". האם ה-AI יחליף אותנו? התשובה שלי ל-2026 היא חד משמעית- **לא**. ה-AI מחליף את המשימות, לא את המקצוע. הוא מחליף את הצורך להקליד נתונים, את הצורך לחפש ידנית בפוליסות ואת הצורך לנסח מיילים שבלוניים, אבל דווקא בגלל שהכול הופך לאוטומטי ומהיר, הערך של **האמון האנושי** עולה. הלקוח של 2026 יוצף במידע ובבוטים.

