



הפינה המקצועית של ירדן פלד

מומחה לטרנספורמציה דיגיטלית מבוססת

בינה מלאכותית, מנהל עדיף Tech

עדיף
TECH

API - החוט המקשר שמניע את הדיגיטציה, האוטומציה וה-AI בענף הביטוח

2. הפחתת עלויות. אוטומציה מבוססת API מפחיתה את מספר השיחות למוקד ואת שגיאות ההקלדה. חברת האינשורטק הבריטית Cuvva, למשל, מטפלת ביותר מ-250 אלף אינטראקציות בשנה עם צוות של 13 אנשים בלבד, כי 60% מהפניות נסגרות אוטומטית.

3. התאמה לרגולציה משתנה. באירופה מקודם ב-2025 תקן Open Insurance כחלק מתקנות FIDA, המחייב שיתוף נתונים בין מבטחים לגופים חיצוניים דרך APIs מאובטחים. בעולם הבינו את חשיבות הדאטה והממשקים ולכן הרגולציה תומכת בממשקים אלו ומקדמת אותם לטובת הרחבת השירותים ללקוח.

4. בסיס לבינה מלאכותית. אלגוריתמי AI לתמחור, זיהוי הונאות או המלצות מוצר, חייבים בביטוח, ומצריכים זרם נתונים אמין, איכותי, נקי ומובנה. ממשקים הם הצינור שמזין אותם.

כיצד API מקדם את הפעילות היומיומית?

- **תמחור דינמי.** חיבור חיישני IoT ברכב או בבית למנוע תמחור, כך שהפרמיה משתנה בזמן אמת לפי הקילומטרים, הסגנון והסיכון בפועל.
- **חיתום "בקליק".** הנתונים מגיעים ישירות ממקורות ממשלתיים (בעלות רכב, נתוני אשראי) וממלאים אוטומטית את שאלון ההצטרפות.
- **עיבוד תביעות בזק.** צילומי טלפון נייד, דוחות מוסך ומאגר חלקי חילוף זורמים ישירות למערכת התביעות. המערכת מחשבת את סכום הפיצוי ומאשרת תשלום מיידי.
- **שירות לקוחות בוואטסאפ.** בוט AI מחובר דרך API למערכת ה-CRM ומציג ללקוח סטטוס תביעה, פרמיה או הצעת חידוש תוך שניות.
- **ניהול סיכונים בזמן אמת.** פלטפורמת אנליטיקה מושכת נתוני מזג אוויר ומיקומים כדי להתריע על סיכון הצפה, נועלת את הכיסוי באופן זמני ומחזירה התרעות למערכות.

פרקטיקה - כך מתחילים

- **שפה משותפת.** לאמץ סטנדרטים כמו ACORD או Open Insurance API כדי שכל שחקן (סוכנים, מבטחים, צד שלישי) ידבר באותה שפה.
- **תפיסה "API-First".** כל מוצר או תהליך חדש נבנה כ-API לפני המשך בעמוד הבא <<<

הביטוח עובר מהפכה דיגיטלית: לקוחות מצפים למענה מיידי, הרגולטור דורש שקיפות, והמתחרים מציגים שירותים חדשים בקצב מסחרר. בלב המהפכה עומד משהו קטן-גדול שנקרא API - ממשק תכנות יישומים. בלי הממשקים האלה, מערכות הליבה, אתרי האינטרנט, האפליקציות והמכשירים החכמים היו ממשיכים לדבר ב"שפות" שונות, והנתונים היו נשארים כלואים ב"איים" מנותקים, ולכן לא מתאפשר יעול הפעילות כאשר יש שתי פלטפורמות שונות לפחות בעסק.

מהו בעצם API?

אפשר לחשוב על API כעל "שקע חשמל דיגיטלי": נקודת חיבור מוסכמת שבה מערכת אחת קוראת (או מזינה) נתונים ממערכת אחרת בצורה מאובטחת, עקבית וחוזרת על עצמה. במקום לכתוב אינטגרציה חדשה לכל חיבור, שתי המערכות משתמשות ב"שפה" מתועדת מראש - לרוב במבנה JSON דרך פרוטוקול HTTP - וכך חוסכות זמן, עלויות וסיכוני אבטחה בין שתי המערכות. חיבורים אלו מקלים על כל פרויקט טכנולוגי המשלב אוטומציה אישית - ובביטוח, כאשר לנתונים הנכונים ישנה חשיבות קריטית, לממשקים הללו יש חשיבות מכרעת בהצלחה.

למה נועדו הממשקים מלכתחילה?

- **אחידות תקשורת.** יצירה של "סטנדרט" שמאפשר לספקים שונים לעבוד יחד.
- **בקרת גישה ואבטחה.** בעלי המידע קובעים במדויק מי רשאי לצפות, לעדכן או למחוק נתונים.
- **חווית משתמש.** אפליקציות ופלטפורמות דיגיטליות מקבלות תשובות בזמן אמת, במקום להמתין לקובצי אקסל ודוא"ל, ומניעים את התהליך.
- **חדשנות מהירה.** אינשורטקס ומפתחים חיצוניים יכולים לבנות שירותים חדשים על גבי נתוני חברת הביטוח, בלי להסתבך עם תשתיות מיושנות ובכך להגדיל את הפתרונות לסוכנים וללקוחות.

חשיבות ה-API לענף הביטוח

- 1. קיצור זמני טיפול.** בקצב החיים של היום, התביעה צריכה להיסגר בדקות ולא בימים. מערכות תביעות שמחוברות ישירות למערך התשלומים ולמאגר סיכונים חוסכות עשרות אחוזים של עבודה ידנית.

המשך מהעמוד הקודם <<<

- **איסוף מידע לפני פגישה.** שליחת טופס דיגיטלי ללקוח שמרכז מסמכים נדרשים ונתונים פיננסיים, עוד לפני שדיברתם.
- **הודעות ימי הולדת.** שליחה אוטומטית של ברכה - חיזוק הקשר ושימור הלקוח.
- **הגשת תביעות דיגיטלית.** לקוח ממלא טופס תביעה בדיגיטל, והמערכת פותחת עבורכם תהליך בשורנס עם כל הנתונים, ישירות לגורם המטפל.

לאן הכול הולך?

המגמה ברורה: ריבוי המערכות שבהן משתמש הסוכן והרצון לייעל את העבודה ולהעניק ללקוח חווית לקוח טובה יותר, מתקשר לרגולציית Open Insurance באירופה - ודרישות שקיפות בשווקים נוספים, מאלצות חיבור נתונים בטוח ומבוקר. לקוחות דורשים חווית "אמזון" גם בביטוח, AI-ו הופך מכלי ניסיוני למנוע צמיחה מרכזי. חברות שלא יאמצו תפיסה של "AP-First" יתקשו להשיק מוצרים במהירות וישיארו מאחור. מנגד, מבטחים וסוכנים שיקימו היום תשתית ממשקים מסודרת, ייהנו ממחזור חיים קצר יותר של מוצרים, עלויות תפעול נמוכות ויכולת לגייס שותפים עסקיים חדשים, כמעט בלחיצת כפתור.

סיכום

API אינו עוד פיצ'ר, אלא תשתית קריטית שמאפשרת לענף הביטוח לנוע בקצב התפתחות השוק הדיגיטלי. API מחבר בין מערכות, בין אנשים ובין רעיונות. הוא מקצר תהליכים, מצמצם טעויות ומשחרר את המידע לעבוד בשבילנו. שילוב של אוטומציות מבוססי דאטה וממשקים, הם העתיד של ענף הביטוח, עוד לפני הבינה המלאכותית.

- ממשק המשתמש. כך חוסכים עבודה כפולה ומאפשרים הרחבה קלה.
- **Sandbox למפתחים.** יצירת סביבת בדיקות ופורטל תיעוד ציבורי כדי למשוך שותפים ולזרז אינטגרציות.
- **ניהול אבטחה.** אימות OAuth 2.0, הגנת Rate Limit, הצפנה מקצה-לקצה - אבני יסוד שמונעות דליפות ותקיפות.
- **מדדי הצלחה.** לעקוב אחרי SLA, מהירות תגובה, בדיקת יחס קריאות מוצלחות ושביעות רצון משתמשים, כדי לשפר ללא הפסקה.

דוגמה לממשק עם מערכת שורנס:

בדקנו לאחרונה את הממשק החדש של חברת שורנס שעדיין לא שוחרר באופן רשמי, אבל מראה יכולות חדשות לסוכנים בדרכם לאוטומציות. באמצעות ה-API של שורנס ניתן להוציא, לעדכן וליצור אובייקטים מתוך המערכת. לדוגמה, לשלוף מידע על לקוחות, לבדוק אילו פגישות יש לכם היום, לעדכן סטטוסים לאחר פעולות, או ליצור לקוח חדש באופן אוטומטי כשהוא משאיר פרטים. המשמעות: כל פעולה שאתם עושים היום בלחיצת כפתור - יכולה להפוך לתהליך אוטומטי שחוסך זמן, מונע טעויות ומייצר עקביות.

דוגמאות לאוטומציות שמייעלות לכם את העבודה בשורנס:

- **פגישות תקופתיות.** מערכת שמאתרת לקוחות שלא נפגשתם איתם זמן רב - ופותחת תהליך יזום של תיאום פגישה.
- **תזכורות לפגישות.** שליחת תזכורות אוטומטיות ללקוחות לפני פגישה, כולל אפשרות לאשר או לתאם מחדש.
- **חימום לידים.** ליד חדש? בוט שולח לו הודעה מיידית עם הסבר על השירות, סרטון, או קישור לתיאום שיחה.

