



הפינה המקצועית של ירדן פלד

מומחה לטרנספורמציה דיגיטלית מבוססת
בינה מלאכותית, מנהל עדיף Tech

עדיף
TECH

כשבינה מלאכותית פוגשת ייעוץ עסקי: לקחים מחברת מקינזי לענף הביטוח

4. יצירת ROI ברור

לפי Forrester, מקינזי השקיעה בלילי 40% יותר מהשוק, אך נהנתה מהחזר השקעה גבוה ב-65%. כשעושים את זה נכון – זה משתלם.

ענף הביטוח: הזדמנות שלא כדאי לפספס

ענף הביטוח מאופיין באתגרים הדורשים שילוב בין ידע מקצועי, רגולציה קפדנית ותגובה מהירה לאירועים. מערכות כמו לילי יכולות לשפר משמעותית את יכולות התגובה, הניתוח והייעוץ של חברות ביטוח. הנה כמה יישומים פוטנציאליים:

1. ייעוץ פנים-ארגוני חכם

בדיוק כמו במקינזי, גם בחברות ביטוח יש מומחים בתחומים שונים – אקטואריה, סיכונים, סייבר, תמחור, רגולציה ועוד. עוזרת דיגיטלית יכולה לחבר בין הידע הזה באופן ישיר, כך שעובד זוטר יוכל לקבל תובנה ממומחה ותיק תוך שניות.

2. למידה מהעבר

אחד היתרונות של לילי הינה העובדה שהוזנו כמויות עצומות של מחקרים ומידע מהעבר מעובדים שכבר לא עובדים במקינזי. הידע האב אפשר לבנות מודלים ופתרונות על פי מחקרים מהעבר שהיו "אבודים" עד כניסת הבינה המלאכותית ויכולים לחסוך משאבים רבים לארגון.

3. הכנה להצעות ביטוח מורכבות

בתחום ביטוחי משנה, ביטוח ימי או ביטוחי סייבר – יש צורך בידע היסטורי רב ולכן לילי AI יכולים לאתר פוליסות דומות, תיקים היסטוריים, מסקנות תמחור וכו'.

4. תגובה לאירועים חריגים

במקרה של אסון טבע או אירוע ביטוחי גדול, מערכת כמו לילי יכולה לסייע באיתור מידי של תקדימים, המלצות פעולה ונהלים – מה שמקצר את זמן התגובה ומצמצם נזקים.

5. הדרכה והכשרה מתמשכת

לילי אינה רק מערכת מידע – היא פלטפורמת למידה. ענף הביטוח, שמתחדש תדיר מבחינת רגולציה וסיכונים, יכול להרוויח מכך במיוחד.

בעולם שבו ידע הוא משאב אסטרטגי, השאלה כיצד ארגונים מצליחים לנצל אותו באופן חכם ומהיר הפכה קריטית. מקרה "לילי" – העוזרת הדיגיטלית שפיתחה חברת הייעוץ מקינזי – מייצגת קפיצת מדרגה בשימוש בטכנולוגיית בינה מלאכותית (AI) ככלי לשיפור תהליכים, העצמת עובדים ויצירת יתרון תחרותי. במאמר זה נבחן את הערך העסקי שטמון בהטמעת כלים דומים, תוך התמקדות בפוטנציאל של AI בענפי השירותים בכלל ובתחום הביטוח בפרט.

מהי "לילי" ולמה זה משנה?

"לילי" היא עוזרת דיגיטלית מבוססת AI שפיתחה מקינזי ב-2023. היא אומנה על יותר מ-100,000 מסמכים ארגוניים ונועדה לספק תשובות מדויקות ליועצים תוך שניות. שיעורי האימוץ מרשימים: כ-70% מהעובדים משתמשים בה באופן קבוע, והיא הפחיתה את זמן המחקר הממוצע לפרויקט ב-34%.

המודל הטכנולוגי שעליו נשענת לילי, RAG (Retrieval-Augmented Generation), משלב יכולות חיפוש חכמות עם גנרציה מבוססת הקשר. כלומר, לילי לא רק שולפת מידע – היא מספקת תובנות מותאמות הקשר, כולל הפניות מדויקות למקורות מידע פנימיים וחיצוניים.

הערך העסקי של הטמעת AI

1. שיפור ביצועים תפעוליים

הנתונים מצביעים על שיפור של 23% ביעילות הארגונית בעקבות השימוש בלילי. מדובר בתפוקה גבוהה יותר, זמן תגובה מהיר יותר ואיכות תוצרים גבוהה יותר. בענף שבו הדיוק והמהירות קובעים – כמו ביטוח – זהו יתרון קריטי.

2. שימור וניצול ידע ארגוני

במקום שידע יישאר ספורדי בידיים של עובדים בודדים, לילי הופכת אותו לנחלת הכלל. ארגון שצבר ניסיון רב-שנים יכול להפוך את הידע הזה למשאב זמין לכל העובדים.

3. שיפור חוויות העובד

במקום שעות של חיפוש, היועץ מקבל תשובות תוך שניות. זו לא רק חיסכון בזמן – זו חווית עבודה משופרת, שמעלה את תחושת המסוגלות.

יש למדוד שימוש, לבחון ROI ולשפר בהתאם, ולא להסתפק בהטמעה חד-פעמית.

סיפורי הצלחה ממקימי - ולמה זה רלוונטי לביטוח?

- הצעת מחיר ב-48 שעות שהביאה לחוזה של 15 מיליון דולר
- פתרון משבר בשרשרת אספקה שצמצם את זמן ההתאוששות ב-60%
- וניתוח שוק חדשני עם דיוק גבוה יותר - כל אלו ממחישים את הכוח של חיבור ידע, טכנולוגיה ואנשים

גם בענף הביטוח, הסיטואציות דומות: חישוב סיכון בזמן קצר, תמחור מדויק של פוליסות מורכבות, תגובה למשברים, והכוונת סוכנים בכל הארץ - כולם יכולים להיתרם מגישה דומה.

סיכום והמלצות

המקרה של לילי הוא לא רק סיפור הצלחה טכנולוגי - הוא שינוי תפיסתי. הוא מלמד אותנו שהטמעת AI מוצלחת תלויה בשלושה דברים: **צורך אמיתי, בסיס ידע מסודר, ותרבות ארגונית תומכת**. בענף הביטוח - שבו כל החלטה מבוססת מידע - יש למהלך זה פוטנציאל דרמטי של שיפור הביצועים, התייעלות וחווית לקוח.

המשך מהעמוד הקודם <<<

מה נדרש כדי להצליח

1. תשתית ידע איכותית

ללא בסיס מסמכים מסודר, שום מערכת AI לא תספק ערך. חשוב להשקיע בהנגשת מסמכים, תקנונים, נהלים והיסטוריית מקרים - כולל תיעוד החלטות ומחקרים ומידע מן העבר

2. שינוי תרבותי

AI דורש שיתוף פעולה. ארגון שמבוסס על "סיילואים" (צוותים או יחידים בתוך ארגון העובדים במנותק אחד מהשנו מחזיקים בידע או מידע שאינם משתפים עם אחרים) של ידע יתקשה למצות את הפוטנציאל. יש לבנות תרבות של שקיפות, שיתוף ולמידה.

3. ממשק פשוט ונגיש

לילי הצליחה כי היא פשוטה לשימוש, ככל שהמערכת ידידותית - כך גדל הסיכוי שיאמצו אותה על ידי העובדים והמנהלים. חברות ביטוח צריכות לחשוב לא פחות על UX ולא רק על ה Data

4. מדידה ושיפור מתמיד

וובינר בלעדי
לקוראי עדיף

השקעות אלטרנטיביות תחת זכוכית מגדלת

מה מותר, מה אסור ואיך בוחרים נכון?

11:00 | 5.6.2025

להרשמה ללא עלות <