



## הפינה המקצועית של ירדן פלד



# הלקוח כבר ב-AI - האם סוכן הביטוח הישראלי נשאר מאחור?

במילים אחרות: הלקוח מגיע אליכם "חכם" יותר, או לפחות כזה שחושב שהוא חכם יותר, אבל עם מידע רב ומזוכך יותר. אם הסוכן לא ישלוט בכלים הללו בעצמו, הוא ימצא את עצמו בעמדת נחיתות מול לקוח שמחזיק ביד ניתוח נתונים (גם אם שגוי חלקית) שנעשה בשניות.

### איפה הכאב האמיתי בענף?

סוכנות ביטוח ממוצעת בישראל סובלת משלושה צווארי בקבוק ש-AI יכול (וחייב) לפתור:

**1. זמן הכנה לפגישה:** סוכן משקיע דקות ארוכות (ולפעמים שעות) באיסוף נתונים על לקוח, השוואת תנאים ובניית הצעה או מצגת מקצועית.

**2. שיווק ויצירת תוכן:** למי יש זמן לכתוב פוסטים או לצלם סרטונים כשיש תפעול ותביעות לטפל בהן? התוצאה היא דממה דיגיטלית שמרחיקה לקוחות צעירים וניתנת לביצוע בקלות בעזרת בינה מלאכותית.

דמיינו את הלקוח הממוצע שלכם בעתיד הלא רחוק. הוא קם בבוקר, פותח את הטלפון, ומנהל שיחה קצרה עם עוזר בינה מלאכותית (AI) כדי לסכם את חדשות היום או לתכנן את מסלול הנסיעה לעבודה. הוא לא עושה את זה כי הוא "טכנולוג", הוא עושה את זה כי זה זמין וחסוך לו זמן. עכשיו, תחשבו על הרגע שבו הוא מרים אליכם טלפון או שולח וואטסאפ עם שאלה על הפוליסה שלו. הפער בין חוויית המשתמש שהוא חווה באפליקציות ה-AI לבין ה"תחזור אלי" בעוד יומיים עם הצעה, "אני שולח לך קישור לחתימה על עשרות מסמכים" - ההבדלים הללו באים לידי ביטוי בדוח 100 האפליקציות השימושיות בעולם.

דוח ה-100 (Top 100 Gen AI Consumer Apps) של קרן a16z שפורסם לאחרונה, חושף אמת מדאיגה: הבינה המלאכותית הג'נרטיבית היא כבר לא צעצוע של מתכנתים. היא בכיס של כל אחד ואחת. עם זינוק אדיר בשימוש באפליקציות מובייל של AI לכל בעיה ולכל נושא, הלקוחות שלנו מתגרלים לסטנדרט חדש של שירות: מיידי, מותאם אישית, ובעיקר - כזה שמספק "תוצר סופי" ולא רק הבטחה.

### מה זה בעצם אומר "הלקוח הג'נרטיבי"?

כשאנחנו מדברים על 100 האפליקציות המובילות, אנחנו רואים מגמה ברורה: מעבר מחיפוש מידע (Search) למתן פתרונות (Solution). הלקוח לא רק "מגגל" מה זה ביטוח בריאות כמו בעבר ומחכה לאתרים עם תשובות, הוא מבקש מ-Claude או מ-ChatGPT להשוות ולנתח פערים בין שתי הצעות שקיבל. הוא משתמש ב-Perplexity כדי לבדוק מה הזכויות שלו מול הרגולציה החדשה ולאור ההצעה שקיבל בשתי דקות.

1. ChatGPT	11. Remini	21. Meta AI	31. Facemoji	41. Translate
2. CapCut	12. QQ浏览器	22. meitu	32. character.ai	42. BeautyCam
3. Gemini	13. deepseek	23. Copilot	33. Microsoft Bing	43. papago
4. Canva	14. Cici	24. Hypic	34. FaceApp	44. BRAINLY
5. AI Gallery	15. perplexity	25. Seekee	35. NOVA	45. PolyBuzz
6. Picsart	16. Adobe Lightroom	26. Notion	36. YouCut	46. AI Mirror
7. Doubao	17. Baidu AI Search	27. photomath	37. Polish	47. MIVI
8. Microsoft Edge	18. Grok	28. Gauth	38. B612	48. SNOW
9. Meituan	19. VN	29. Learna AI	39. Photoroom	49. VivaCut
10. Yandex	20. Edits, an Instagram app	30. Wink	40. PixVerse	50. BeautyPlus

Source: Statista, "Gen AI", January 2026  
Charts are for informational purposes only, their performance do not indicate of future results. None of the above should be taken as investment advice, see aifx.com/disclosure

### המשך בעמוד הבא <<<

**2. נוהל פרטיות:** קבעו כלל ברזל - לא מעלים שמות לקוחות, ת"ז או מידע רפואי לכלי AI חנימיים.

**3. תוכן שיווקי:** השתמשו ב-Claude כדי לקחת מאמר מקצועי ארוך ולהפוך אותו לשלושה פוסטים קצרים לפייסבוק.

**4. הכנה לפנישה:** לפני כל פגישת מכירה, בקשו מה-AI: "שחק את הלקוח הסקפטי", והתאמנו על מענה להתנגדויות.

**המשך מהעמוד הקודם <<<**

**3. שירות לקוחות "רדום":** לקוח ששואל "מה הכיסוי שלי למקרה X" או מבקש לקבל את תעודת הביטוח כי הוא בטסט, מצפה לתשובה עכשיו, לא כשהסוכן יתפנה מהטלפונים ומזמן תפעול ושירות שלו.

**ארגז הכלים של הסוכן המודרני מתוך ה-100 Top**

1. ChatGPT	11. FREEPIK	21. Lovable	31. Arena	41. CURSOR
2. Gemini	12. Doubao	22. PolyBuzz	32. SEARAT.AI	42. CIVITAI
3. Canva	13. JanitorAI	23. ourdream.ai	33. Hugging Face	43. Midjourney
4. deepseek	14. Quark	24. Kimi	34. Crushon AI	44. manus
5. Grok	15. SUNO	25. Google Labs	35. Meta AI	45. KlingAI
6. Claude	16. remove.bg	26. Qwen	36. candy.ai	46. VEED
7. character.ai	17. CapCut	27. TurboScribe	37. Photoroom	47. Genspark
8. perplexity	18. grammarly	28. GAMMA	38. Pixelcut	48. GIGA CHAT
9. Notion	19. SPICYCHAT.AI	29. ElevenLabs	39. Adot	49. Poe
10. Google AI Studio	20. QuillBot	30. NotebookLM	40. Higgsfield	50. cutout.pro

הדוח מראה שהכלים המובילים היום הם כבר לא רק "צ'אט". הנה כיצד זה נראה בסוכנות ביטוח ביום עבודה:

**• מחקר מקדים עם Perplexity:** במקום לנבור באתרים של חמשה חברות ביטוח, הסוכן מבקש סיכום של השינויים האחרונים בתקנון של חברה ספציפית. התוצאה? הכנה לפנישה בשתי דקות במקום ב-20.

**• שיווק ויזואלי עם כלי Creative:** אפליקציות כמו Gemini או Luma

**5. אוטומציה של הודעות:** בנו תבניות וואטסאפ חכמות בעזרת AI שמרגישות אישיות, אך נשלחות בלחיצת כפתור.

**6. למידה מתמדת:** הקצו 15 דקות בשבוע להתנסות באפליקציה אחת חדשה מתוך רשימת ה-100.

**7. אימות אנושי:** לעולם אל תשלחו תוצר של AI בלי לעבור עליו. הבינה המלאכותית היא העוזרת שלכם, לא הסוכנת שמחזיקה ברישיון.

**סיכום: העידן של "סוכן-העל" - The Augmented Agent**

סוכן הביטוח של 2026 הוא לא "סופרמן", הוא פשוט סוכן עם "שלד" חיצוני" טכנולוגי בעל יכולת של סופרמן. כול סוכן שרוצה, חייב ויכול ללמוד בינה מלאכותית וליישם כדי להזניק את העסק שלהם קדימה. המלחמה והלחץ רק האיצו את הצורך בכלים האלו. מי שישכיל להשתמש ב-AI כדי לזקק את בליץ המידע לכדי ערך פרקטי ללקוח, לא רק ישרוד את התקופה המאתגרת הזו, הוא יבנה לעצמו יתרון תחרותי ששום אלגוריתם של חברת ביטוח לא יוכל להחליף. ומחר כבר עתיד חדש...

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

וכלים לעריכת תמונות מבוססי AI מאפשרים לסוכן לייצר סרטון הסבר מקצועי על רפורמה חדשה תוך דקות, בלי צורך בגרפיקאי.

**• סיכומי פגישות ואוטומציה:** שימוש ב-AI כדי לתמלל פגישת זום עם לקוח ולהוציא ממנה סיכום מנהלים והוראות תפעוליות לתיק הלקוח ב-CRM.

**הזהירות המתבקשת: רגולציה ופרטיות**

הדוח של a16z מתמקד באפליקציות צרכניות (Consumer Apps). אלה כלים נפלאים, אבל הם לא תמיד "יודעים" לשמור על סודיות רפואית או על חוק הגנת הפרטיות הישראלי. טעות נפוצה: העלאת דוח מסלוקה פנסיונית או רשימה רפואית של לקוח ל-ChatGPT כדי שיסכם אותה. מה עושים במקום? משתמשים ב-AI לניתוח מגמות כלליות, כתיבת נוסחים שיווקיים, או ניתוח תנאי פוליסה (ללא פרטי לקוח). אם מכניסים נתוני לקוח - רק בכלים ארגוניים סגורים ומאובטחים.

**צ'ק-ליסט יישומי: שבעה צעדים לסוכנות ה-GenAI**

רוצים להתחיל מחר בבוקר? הנה מפת הדרכים:

**1. הגדירו "כלי מחקר":** אמצו את Perplexity לדוגמה כדפדפן ברירת המחדל לחיפוש מידע מקצועי.