



הפינה המקצועית של ירדן פלד

מומחה לטרנספורמציה דיגיטלית מבוססת
בינה מלאכותית, מנהל עדיף Tech

עדיף
TECH

עסקים קטנים ובינוניים ירתמו את הכוח של AI בשנת 2025

ניתוח תביעות אוטומטי. לדברי פורבס, שימוש ב-AI עשוי להפחית טעויות בשרשרת האספקה של תחומים אחרים ב-50%. באופן דומה, בענף הביטוח, AI יכול לזהות אנומליות בתביעות ולסנן תביעות חשודות במהירות גבוהה פי כמה משיטות מסורתיות.

בעזרת AI, חברות ביטוח בישראל יכולות ליישם מערכות המזהות תביעות חשודות ומונעות הונאות. טכנולוגיה זו מאפשרת להקטין הפסדים ולחזק את האמון של הלקוחות בחברה.

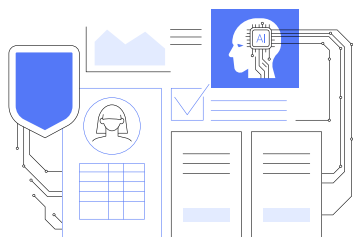
הוזלת עלויות וחיזוק תחרותיות. לפי נתוני פורבס, עסקים קטנים ובינוניים יכולים לחסוך בעלויות תפעוליות בזכות פתרונות AI המייתרים צורך בכוח אדם רב או במיקור חוץ. בענף הביטוח, שילוב טכנולוגיות מתקדמות כמו חיזוי סיכונים וניהול חוזים חכמים יכול להוביל לחיסכון ניכר עבור עסקים קטנים ובינוניים בתחום.

אתגרים אפשריים באימוץ AI בענף הביטוח

תלות בטכנולוגיה. למרות ההבטחה, שימוש יתר בטכנולוגיה עלול להוביל לתלות מוגזמת. בענף הביטוח, ישנה חשיבות לשמירה על מגע אנושי, במיוחד כאשר מדובר בנושאים רגישים כמו תביעות רפואיות, התאמת פנסיה וחיסכון או מתן פיצויי בבריאות וחיים. חברות צריכות למצוא את האיזון בין AI למעורבות אנושית.

אתגרי פרטיות. ישראל ידועה כמדינה עם רגולציה מחמירה בנוגע לשמירה על פרטיות. שילוב מערכות AI מחייב הבטחת עמידה בתקנים כמו GDPR2 ודינים מקומיים להגנה על פרטיות. פתרונות AI המנתחים כמויות עצומות של נתונים אישיים עלולים להעלות שאלות בנוגע לאבטחת מידע ופרטיות הלקוחות. הדבר נכון לאור העברת הסמכויות גם לרשות נירות ערך והעלאת הבדיקות והאכיפה.

הסתגלות תרבותית. שינוי בתהליכים פנימיים ושיטות עבודה דורש התאמה תרבותית בתוך הארגון. עובדים בענף הביטוח עשויים להרגיש מאוימים מהשינוי או לחוות ירידה במוטיבציה בעקבות תלות ב-AI. חברות צריכות להשקיע בהכשרת העובדים ובשיפור כישוריהם על מנת להקל על תהליך ההסתגלות.



בינה מלאכותית (AI) הפכה לחלק בלתי נפרד מהעולם העסקי, ולדברי פורבס, תחום זה מראה סימנים ברורים לשינוי מקיף בעסקים קטנים ובינוניים (SMBs) ברחבי העולם. מחקר מעמיק מצביע על כך שהשוק העולמי של AI צפוי להגיע ל-407 מיליארד דולר עד 2027, עם צמיחה שנתית מרשימה של 36.2%. בישראל, השפעת ה-AI אינה נותרת מאחור, וענף הביטוח צפוי להפוך לאחד המובילים בשימוש בטכנולוגיות אלו לשיפור שירותים, יעילות תפעולית וחווית לקוח.

מהלכה למעשה

בעוד שחברות רבות חוששות שה-AI יחליף עובדים, הנתונים מראים כי הטכנולוגיה תיצור מיליוני משרות חדשות ותספק כלים חדשים להגברת פרודוקטיביות ולשיפור תהליכים. בענף הביטוח, התוצאה אינה שונה. טכנולוגיות AI כמו למידת מכונה (ML) ו-GPT מתקדמות מציעות פתרונות מעשיים לניהול סיכונים, חיזוי תביעות, ושירות לקוחות מותאם אישית.

כ-69% מעסקי המסחר האלקטרוני שכבר משתמשים בבינה מלאכותית לניתוח דוחות, מדווחים על יעילות משופרת.

כעת, נשאלת השאלה: כיצד עסקים קטנים ובינוניים בענף הביטוח בישראל יכולים למנף את ה-AI לשיפור עסקי ושירותים ללקוחותיהם? כדי לתת מענה לשאלה, מאמר זה מתבסס על מאמר של פורבס: AI 2025 Predictions For Small Businesses.

ההבטחה של AI לענף הביטוח בישראל

שיפור חווית לקוח. אחת ההשפעות המרכזיות של AI בענף הביטוח היא יצירת חווית לקוח מותאמת אישית. לדוגמה, מערכות המבוססות על AI יכולות לנתח נתונים של מבטחים ולספק הצעות ביטוח מותאמות, תוך התחשבות בגיל, אורח חיים, וסיכונים פוטנציאליים. בשנת 2025, כפי שמציין פורבס, צפויים לקוחות לפנות יותר ל"סוכנים וירטואליים" המבוססים על AI לקבלת ייעוץ פיננסי וביטוחי, מה שמפחית את הצורך בסוכנים אנושיים.

חברות ביטוח ישראליות יכולות לאמץ כלים אלו לא רק לשיפור השירות, אלא גם להגברת נאמנות הלקוחות. לדוגמה, שימוש בצ'אטבוטים חכמים לניהול שיחות בזמן אמת, טיפול בתביעות מהיר ושקוף, וניהול בקשות שירות 24/7. אופטימיזציה של תהליכים פנימיים. AI מציעה יתרונות עצומים במונחים של יעילות תפעולית. בענף הביטוח, אחת הדוגמאות הבולטות היא

המשך בעמוד הבא <<<

המשך מהעמוד הקודם <<<

מבט לעתיד: כיצד ענף הביטוח יכול להפיק את המירב מ-AI

שימוש במודלים מותאמים אישית:

הפוטנציאל של AI ביצירת פתרונות מותאמים אישית הוא עצום, ובענף הביטוח זה מתבטא ביכולת להתאים חבילות ביטוח אישיות ללקוחות. לדוגמה:

• **ביטוח בריאות מותאם אישי.** באמצעות ניתוח נתוני אורח חיים, תזונה, פעילות גופנית והיסטוריה רפואית של הלקוח, מערכות AI יכולות להציע פוליסות בריאות מותאמות אישית הכוללות הטבות כמו בדיקות רפואיות מותאמות, כיסויים לתרופות מסוימות או הנחות על פעילויות בריאותיות כמו מנוי לחדר כושר.

• **ביטוח נסיעות בזמן אמת.** דמיינו אפליקציה שמאפשרת למבוטח לרכוש ביטוח נסיעות בהתאמה מלאה ליעד ולמשך הזמן. נניח שמטייל טס ליפן לחופשת סקי, המערכת יכולה לזהות את הפעילות המרכזית של הטיול ולהוסיף כיסוי לתאונות ספורט חורף.

• **ניהול סיכונים מתקדם.** חברות ביטוח יכולים להשתמש ב-AI כדי להציע ללקוחות פתרונות ניהול סיכונים מותאמים אישית. לדוגמה, לקוח שיש לו רכב חשמלי יקבל הצעה לפוליסה עם כיסוי מותאם לטעינת רכב בבית או כיסוי לנזק שנגרם מתחנת טעינה ציבורית.

אינטגרציה עם מערכות קיימות:

עסקים קטנים ובינוניים בתחום הביטוח יכולים למנף פלטפורמות AI שמספקות אינטגרציה עם מערכות קיימות, דבר המאפשר ייעול משמעותי של תהליכי העבודה.

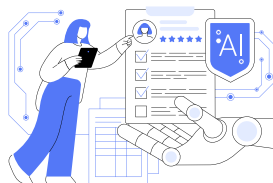
• **מערכות CRM משולבות AI.** לדוגמה, מערכת CRM חכמה יכולה לנתח את התנהגות הלקוחות ולזהות את הצרכים העתידיים שלהם. אם הלקוח מתעניין בביטוח דירה, המערכת תוכל להציע לו באופן אוטומטי הרחבות מתאימות כמו ביטוח לתכולה או לכיסוי נזקי מים.

• **מערכות לניהול תביעות.** חברות ביטוח יכולות לשלב מערכות מבוססות AI לניהול תביעות, המסוגלות לעבד תביעות תוך דקות בודדות. למשל, במקרה של תאונת דרכים, המערכת יכולה לנתח תמונות מהזירה, לזהות את רמת הנזק ולהמליץ על גובה הפיצוי, מה שמקצר משמעותית את זמן הטיפול בתביעה.

דוגמה מהעולם - חברת הביטוח הבינלאומית Lemonade עושה שימוש במערכות AI כדי לאמת ולשלם תביעות תוך פחות משלוש דקות, והמודל הזה יכול להיות מותאם לשוק הישראלי.

חינוך והסברה:

שימוש בבינה מלאכותית לצורך שירות, חינוך והסברה ללקוחות בענף הביטוח יכול לייצר ערך מוסף הן ללקוחות והן לחברות עצמן.



• **פלטפורמות מידע מותאמות אישית.** מערכות AI יכולות לספק ללקוחות מידע בצורה אינטואיטיבית וקלה להבנה. לדוגמה, אפליקציה של חברת ביטוח יכולה להשתמש בצ'אטבוט מבוסס GPT כדי לענות על שאלות נפוצות, להסביר על כיסויים שונים בפוליסה או להציג השוואת עלויות.

• **סרטונים והדמיות מותאמות.** שימוש בטכנולוגיות AI ליצירת סרטוני וידאו אינטראקטיביים מותאמים אישית. לקוח שמתעניין בביטוח רכב יקבל סרטון מותאם שמסביר את היתרונות של כיסוי נזקי צד שלישי או את תהליך הגשת תביעה במקרה של תאונה.

• **מחשבון חכם לחישוב פרמיות.** באמצעות AI, חברות הביטוח יכולות להציע ללקוחות מחשבון פרמיות המשלב אלגוריתמים שמציגים להם הצעות מדויקות בזמן אמת על בסיס נתונים האישיים, כגון גיל, מצב בריאותי, או היסטוריית תביעות.

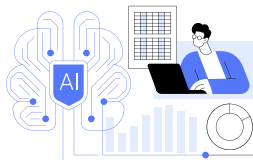
חיזוי מגמות וסיכונים עתידיים:



AI מאפשר חיזוי מגמות שוק וסיכונים באופן מתקדם, מה שיכול לשפר את אסטרטגיות הניהול של חברות הביטוח.

• **התמודדות עם סיכונים אקלים.** באמצעות ניתוח נתוני אקלים, מערכות AI יכולות לחזות אזורים בסיכון גבוה לנזקי טבע, כמו שיטפונות או רעידות אדמה, ולהציע ללקוחות כיסויים מתאימים בהתאם למיקום מגוריהם.

• **ניתוח מגמות צרכנים.** לדוגמה, ניתוח AI של מגמות רכישת ביטוח בקרב קהלים צעירים עשוי להוביל לפיתוח מוצרים חדשניים, כמו ביטוח דיגיטלי קצר טווח שמתאים לצרכים משתנים.



התייעלות תפעולית על בסיס אוטומציה:

AI יכול לשפר את התפעול היומיומי של חברות ביטוח, ולפנות משאבים למשימות אסטרטגיות.

• **ניהול משאבי אנוש.** מערכות AI יכולות לנתח את ביצועי העובדים ולהציע תוכניות הכשרה לשיפור המיומנויות שלהם. זה יכול להיות יעיל במיוחד לעסקים קטנים שמתקשים לנהל תוכניות הכשרה מסורתיות.

• **ניהול כמות נתונים עצומה.** חברות ביטוח אוספות כמות עצומה של נתונים, ומערכות AI יכולות לסייע בסיווג, עיבוד וניתוח המידע הזה. לדוגמה, AI יכול לסנן נתוני לקוחות ולזהות פרמטרים קריטיים לקביעת פרמיה מותאמת אישית.

סיכום

ענף הביטוח בישראל נמצא בצומת מרכזית של חדשנות טכנולוגית. עם כניסת ה-AI לתחום, חברות הביטוח יכולות לשדרג את המוצרים והשירותים שלהן, להגביר את שביעות רצון הלקוחות ולייעל את פעילותן.

הדוגמאות שהובאו כאן ממחישות כיצד ניתן ליישם את הבינה המלאכותית כדי ליצור יתרון תחרותי ולשפר את חוויית הלקוח. אומנם המחקר של פורבס מדבר על עסקים קטנים ובינוניים, אך מרבית ההתקדמות בשנים הקרובות תבוצע על ידי חברות הביטוח, תהליך שלאחר מכן ישפיע על סוכנויות ביטוח שמוגדרות כעסקים קטנים-בינוניים.

למבחן הקריירה שלכם (באנגלית) - לחצו כאן