



הפינה המקצועית של ירדן פלד



העוזר הווירטואלי יוצא מהדפדפן: כך סוכני AI החדשים ישנו את המשרד הביטוחי ב-2026

משימה שאני דוחה כבר שנים: לסדר את הקבצים בתיקיית ההורדות (Downloads) שלי או בתיקיית הדרייב שלי. למי שלא מכיר, מדובר ב"מחסן גרוטאות" דיגיטלי שקיים אצל כולנו או בתיקה גדולה ולא מסודרת בענן, עם כמויות גדולות של דאטה ותיקיות שמורות, שחלקן חשובות וחלקן לא.

נכנסתי לאפליקציה וכתבתי לו פקודה פשוטה: "תסדר את הקבצים בתיקיית ההורדות". הוא לא שאל שאלות מיותרות, זיהה את הבלגן והתחיל לעבוד על המחשב שלי. התוצאות היו מהירות ומדהימות:

1. מיון אנושי: תוך שלוש דקות בלבד הוא חילק את אלפי הקבצים לשמונה תיקיות מסודרות לוגית (תמונות, מסמכים, וידאו, התקנות וכו') ברמת דיוק של 100%. הוא ידע להבדיל בין מסמך עבודה לתמונה משפחתית.

2. ניקוי וחיסכון: הוא איתר ומחק מאות קבצים כפולים וגרסאות ישנות, ופינה 11GB של אחסון יקר בדיסק הקשיח.

זו משימה שהייתה לוקחת לאדם רגיל או אפילו לעובד אדמיניסטרטיבי ייעודי, ימים של עבודה סזיפית ומייגע. המחשב ביצע אותה בזמן שהכנתי קפה. אז כיצד זה ישיפע על העבודה של כולנו ובמיוחד של עסקים קטנים?

מהפכת התפעול: כך זה ייראה במשרד הביטוח

עבור סוכנויות ביטוח, המשמעות של סוכנים אוטונומיים היא הרבה מעבר לסידור תיקיות אישיות. אנחנו נמצאים בענף שהוא יצרן גדול של ניירת ודאטה. רוב הזמן במשרד מתבזבז על משימות שחורות, כאלו שדורשות זמן ותשומת לב, אך אינן דורשות יצירתיות או שיקול דעת מורכב. אלה בדיוק המשימות שבהן בני אדם נוטים לעשות טעויות עקב עייפות ושחיקה, וזה בדיוק המקום שבו ה-AI מצטיין.

שלוש דוגמאות עומק ליישום המהפכה בסוכנות:

1. אוטומציה של ניירת נכנסת. במקום שרפרנטית תשב ותמייין מאות מסמכים שמגיעים מהמסלקה, מחברות הביטוח או מסריקות של לקוחות, סוכן ה-AI יכול לשבת באופן קבוע על תיקיית הסריקות או המיילים הנכנסים. הוא מסוגל לפתוח כל קובץ PDF, לקרוא את תוכנו, להבין שמדובר ב"פוליסת בריאות מגדל", לחלץ את מספר הזהות של

עד לאחרונה, מערכת היחסים שלנו עם הבינה המלאכותית הייתה די ברורה וחד-צדדית. אנחנו נכנסים לאתר כמו ChatGPT או Claude, מקלידים שאלה, מקבלים תשובה טקסטואלית, ומעתיקים אותה החוצה. זה היה נחמד, זה היה יעיל לכתיבת פוסטים שיווקיים או ניסוח מילים קשות, אבל בסופו של יום זה השאיר אותנו בני האדם כגורם המבצע הבלעדי. אנחנו אלו שלחצנו על "שלח", אנחנו אלו שהורדנו את הקובץ, ואנחנו אלו שתייקנו אותו בתיקייה הנכונה. כלומר, ה-AI הוא המוח, אבל אנחנו הידיים.

ינואר 2026 מסתמן כנקודת מפנה טכנולוגית שצפויה לטלטל את התפעול במשרדי הביטוח. הדיבורים סביב פרויקטים חדשים חושפים מגמה ברורה: ה-AI מפסיק להיות "יועץ חיצוני" שגר בענן ועוזר לנו במחשבות, בכתיבה, ובהכנת מצגות ופוסטים. הוא הופך לעובד פנימי שיושב על המחשב המשרדי, עם גישה מלאה למקלדת, לעכבר ולמערכת הקבצים.

המהפכה הכפולה: מקוד פתוח למפתחים ועד למשתמש הקצה

השינוי הנוכחי מונע משני כיוונים במקביל, וזה מה שהופך אותו לכל כך משמעותי.

מצד אחד, קהילת הקוד הפתוח מציגה פרויקטים כמו Clowdbot, כשהרעיון כאן הוא מהפכני עבור מפתחים וארגונים שחרדים לפרטיות: לקחת את המודלים החכמים ולהוציא אותם מהממשק הסגור של הדפדפן. Clowdbot הוא למעשה מעטפת שמאפשרת למודל לא רק לדבר, אלא לגשת לקבצים לוקאליים, להריץ קוד ולתקשר דרך אפליקציות נוספות כגון וואטסאפ ומייל. עבור ארגונים גדולים, זו הבטחה לשליטה מלאה במידע.

מצד שני, והרבה יותר דרמטי לרובנו, חברת אנטרופיק המפתחת של קלוד השיקה את Co-Work שהוא סוכן AI חכם שמנגיש את היכולת הזו לכל משתמש קצה, ללא צורך בשום ידע טכני. לא צריך לדעת לתכנת, צריך רק לדעת לבקש. וזה בדיוק הרגע שבו הטכנולוגיה הופכת מ"הייפ" לכלי עבודה יומיומי. הסוכן יושב ועובד על המחשב המקומי ומסוגל לבצע פעולות שעד היום רק אדם ביצע עם עכבר ומקלדת.

מקרה מבחן אישי: 152GB שסודרו בשלוש דקות

כדי להמחיש בצורה פשוטה את היכולות, נדמה כי נתתי ל-Co-Work

המשך בעמוד הבא <<<



התפעוליות עולים משמעותית.

• **סכנת ה"קופסה השחורה"**. מה קורה אם הסוכן "מתבלבל" ומוחק תיקייה שלמה של תביעות פתוחות כי הוא חשב שהן כפולות? או שולח פוליסה רפואית של לקוח א' ללקוח ב'? בעולם של רגולציה מחמירה וחוק הגנת הפרטיות, אין מקום לטעויות כאלה.

• **הצורך בפיקוח אנושי (Human in the Loop)**. בשלב הזה של הטכנולוגיה, אסור להשאיר את ה-AI לבד "בחושך". כל תהליך אוטומטי חייב לכלול נקודת ביקורת אנושית. אנחנו יכולים לתת ל-AI להכין את הקבצים, לנסח את המיילים ולמצוא את הכפילויות, אבל האצבע על כפתור ה"מחק" או ה"שלח" חייבת להיות, כרגע, של בן אנוש.

סיכום: 2026 היא שנת "העובד היברידי"

אנחנו עומדים בפתחה של תקופה שבה המחשב האישי חוזר למרכז הבמה. הכלים החדשים מוכיחים שהטכנולוגיה בשלה לקחת מאיתנו את הנטל הבירוקרטי. ההמלצה שלי למנהלים ולסוכנים: אל תרצו להתקין כל כלי חדש בצורה עיוורת, אבל התחילו להכין את הדאטה. סוכן AI חכם ככל שיהיה, לא יוכל לעבוד במשרד מבולגן. מי שיכין את התשתית הדיגיטלית שלו היום יבנה נהלי עבודה מסודרים, ירוויח את "העובד המצטיין" של המחר.

לביצוע מבחן המוכנות לאוטומציה 2026: האם המשרד שלך מוכן לקלוט עובד AI? - [לחצו כאן](#)

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

המבוטח, לשנות את שם הקובץ לפורמט האחד של המשרד (למשל: ת.ז., שם, סוג-מסמך, תאריך), ולשמור אותו ישירות בתיקיית הלקוח המתאימה בשרת. זהו חיסכון של עשרות שעות עבודה בחודש.

2. בקרת איכות פרואקטיבית. הסוכן האוטונומי יכול לרוץ ברקע ולבצע הצלבות נתונים שסוכן אנושי לא יספיק לעולם לבצע. דמיינו הנחיה כזו לבוט: "עבור על כל הלקוחות שחידשו ביטוח רכב בחודש האחרון. היכנס לתיקייה של כל לקוח ובדוק האם קיים קובץ 'עבר ביטוח' מעודכן. לכל לקוח שחסר לו הקובץ נסח טיוטת הודעת וואטסאפ מנומסת עם בקשה להשלמת המסמך". הבוט מבצע את כל הבדיקה והניסוח, והסוכן האנושי רק צריך לאשר את השליחה. זה מונע כשלים בתביעות עתידיות ומגביר את רמת השיחות.

3. ניהול זמן ותיאום. הסוכן יכול לגשת ללוח השנה (Outlook/Google) ולממשק הוואטסאפ ווב במקביל. הוא יכול לזהות בשיחה עם לקוח משפט כמו "בוא נדבר בחמישי בבוקר", לבדוק זמינות ביומן, ולהציע ללקוח שתי משבצות זמן פנויות. לאחר האישור, הוא ישבץ את הפגישה וישלח זימון – הכל מבלי שהסוכן נגע בעכבר.

אכן נשמע יותר מידי טוב שיהיה אמיתי ועדיין הדרך לסוכן AI אוטונומי מלא הוא רב, ותלוי בלא מעט אתגרים, במיוחד בענף הביטוח - שמצד אחד דורש פרטיות ואבטחת מידע ומצד שני דיוק מקסימלי בתשובות ובמענה ללקוחות.

האתגר: כוח גדול דורש אחריות גדולה

עם כל ההתלהבות, אני חייב לשים כוכבית אזהרה גדולה ובוהקת. כשנותנים לתוכנה גישה חופשית למערכת הפעלה, למחיקת קבצים ולשליחת הודעות, סיכוני אבטחת המידע והטעויות