

המצפן

לבחירת CRM

בעולם שבו סוכן הביטוח נדרש לשלוט לא רק במקצוע אלא גם בטכנולוגיה, ה-CRM הופך לכלי קריטי לניהול לקוחות, צמיחה והתייעלות • במגזין המיוחד יצרנו עבורכם מצפן ברור: סקירה ממוקדת, השוואות, ראיונות ומיפוי מערכות, כדי לעזור לכם לבחור את הפתרון המתאים ולהישאר צעד קדימה



CRM



Digital-Bit

מוכרים בשבילך - הלקוח נשאר שלך

פתרון אלמנטרי מושלם עבור סוכני ביטוח

אין לך זמן להתעסק בביטוח אלמנטרי?
רוצה לשמור על לקוחותיך - אך להימנע מהטיפול המורכב?

דיגיטל-ביט כאן בשבילך

אנחנו מפעילים לידומט דיגיטלי מתקדם שמאפשר לך להפנות בקליק את לקוחותיך -
ומרגע זה אנו מבצעים את כל העבודה בשבילך:



חידושים אוטומטיים
בכל שנה



טיפול בתביעות



תפעול שוטף



שירות לקוחות



שיחת מכירה
והפקת פוליסה

בכל הפנייה מופקת - ובכל חידוש - אתה מתוגמל בצורה שקופה וברורה

בפורטל החכם של דיגיטל - ביט תוכל לראות בכל רגע:

✓ מה מצב כל לקוח ✓ מה גובה התגמול המגיע לך ✓ מה מצב הטיפול ✓ היסטוריית פניות וחידושים

מיועד לסוכני ביטוח שמעוניינים:

להפסיק להתעסק באלמנטרי מבלי לאבד שליטה על הלקוחות ✓ לשמור על תיק הלקוחות ✓ לייצר הכנסה פסיבית חודשית יציבה ומתמשכת

דיגיטל-ביט

האלמנטרי של לקוחותיך. השירות שלנו. הלקוח נשאר שלך.

ליצירת קשר: 054-4486615 ✓ aavner@b-linked.co.il

surense.

העסק שלך יכול להמריא לגבהים חדשים

ניהול לידים לקוחות ותפעול בעולם הביטוח

לקביעת דמו



"לעשות סדר ברעש כדי שתוכלו לבחור נכון"

ענף הביטוח והפיננסים נמצא בעיצומה של מהפכה שקטה אך עוצמתית. אם בעבר האתגר של סוכן הביטוח היה בעיקר מקצועי-ביטוחי, הרי שהיום נוסף נדבך קריטי לא פחות: הנדבך הטכנולוגי. אנחנו בעדיף שומעים את הקולות מהשטח - את ההתלבטויות מול שפע המערכות, את החשש משינוי, ואת הצורך האמיתי במידע אמין ומסודר. מטרת המגזין המיוחד הזה אינה להציף אתכם בעוד מידע, אלא להפך - לסנן את הרעשים. יצרנו עבורכם מפה ברורה שמציגה את האפשרויות הקיימות, כדי שתוכלו לקבל החלטות מושכלות מתוך רוגע וביטחון. המערכות המוצגות כאן הן הכלים שיאפשרו לכם להמשיך ולהיות העוגן המקצועי והאנושי עבור הלקוחות שלכם, גם בעולם דיגיטלי משתנה.

יובל נוריאל, מנכ"ל עדיף



יובל נוריאל

"המצפן שלכם בג'ונגל הדיגיטלי"

כשניגשנו לפרויקט 'המצפן', המטרה שלי הייתה אחת: לפזר את הערפל. אנחנו חיים בעידן של שפע טכנולוגי - מערכות ליבה, כלי CRM, בוטים ואוטומציות. זה נשמע מורכב, אבל האמת היא שזהו עידן של הזדמנויות אדירות למי שיודע לבחור נכון. במגזין זה לא חיפשנו את "המערכת הטובה ביותר", כי אין חיה כזו. חיפשנו את המערכת "המתאימה ביותר" לצרכים שלכם. ראינו מנכ"לים, מיפינו יכולות וניתחנו מגמות, הכל כדי להגיש לכם תמונת מצב פשוטה ופרקטית. אני מזמין אתכם לקרוא, להכיר את האפשרויות הקיימות (ויש מצוינות), ולהבין שהטכנולוגיה - מורכבת ככל שתהיה - נועדה בסוף לשרת מטרה פשוטה אחת: לפנות לכם זמן להיות סוכנים טובים יותר.

ירדן פלד, מנהל עדיף Tech-InsurAI



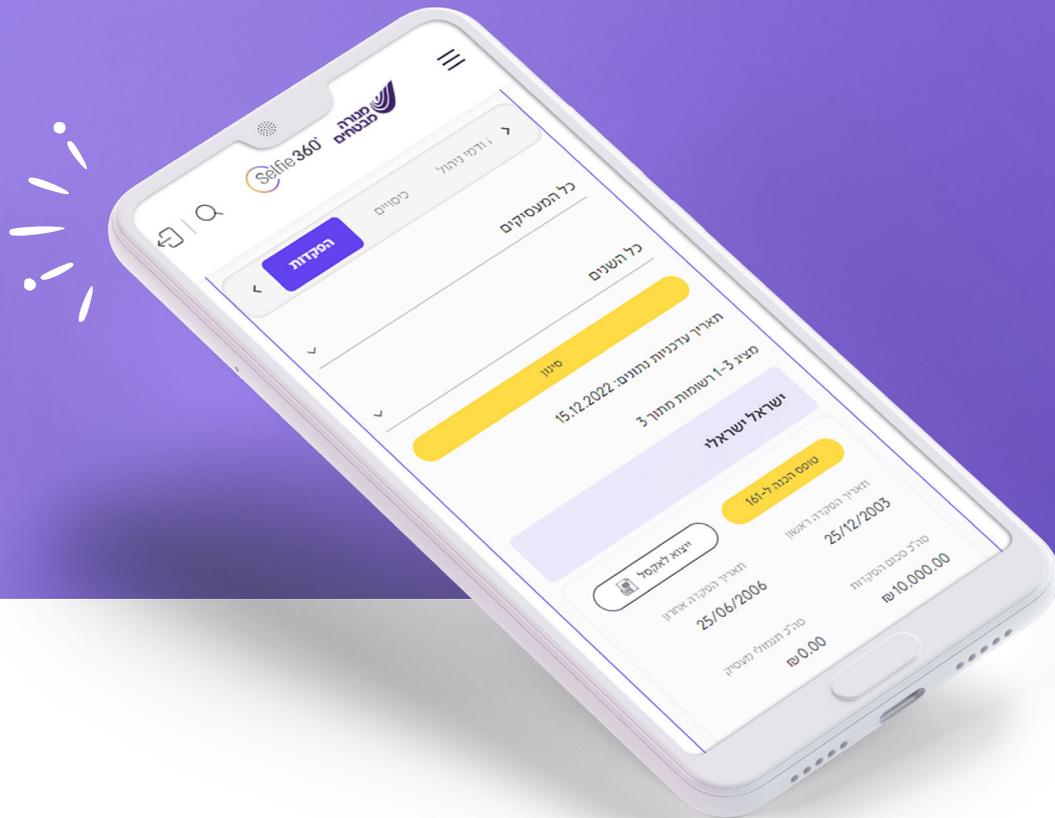
ירדן פלד

כשכל הפרטים מתחברים לתמונה אחת שלמה

תמונת לקוח

בפורטל Selfie360

צפייה בנתונים ותפעול תהליכים - גם מהנייד!



היתרונות של תמונת לקוח



פעולות

הפקת דוחות,
תהליכים דיגיטליים,
התראות שימור



מסמכים

צפייה בכל מסמכי
הלקוח

הוצאת מסמך סיכום
'תמונת לקוח' מקיפה
בכל קווי העסקים



מוצרים

גישה מהירה למידע
מקיף על מוצרי
הלקוח: כיסויים,
מבטחים, סכומי
ביטוח, פרמיות
והעתקי פוליסות



תצוגת 'מבט על'

תמונה שלמה ומדויקת
של תיק הלקוח - ריכוז
מוצרים, סכומי ביטוח
וכל מערכות Selfie360
ברמת ת"ז

לכניסה לפורטל Selfie360

ממבול מערכות לבחירה חכמה

המדריך המעשי לבחירת מערכת טכנולוגית לסוכן הביטוח

מאת ירדן פלד

פרודוקציות, מנהלות פוליסות, גבייה, עמלות ותביעות. בלעדיהן סוכנות אינה יכולה לתפקד תפעולית.

מצד שני נמצאות מערכות המכירה, השייוק וקשרי הלקוחות, שמנהלות לידים, אוטומציות, וואטסאפ, חתימות דיגיטליות ומסע לקוח. הן מצטיינות בחוויית שירות ומכירה, אך אינן עוסקות בקרביים של הפוליסה עצמה. ההבנה הזו היא שלב קריטי בכל תהליך בחירת מערכת.

3 הדילמה האסטרטגית: הכל כלול או לגו?

כאן מגיעה אחת ההחלטות האסטרטגיות החשובות ביותר. גישת All-in-One מציעה מערכת אחת שמרכזת בתוכה ניהול, שיווק, שירות, AI ולעיתים גם הנהלת חשבונות. היתרון הגדול שלה הוא פשטות – ממשק אחד, ספק אחד ופחות תקלות חיבור. החיסרון הוא שלעיתים, כשמערכת מנסה לעשות הכול, היא בינונית בחלק מהתחומים, יקרה יותר ופחות גמישה.

לעומתה, גישת הפלטפורמה הפתוחה, או "הלגו", נשענת על מערכת ליבה חזקה שאליה מחוברים כלים מתמחים חיצוניים. כאן היתרון הוא גמישות גבוהה, אפשרות לבחור פתרון ייעודי לכל צורך ולבנות יתרון תחרותי ייחודי. מנגד, יש מורכבות תפעולית, צורך בניהול של כמה ספקים ולעיתים קושי לזהות כתובת אחת ברורה כשמהו מתקלקל.

4 איפה ה-AI באמת פוגש את הסוכן?

הבינה המלאכותית כבר איננה הבטחה עתידית אלא מציאות יומיומית, אך לא כל מה שממותג כ-AI באמת מייצר ערך. הערך האמיתי מתבטא בחידושי ביטוח אוטומטיים, בזיהוי הזדמנויות מכירה על בסיס אירועי חיים, בסיכום פגישות ותמלול שיחות ובהצפת תובנות מתוך תיקי לקוח. כלל האצבע פשוט: אם ה-AI לא חוסך זמן או מגדיל הכנסות, הוא גימיק שאינו מצדיק השקעה.

הבטיחו לנו שהטכנולוגיה תפנה לנו זמן, שדיגיטל ואוטומציה יעשו את העבודה השחורה, ואנחנו נישאר פנויים ליעוץ, מכירה ושירות. בפועל, בשנת 2025, רבים מסוכני הביטוח מרגישים ההפך: עומס מערכות, אינסוף סיסמאות, קפיצות בין מסכים והתחושה הלא נעימה שאנחנו עובדים בשביל המערכות, במקום שהן יעבדו בשבילנו.

סוכן ממוצע מחזיק כיום מערכת לניהול משרד, מערכת לדיוור, בוט וואטסאפ, מערכת חתימות, כלי סימולציות וחיבורים למסלוקה ולחברות הביטוח. התוצאה היא מחיר כפול: מצד אחד הוצאה חודשית קבועה משמעותית, ומצד שני מחיר תפעולי כבד של אובדן זמן, כפילויות, טעויות ותסכול יומיומי מהמעבר הבלתי פוסק בין מסכים. הטכנולוגיה שהייתה אמורה ליעל, הפכה אצל לא מעט סוכנים למעמסה של ממש. אבל בתוך העומס הזה מסתתרת גם הזדמנות: לראשונה, יש לסוכן חופש בחירה אמיתי, אם רק יודעים לעשות סדר.

1 הבעיה האמיתית: עומס טכנולוגי, לא חוסר בטכנולוגיה

רובי הכלים לא נובע ממותרות, אלא מניסיון כן לפתור בעיות נקודתיות: עוד מערכת לדיוור, עוד פתרון לוואטסאפ, עוד כלי לחתימות או לסימולציות. כל מערכת לבדה נראית הגיונית, אבל יחד הן יוצרות מערכת מסורבלת, יקרה ומתישה. המעבר המתמיד בין מסכים, הצורך להעתיק נתונים, חוסר סנכרון ואובדן מידע יוצרים עומס מנטלי ותפעולי שמצטבר לשחיקה. דווקא במקום שבו הטכנולוגיה אמורה לשחרר זמן, היא שואבת אותו.

2 סדר בבלגן: לא כל המערכות נולדו שוות

אחת הטעויות הנפוצות ביותר היא לקרוא לכל המערכות בשם אחד - CRM. בפועל, מדובר בשתי משפחות שונות לחלוטין של מערכות. מצד אחד נמצאות מערכות הליבה והתפעול – ה"טרקטורים" של הסוכנות. אלו המערכות שמחברות למסלוקה הפנסיונית, קולטות

5 מבחן העובד החדש: פשטות לפני הכול

מערכות לא נופלות בגלל מנהלים אלא בגלל עובדים. אם הממשק מסורבל, עמוס ולא אינטואיטיבי, העובדים פשוט עוקפים אותו וחוזרים לאקסלים, לפתקים ולוואטסאפ פרטי. לכן רמת הפשטות של המערכת למשתמש יומיומי חשובה לא פחות מהיכולות המתקדמות ביותר. מערכת שלא מאמצת על ידי הצוות בפועל, לא באמת קיימת.

6 מערכת שצומחת איתך - לא עוצרת אותך

מה שמתאים לסוכן יחיד עם כמה מאות לקוחות, לא בהכרח מתאים לסוכנות עם צוות, אלפי מבוטחים ומבנה ארגוני מורכב. חשוב לבדוק האם קיימת היררכיית הרשאות, כיצד מנהלים משתמשים, מה קורה כשסוכן עוזב, והאם מודל התמחור מאפשר צמיחה מבלי להפוך לנטל כלכלי. מערכת טובה היא כזו שלא צריך להחליף דווקא ברגע שהסוכנות מצליחה לגדול.

7 אבטחת מידע ורגולציה: לא סעיף שולי

סוכני ביטוח מחזיקים במידע מהרגישים ביותר: נתוני בריאות, מצב פיננסי ופרטים אישיים של משפחות שלמות. בעידן של מתקפות סייבר ורגולציה מחמירה, כולל תיקון 13 לחוק הגנת הפרטיות, האחריות על המידע חלה על הסוכן עצמו כבעל המאגר. לכן אסור להתייחס לאבטחת מידע כאל סעיף טכני שולי. יש לוודא קיום תקני אבטחה, מנגנוני גיבוי, אימות דו-שלבי ושכבות הגנה מתקדמות. הטעות הנפוצה ביותר היא להניח שהכול מטופל בענן על ידי הספק, בעוד שבפועל האחריות המשפטית נותרת אצל הסוכן.

8 השאלות שחייבים לשאול לפני חתימה

לפני קבלת החלטה יש להציב שאלות מהותיות: האם המערכת באמת מותאמת לעולם הביטוח הישראלי? כמה קל להטמיע אותה בצוות? האם היא תומכת בצמיחה עתידית? איזה ערך אמיתי יש למרכיב ה-AI שלה? מי עומד מאחורי החברה ומה רמת התמיכה בפועל? אלו שאלות שיכולות לקבוע הצלחה ארוכת טווח או תסכול מתמשך.

סיכום:

מתחילים מהתהליך, לא מהטכנולוגיה

הטעות הגדולה ביותר היא לבחור מערכת לפי מחיר, טרנד או מה שכולם לוקחים. הדרך הנכונה היא להתחיל בתהליך ולא בטכנולוגיה: למפות צווארי בקבוק, להבין איפה באמת הולך הזמן, ורק אז לבחור את המערכת שפותרת את הבעיה בצורה האלגנטית ביותר. המערכת הטובה ביותר היא זו שאתם שוכחים שהיא קיימת, כי היא פשוט עובדת בשבילכם.

הכותב הינו מומחה לטרנספורמציה דיגיטלית מבוססת AI לענף הביטוח, מנהל עדיף Tech ושותף בארגון ה-AI הישראלי





2025: שנת מהפכת האוטומציה בענף הביטוח - ומה צפוי לנו ב-2026?

מאת שרון איפראימוב

אז מה זה בעצם API ולמה זה כל-כך משנה את חוקי המשחק?

API הוא השפה שמאפשרת למערכות "לדבר" זו עם זו. כאשר מערכת CRM פותחת API, אפשר:

- למשוך מידע מהמערכת
- לעדכן נתונים בזמן אמת
- לבצע פעולות באמצעות מערכות חיצוניות
- להפעיל תהליכים מתוך ה-CRM החוצה (לדוגמה: שינוי סטטוס שמוביל לשליחת הודעת וואטסאפ)
- לחבר מערכות כמו וואטסאפ, חתימות דיגיטליות, מערכות BI, בוטים ועוד

במילים פשוטות: **API מאפשר לסוכנויות סוף-סוף לעבוד חכם**, וככל שעוד מערכות בענף יפתחו את ה-API שלהן - האקוסיסטם כולו יתקדם לרמה חדשה.

איזה תהליכים אוטומטיים ניתן לבצע?

פתיחת ה-API איפשרה לראשונה לבנות תהליכי אוטומציה אמיתיים, מתקדמים ויעילים. להלן רשימה של חלק מהתהליכים המרכזיים שסוכנויות יכולות להפוך לאוטומטיים:

1. קליטת לקוח חדש

שליחת נספחים, פתיחת תהליך ב-CRM, תזכורות ומעקב - מנוהל אוטומטית מתחילתו ועד סופו.

המשך בעמוד הבא <<

בשנים האחרונות ניתן היה לשמוע בכל כנס ביטוח ופיננסים את אותם מסרים: דיגיטל, חדשנות, חוויית לקוח ואוטומציה. סוכנויות הביטוח רצו להתקדם, לייעל תהליכים, לשפר שירות ולייצר חוויית דיגיטליות ללקוחות - אבל בפועל, המציאות הטכנולוגית של הענף פשוט לא איפשרה את זה.

הבעיה הייתה ברורה: רוב מערכות ה-CRM המרכזיות לא סיפקו API פתוח, ולכן לא הייתה אפשרות אמיתית להתחבר אליהן, לשלב מערכות חיצוניות, למשוך מידע או לבצע פעולות מחוץ למערכת. כתוצאה מכך כל ניסיון לחדשנות נעצר, ולמרות הרצון הגדול לעבור לדיגיטל - היה כמעט בלתי אפשרי להתקדם.

רק מי שבנה מערכת CRM פרטית בהשקעה של מאות אלפי שקלים הצליח לזוז קדימה. שאר השוק נאלץ להסתמך על עבודה ידנית, אקסלים ופתרונות מאולתרים.

2025 - הרגע שבו הכול השתנה

ב-2025 נרשמה אחת ההתפתחויות החשובות ביותר בענף: מערכות ה-CRM התחילו סוף-סוף לפתוח API - מהלך שמסמן שינוי כיוון של כל התחום.

אחת מהמערכות הראשונות שעשתה זאת הייתה שורנס, שסיפקה גישה מלאה ל-API, ובעקבותיה גופים נוספים החלו להתקדם באותו הכיוון.

המשמעות היא רחבה הרבה יותר מהמערכת הספציפית - זהו צעד שמסמן את תחילת המעבר של כל הענף לתפיסת מערכות פתוחות.



שרון איפראימוב | צילום: שגב שושן ז"ל

2. שילוב עמוק של בינה מלאכותית

AI ייכנס לתהליכים כמו ניתוח תיקי לקוח, מציאת הזדמנויות מכירה, ניתוח שיחות והפקת תובנות.

3. מעבר לחשיבה של מסעות לקוח

אוטומציה כבר לא תהיה פעולה נקודתית - אלא מערכת מתוזמרת שמנהלת את הלקוח מקצה לקצה.

4. העצמת סוכנויות קטנות ובינוניות

הודות לאוטומציה - סוכנויות קטנות ובינוניות יוכלו לספק שירות ברמה של סוכנות גדולה.

5. מערכות מידע נוספות יצטרפו למהפכה

יותר ויותר מערכות CRM ומערכות משלימות יפתחו API - וייצרו אקוסיסטם עשיר של אינטגרציות.

לסיכום: מה שהיה עד 2025 - לא יהיה רלוונטי ב-2026

החסמים נעלמו, הטכנולוגיה נפתחה והאפשרויות גדלו משמעותית. סוכנויות שיאמצו אוטומציה ו-AI ייצרו יתרון תחרותי מובהק בשנים הקרובות ומי שידחה את המהלך - יגלה שהפער הופך במהירות לבלתי ניתן לסגירה.

2026 היא השנה שבה שוק הביטוח בישראל יעבור מעבודה ידנית - לעבודה חכמה, מבוססת מערכות אוטומטיות ואינטגרציות.

הכותב הינו מנכ"ל Praxis - מתמחים בפיתוח והטמעת אוטומציות, בינה מלאכותית ותהליכים דיגיטליים בסוכנויות ביטוח ופיננסים

המשך מהעמוד הקודם <<

2. חימום לידיים

ליד שנכנס מהקמפיין או האתר מקבל רצף הודעות חכמות שמקדמות אותו לקביעת פגישה.

3. תיאום פגישות אוטומטי

הלקוח מקבל לינק לזמינות הסוכן, קובע פגישה, ומקבל אישור ותזכורות אוטומטיות.

4. קביעת פגישות תקופתיות

זיהוי לקוחות שמגיע להם מעקב תקופתי, שליחת הודעה ולינק לתיאום - ללא התערבות ידנית.

5. מעקב תפעולי אוטומטי

עדכוני סטטוס ללקוח ושליטה מלאה בתהליך בתוך ה-CRM.

6. תהליכי תביעות

פתיחת תביעה, איסוף מסמכים, עדכון סטטוס והתראות ללקוח - תהליך שמנוהל מקצה לקצה.

7. פולואפים לסוכנים

כל בוקר הסוכן מקבל ממשק המסכם את כלל הלקוחות הממתינים לטיפול.

8. קמפייני מכירות על הדאטה הקיים

שליחה חכמה, פילוח לקוחות והגדלת מכירות מתוך מאגר הלקוחות הקיים.

2026 - שנת ההאצה

אם 2025 הייתה שנת המפנה, 2026 תהיה השנה שבה הענף כולו יאמץ אוטומציה כסטנדרט.

מה צפוי לנו?

1. אוטומציה כבסיס לכל סוכנות

בדיוק כפי שלא קיים היום מצב שבו סוכנות פועלת ללא אתר - כך גם אוטומציות יהפכו לסטנדרט בסיסי. היכולת לעבוד חכם, מהיר ויעיל יותר כבר לא תהיה יתרון, אלא צורך הכרחי.

באפי



לא עוד CRM אלא "מערכת העצבים של הסוכנות"

בעולם שבו הטכנולוגיה משתנה בקצב מסחרר, סוכני הביטוח מחפשים עוגן • מנכ"לית באפי, מורן זיסר אלפסי, חושפת את החזון מאחורי המערכת שמבקשת לשנות את כללי המשחק: מתפיסה של "תוכנה לניהול משרד" לתפיסה של אקו-סיסטם טכנולוגי שלם

מורן זיסר אלפסי | צילום: אביעד אלפסי

שיתוף הפעולה עם חברת ARANBIT המאפשרת אוטומציה מלאה של תהליכי חידושים ושימור לקוחות, כאשר הבוסים מבצעים את העבודה השחורה והסוכן נשאר בתמונה רק היכן שנדרש מנע אנושי. בנוסף, אנו מעמידים את מחלקת הייעוץ המשפטית שלנו בחינם ללקוחות באפי בנושאי הרשאות, פיצולי תיק ועוד."

חזון הסוכן ב-2030: אנושי יותר, טכנולוגי יותר

כמי שחיה את השטח, התחזית של זיסר אלפסי לשנים הקרובות היא אופטימית אך תובענית. היא רואה את הסוכן העתידי כדמות אנושית ומקצועית יותר מאי פעם. "המערכת תהפוך את תהליכי ה-Back Office לבלתי נראים (אוטומציה מלאה), מה שיאפשר לסוכן לחזור לתפקידו המקורי: מנהל סיכונים משפחתי", היא מסבירה. "בעידן שבו הלקוח מוצף במידע, הסוכן הופך ל'אבא ואמא' המקצועיים, כאשר הניהול שלו חייב להיות מבוסס נתונים Data Driven כדי להישאר רלוונטי.

"מדובר במערכת שאינה רק כלי עבודה, אלא שותף אסטרטגי לצמיחה. היכולת של באפי לנהל הרשאות מורכבות (גם במקרי מיזוגים ופיצולים), בשילוב עם פתיחות טכנולוגית, מציבה אותה כשחקן מפתח במעבר של סוכני הביטוח לעידן ה-AI."

"באפי היא אקוסיסטם שלם"

איך את רואה את ההשפעה של באפי על היומיום של סוכן או מנהלת סוכנות?

המשך בעמוד הבא <<

מורן זיסר אלפסי, מנכ"לית באפי, מפתיעה כבר בתחילת הריאיון. "באפי היא לא מערכת CRM", היא אומרת. בעיניה, ההגדרות הישנות של מערכות ERP או CRM עושות עוול לצרכים המודרניים של סוכן הביטוח. "באפי היא מערכת העצבים המרכזית", היא מרחיבה. "סוכן ביטוח צריך שלושה דברים כדי להצליח: אנושיות, מקצועיות, ומעטפת טכנולוגית ואנחנו מספקים את הבית הטכנולוגי שמאגד הכל".

ורסטיליות כיתרון תחרותי

אחד האתגרים הגדולים בענף הוא הפיצול בין מערכות (אלמנטרי בנפרד, פנסיוני בנפרד). כפי שעולה מהריאיון, היתרון המובהק של באפי הוא היותה מערכת גנרית לחלוטין. היא יודעת לנהל באותה רמת עומק פוליסת רכב, תיק פנסיוני, ביטוח ימי או אפילו ביטוח חיות מחד. "אנחנו לא One Size Fits All - אנחנו Fits All", מסבירה זיסר אלפסי, ומדגישה שהמערכת נבנתה כתשתית סקילבילית (Scalable) שיוזעת לצמוח עם הסוכן - החל מהצעדים הראשונים ועד להפיכתו לארגון גג המנהל מחוזות וסניפים.

אסטרטגיית ה"אנדרואיד": פתיחות ושיתופי פעולה

בניגוד למערכות סגורות המנסות לפתח הכל לבד, מנכ"לית באפי מציגה גישה עסקית מרעננת, ליבה חזקה ואינטגרציות חכמות. "הבנתי שבאפי לא יכולה להיות 'אי טכנולוגי'", היא משתפת. "בעוד שליבת הדאטה והתהליכים הקריטיים מפותחים בתוך הבית (In-house), המערכת מתממשקת לפתרונות נישא מתקדמים. לדוגמה,



המשך מהעמוד הקודם <<

"אני רואה את באפי כסוג של 'מערכת עצבים מרכזית' של הסוכנות. אני תמיד אומרת שסוכן ביטוח צריך שלושה דברים: ידע מקצועי, אנושיות, ובית טכנולוגי יציב ובאפי היא בדיוק הבית הזה. זו מערכת שהיא למעשה אקוסיסטם שלם שבנוי מודולרית ומאגד מגוון מערכות, אוספת את כל מה שהסוכן עושה ביום-יום את זה עבורו במקום אחד".

זיסר אלפסי מונה את יתרונות המערכת המשנות את כל חוויית העבודה:
 1. פחות בירוקרטיה: יותר מקצועיות: הסוכן לא צריך לחפש מסמכים, לעבור בין מערכות, או לנהל עשרות רשימות. הכול נמצא בתיק אחד, מתועד ומסונכרן.

2. חיסכון אדיר בזמן וטעויות: המערכת ממלאת טפסים אוטומטית, פותחת משימות, מתעדת שיחות, מקבלת פרודוקציה, מנהלת חידושים והתוצאה היא הרבה פחות טעויות אנוש והרבה פחות "כיבוי שריפות".

3. יותר מכירות ותכנון, פחות רדיפה אחרי שוטף: המודולים של באפי לא רק מסדרים מידע, הם מייצרים הזדמנויות מכירה ישירות. "בעיניי הדבר החשוב ביותר הוא ההבנה שהשוק משתנה: היום יותר ויותר סוכנויות קטנות מצטרפות לבתי סוכן גדולים, ומתנהלות כמו ארגון של ממש. סוכנות כבר אינה 'משרד קטן' - היא הופכת לארגון עם היררכיה, תהליכים, בקרה ואחריות ניהולית. ולכן באפי פלטפורמה יציבה שמסוגלת לשרת גם סוכן בודד וגם ארגון עם מאות עובדים".

מהו החזון שלך לגבי "הסוכן של 2030" ואיך באפי מתכננת את העתיד הזה?

"כשאני מדברת על הסוכן של 2030, אני חושבת על סוכן שהוא מצד אחד אנושי ומקצועי יותר מאי פעם ומצד שני עובד בסביבה טכנולוגית שמנהלת עבורו את כל המורכבות", אומרת מנכ"לית באפי ומפרטת כיצד נראה בחזונה ניהול סוכנויות בעוד מספר שנים:

1. תהליכים שלמים עוברים לאוטומציה מלאה. חידושים, גבייה, איסוף מסמכים, זיהוי פערים בכיסויים, תיעוד מלא ואוטומטי כל זה יקרה כמעט בלי עבודה ידנית.
2. הסוכן נשאר מרכז השירות והאמון. ה-AI והאוטומציות יסירו ממנו עומס אבל הלקוחות עדיין ירצו אותו: את השיחה, ההכוונה, ההסבר האנושי.
3. ניהול מבוסס דאטה. הסוכן יקבל המלצות יזומות, תיעדוף משימות חכם, ואיתור הזדמנויות עוד לפני שהלקוח פונה.

זיסר אלפסי: "מעבר לכל 2030 זה עידן הקונסולידציה. סוכנויות מתאחדות, צומחות, נבלעות לתוך בתי סוכן גדולים. כשאתה גדל אתה צריך מערכת שגדלה איתך: היררכיות, הרשאות, בקרה, ניהול צוותים, שקיפות מלאה, ועבודה אחידה בין סניפים. זו בדיוק המפה האסטרטגית של באפי: פלטפורמה שמכינה את הסוכן לעתיד לא רק מנהלת את ההווה".

בהמשך, היא מפרטת את מפת הדרכים של באפי:

1. באפי נבנתה כך שתהיה פלטפורמה מתפתחת, עם API פתוחים,

חנות אינטגרציות, מודולי AI, ואוטומציות שניתן להרחיב לפי הצורך.
 2. כל פיצ'ר חדש נבחן בשאלה: "האם זה מקרב את הסוכן ל-2030 או רק פותר לו בעיה של מחר בבוקר?"
 3. החזון הוא שסוכן שמאמץ נכון את באפי יוכל להפעיל סוכנות מקצוענית עם פחות בירוקרטיה, יותר שירות אישי, ויכולת לצמוח בלי להגדיל פר אדם כל קפיצה בתיק.

אי אפשר להיות "אי טכנולוגי"

מה אתם מפתחים לבד ומה בשיתוף פעולה?

"אני רואה את באפי לא כמוצר, אלא כאקו-סיסטם של פתרונות. בעולם שבו בית סוכן הופך לארגון מורכב, אי אפשר להיות 'אי טכנולוגי'. צריך לדעת להתחבר לעשרות מערכות. אני רואה את באפי כפלטפורמה ולא כמערכת סגורה. יש לנו אחריות לתת לסוכן 'כל-בו' טכנולוגי, אבל גם להבין שאין היגיון לפתח לבד כל ציטוט, כל מערכת מוקד ועוד מערכת AI חדשה.

"בתוך באפי אנחנו את מפתחים כל מה שהוא ליבת הפעילות - דאטה: ניהול תיקים, תביעות, פרודוקציה, הרשאות, בקרה, דוחות, אבטחת מידע. בתחום הליבה: ניהול משרד, תיק לקוח, תביעות, פרודוקציה, מסמכים, אבטחת מידע, רגולציה, דאטה של הלקוחות, שם אנחנו חייבים שליטה מלאה, עומק פונקציונלי, ואחריות מלאה מול הסוכנים.
 "בשיתופי פעולה אנחנו מביאים פתרונות שמשתנים מהר ודורשים התמחות, כמו: AI לניתוח שיחות (JARO), פתרונות רב ערוציים (Digital99), ארן ביט - אוטומציות מתקדמות.

"דוגמה מצוינת ל'משנה משחק' היא שיתוף הפעולה עם: JARO ai; חיברנו סוכן 'בינה מלאכותית' לתוך באפי. המערכת מקשיבה לכל שיחה, מתמללת בעברית, מתייגת צרכים, ומייצרת הזדמנויות מכירה ושירות מתוך מה שהלקוח באמת אומר. זה שינה לגמרי את היכולת של סוכן לחזור לשיחה, להבין מה פספס, ולתעד את הכול בלי לכתוב מילה.

"כדי לנהל את כל זה בצורה מסודרת השקנו גם את 'החנות של באפי' - מקום שבו הסוכן יכול לראות את כל האינטגרציות והרחבות, לבחור

המשך בעמוד הבא <<

המשך מהעמוד הקודם <<

מה מתאים לו, ולהתחבר בלחיצות כפתור במקום בפרויקטי IT ארוכים."

"אצלנו כולם אומרים את דעתם"

בנוסף להיות מנכ"לית באפי, זיסר אלפסי היא גם סגנית ראש עיר ופרופילאית פלילית-מישפטנית-קרימינולוגית המתמחה בניית דפוסית התנהגות של בני אדם. ידע, שבוודאי עוזר לה בהתמודדות המורכבת כאישה המנהלת חברה משפחתית, בענף טכנולוגי.

זיסר אלפסי: "אני משתמשת בתכונות הנשיות האבולוציוניות שלי - כפורטה. השילוב של הובלת חברה טכנולוגית בענף שנתפס כגברי ושמרני, שהיא גם חברה משפחתית שבה האחים עובדים יחד, מייצר אצלי שלושה דברים מאוד ברורים:

ניהול מתוך הקשבה ושיתוף: אני רגילה לעבוד בסביבה שבה כולם אומרים את דעתם, גם במשפחה וגם מול הסוכנים וזה משתקף באיך שאנחנו מפתחים מוצרים - הרבה מאוד מהפיצ'רים של באפי נולדו משיחות עומק עם סוכנים וסוכנות בשטח, לא בחדר ישיבות סגור.

תחושת אחריות משולשת:

- אחריות למשפחה - לשמור על עסק בריא, יציב, עם מבט ארוך טווח.
- אחריות לסוכנים - באפי היא מערכת קריטית, ואם אנחנו טועים זה משפיע להם על העבודה, על המוניטין, על השקט הנפשי.
- אחריות גם כנציגה נשית - להראות שאפשר להיות מנכ"לית בחברת

טכנולוגיה בענף ביטוח ועדיין להיות אמה, בת זוג, אדם מעורב בציבור ופרופילאית פלילית.

3. כאשה - ניהול מערכת יחסים ארוכת טווח עם השוק:

באפי לא נבנתה כסטארטאפ לעשות אקזיט' - אלא כשותף ארוך טווח לסוכנים. אולי דווקא מהמקום הנשי והמשפחתי - חשוב לי מאוד שהיחסים יהיו מבוססי אמון, יציבות ומילה, ואם זה נותן השראה לנשים נוספות בענף הביטוח והטכנולוגיה - זה בונס מרגש מבחינתי."

טיפים לסוכנים:

לסיום, זיסר אלפסי ממליצה להתחיל ב-3 צעדים פשוטים בתוך באפי:

1. להכניס את כל הלקוחות ותיקי הפוליסות לבאפי ולסדר את תיק הלקוח.

2. זה לא נגרי - All Fits Size One - כל סוכנות ותהליכי העבודה שלה. להתחיל לעבוד עם משימות, ותזכורות - שהמערכת תנהל עבורך את ה"מה לעשות".

3. לבחור מסלול דיגיטלי אחד - שאתה מתמקד בו ומתמקצע בו, כמו טפסי DOX דיגיטליים לתביעות/שינויים. אלו צעדים שנותנים אפקט מידי.

"כבר מהשלב הזה מרגישים פחות עומס ויותר שליטה", היא מבטיחה. "אחר כך אפשר להוסיף בהדרגה: לידים, אוטומציות, אפליקציית My Bafi ועוד".

באפי - תעודת זהות

לכל שלב בחיי הסוכנות - החל משרד קטן של סוכן יחיד ועד לארגונים ובתי סוכן עם מאות עובדים/סניפים/סוכני משנה. הסקיילביליות שלה - היא החוזקה שלה. כך, שהיא תתאים גם לסוכני ביטוח העוסקים במגוון ענפי ביטוח וגם לבתי סוכן, סוכנויות בביזור מחוזות, ארגוני ביטוח גדולים, מוקדי מכירות, מוקדי שירות, חברות שירות דרך ומנויים.

הסבר קצר על המערכת :

מערכת "באפי ניהול משרד" היא תחנת השליטה המרכזית של כל משרד ביטוח. היא מרכזת את כל פעילות הסוכנות ומשמשת כבסיס לכל התהליכים האחרים בארגון. זו מערכת ליבה ארגונית אחודה, המהווה תשתית הוליסטית שמחברת את כלל תהליכי העבודה של סוכנות הביטוח. ה-CRM מאפשר לנהל לקוחות, פוליסות, תביעות, לידים, משימות, מסמכים, התכתבויות ובקרה עסקית - הכל במקום אחד, בצורה מסודרת ונגישה: מכירות, שירות, תביעות, חידושים, טפסים, תיעוד, טלפוניה וערוצי התקשרות, מסמכים, מעקבי ביצוע, דוחות מורכבים ומובנים, ניהול הרשאות ובקרה, וניהול כולל של סוכנות הביטוח כארגון עסקי. המערכת מייצרת סדר, שליטה ובקרה מלאה לביצוע תהליכים מורכבים,

באפי היא תשתית ניהול מתקדמת לעולם הביטוח, שפותחה על ידי חברת ביי-קום פתרונות תוכנה בע"מ - חברה ישראלית מובילה המתמחה בפיתוח מערכות מידע ופתרונות טכנולוגיים לענף הביטוח מאז שנת 2006. במהלך כ-20 שנות פעילות בקירוב, החברה הקימה אקו-סיסטם שלם של פתרונות משולבים המשרתים עשרות אלפי משתמשים בישראל.

• **שם החברה:** BAFI (בי-קום פתרונות תוכנה בע"מ)

• **שנת הקמה:** 2006

• **תחום פעילות:** מערכת ליבה (Core) אינטגרטיבית לענף הביטוח בישראל: מערכת ניהול מידע, CRM הוליסטי, ניהול לידים, ניהול תביעות ביטוח, סימולטור ענף הרכב בישראל, ניהול חידושים, אפליקציות מובייל, מערכות טפסים מקוונים, BI, טלפוניה, VOIP, ניהול ארכיב, API, אינטגרציות, מערכות כתבי שירות ומנויים ועוד.

למי מיועדת המערכת?

באפי איננה מערכת לסוכנויות מסוג מסוים, אלא פלטפורמה שמותאמת

המשך מהעמוד הקודם <<

אבטחת מידע/תאימות לתיקון 13 בחוק הגנת הפרטיות:

אבטחת מידע וציות רגולטורי הם לא "שכבה חיצונית" אצלנו, הם יסודות הליבה של באפי. כשאתה מנהל מידע רגיש אין מקום לפשרות.

1. עמידה בתיקון 13 לחוק הגנת הפרטיות: התאמה מלאה לדרישות תיקון 13: המערכת עצמה בנויה כך שסוכן שמנהל דרכה את פעילותו כבר עובד לפי הסטנדרט הנדרש בחוק.

2. תקני אבטחת מידע ISO: באפי עומדת בתקן 'ISO 27001:2022' בתחום אבטחת המידע. זו רמת אבטחה שמאפשרת לבאפי לשרת היום בתי סוכן גדולים, מוקדים וסוכנויות שמנהלות ארגון שלם בתוך המערכת.

שימושי בינה מלאכותית - האם קיימים ואיזה?

בשנים האחרונות אימצנו מדיניות ברורה מאוד: כל אינטגרציה חדשה שנכנסת לאקוסיסטם של באפי חייבת לכלול בתוכה רכיב AI בין אם זה בעיבוד מידע, בניתוח נתונים, באוטומציה או בהסקת תובנות. למשל:

1. JARO.ai: ניתוח ותמלול שיחות, זיהוי צרכים והזדמנויות מכירה, תיעוד אוטומטי לתיק הלקוח. זה כלי שמאפשר לסוכנים להבין מה באמת קרה בשיחה, מה נאמר, ומה כדאי להציע מבלי לשבת ולשמוע הכול מחדש. זו דוגמה מצוינת ל-AI שלא "מתלבש מהצד", אלא משולב עמוק בתוך תהליכי העבודה של הסוכן.

2. ארן טכנולוגיות: שכבת אוטומציה חכמה שמתחברת לבאפי.

מבט לעתיד:

הרחבת יכולות AI, אוטומציה מלאה של חידושים, הרחבת תמונת מצב לקוח ושדרוג אפליקציית הלקוחות.

הבטחה לעתיד:

באפי לא נבנתה להיות עוד תוכנה - היא נבנתה להיות התשתית העסקית של סוכנויות הביטוח בישראל. אנחנו מלווים את הלקוחות שלנו בצמיחה אמיתית, בסטנדרט שירות גבוה ונגיש במגוון ערוצים, בבקורות מחמירות ובהתאמה לעולם הביטוח המשתנה. באפי צומחת יחד עם לקוחותיה, מסייעת להם להשתנות, להתאים עצמם לעתיד ולהוביל את השוק הישראלי קדימה.

החזון שלנו:

להיות המצפן הטכנולוגי של כל סוכנות, סוכן ובית סוכן בישראל בדרכו לארגון מקצועי, חדשני, יעיל, מאובטח וצומח.

ומשאירה את כל המידע במקום אחד, מאוחד ומאובטח.

יתרונות המערכת:

באפי בנויה כמערכת אינטגרטיבית אחת, שבה כל מודול מתממשק בצורה חלקה עם המודולים האחרים. הארכיטקטורה מבוססת על עקרונות טכנולוגיים מתקדמים שמבטיחים יציבות, אבטחה, מהירות וגמישות מקסימלית.

זו מערכת ליבה המהווה תשתית לעבודה ויכולה חיבור למוצרי לוויין משלימים על פי צורך. היא מותאמת ומקוסמת לעולם הביטוח הישראלי, ומאפשרת עבודת רוחב על כל תחומי הביטוח בישראל.

שימושים עיקריים:

ניהול לקוחות, ניהול פוליסות, ממשק מעסיקים וניהול גבייה, תמונת מצב לקוח 360 מבוסס מסלוקה והר הביטוח, עבודה מבוססת תפוקות של כל תחומי הביטוח, כימות ומדידת ביצועי עובד, ניהול תביעות מקצה לקצה.

ממשקים ואינטגרציות:

כל חברות הביטוח בישראל למעט ביטוח ישיר. המסלוקה הפנסיונית, מערכות ווטסאפ ואומני צ'אט, מערכות הקלטת שיחות מובייל, מרכזיות בענן, API פתוח לספקים חיצוניים, DOX (חתימות דיגיטליות)

שיתופי פעולה עם מוצרים משלימים:

- ✓ **Jaro AI** - תמלול שיחות, ניתוח ותובנות.
- ✓ **Digital99** - מערכת תקשורת רב ערוצית.
- ✓ **Bumerang** - מערכת איסוף מידע.
- ✓ **PolyWizz** - מערכת איסוף מידע.
- ✓ **PielaPay** - עושים למעסיקים שלכם סדר בהפקדות פנסיוניות.
- ✓ **Mobile2CRM** - פתרון מתקדם להקלטה, שמירה ואינטגרציה של שיחות עבודה סולאריות עם מערכות הארגון.
- ✓ **Aran bit** - מערכת מתקדמת מבוססת AI לתפעול חידושים, הצעות לביטוחים משלימים, שירות לקוחות - בצורה אוטומטית וחכמה.

דיגיטל-ביט



אבישי אבנר

אלמנטרי בשיטת "שגר והמשך": המענה בתקופה של שחיקת עמלות

אבישי אבנר מציג את הדרך שבה דיגיטל-ביט מרכזת עבור הסוכן את כל הטיפול בביטוחים האלמנטריים, מרגע הליד ועד החידוש, תוך הבטחה שהקשר עם הלקוח נותר בידי הסוכן. גם אלה שאינם עוסקים בתחום יכולים ליהנות מהגדלת הכנסה בלי התחייבות, בלי אחריות ובלי כאבי ראש

הפתרון ללקוחות שלהם באמצעות מערכת דיגיטלית פשוטה, שקופה, מקצועית ומתגמלת".

"התהליך נעשה בדיגיטל ביט אבל הלקוח הוא של הסוכן - ונשאר של הסוכן"

איך זה עובד בפועל - מהרגע שהסוכן שולח ליד ועד שהלקוח מקבל פוליסה או שירות?

"התהליך הוא אכן פשוט וקל. כל סוכן מקבל מספר יוזר ללידומט של דיגיטל-ביט, לידומט שניתן להיכנס אליו דרך לינק מכל מחשב, טלפון נייד ובכל מקום בעולם. בלידומט הוא מכניס את שם הלקוח, מספר הטלפון ולאיזה סוג ביטוח הוא מפנה: רכב, דירה, עסק וכו'.

"הליד מגיע אוטומטית לחתמת של דיגיטל-ביט וקופץ לה במחשב. עוד באותו היום היא מתקשרת ללקוח וסוגרת את ההפניה. כל ההתנהלות מרגע ההפניה ועד בכלל הוא שלנו בדיגיטל-ביט. הסוכן מבחינתו רק צריך לבצע את ההפניה ומאותו הרגע הוא נכנס לפורטל של דיגיטל-ביט ורואה בכל רגע נתון את מצב הלקוח שלו: לא זמין, קיבל הצעה, לא מעוניין, נסגרה המכירה ועוד.

"ברגע שנסגרה המכירה הסוכן יכול לראות בפורטל גם את התגמול שקיבל בגין אותה מכירה. בסוף כל חודש מבצעים העברה של צבירת התגמול לחשבון הבנק של הסוכן בגין אותו החודש וכך הלאה. בכל שנה ברגע שמבצעים ללקוח חידוש לפוליסה, הסוכן יתוגמל שוב. הלקוח הוא של הסוכן וככה הוא נשאר - אנחנו רק נותנים שירות".

"כל סוכן יכול להצטרף וליהנות מעוד לקוח מרוצה"

המודל של דיגיטל-ביט מבוסס על תגמול שקוף לסוכן שנע, לפי הפרסומים, סביב 30%-50% מעמלת המיזם כולל חידושים שנתיים.

אבישי אבנר, מנכ"ל ובעלים של דיגיטל-ביט מגיע מעולם הסוכנויות ומכיר מקרוב את הקושי של סוכנים רבים לטפל בביטוחים אלמנטריים ברמה מקצועית ותפעולית. לכן ההתייחסות הראשונה בשיחה עימו נוגעת ל"טריגר" האישי שהוביל אותו להקמת דיגיטל-ביט, ולהסבר איזה כאב מרכזי של הסוכן היא פותרת - בזמן, בכאב ראש תפעולי, במקצועיות מול הלקוח.

"בעבר סוכני ביטוח היו מתמחים בסוג מסוים של ביטוח ולא מתייחסים לביטוחים האחרים, אבל היום אנחנו נמצאים בעולם של מתן פתרונות הוליסטיים ללקוחות שלנו", פותח אבנר. "כל סוכן ביטוח רוצה לתת ללקוחות שלו פתרון על כל סוגי הביטוחים למרות שהוא לא מתמחה בכולם. יש לזה הסבר חכם שאומר שסוכן הביטוח לא רוצה שהלקוחות שלו יסתובבו במשרדי סוכני ביטוח זרים אחרים. יחד עם זאת, הרי ידוע שככל שללקוח יהיו יותר ביטוחים אצל אותו סוכן, ככה יהיה ללקוח קשה לעזוב את סוכן הביטוח בעתיד.

"בנוסף, ההכנסה של סוכני הביטוח צנחה משמעותית אל מול העמלות שהיו בעבר והסוכנים מחפשים להם מקור הכנסה נוסף על מנת להתפרנס בכבוד. ועדיין, מקור ההכנסה אמור להיות מעולם הביטוח או לפחות משיק לעולם הביטוח. אז מאחר ולכל סוכן ביטוח יש את תחום המומחיות שלו, סוכני ביטוח חכמים עושים שיתופי פעולה עם סוכנים אחרים שתחום המומחיות שלהם הוא שונה משלהם. כאן דיגיטל-ביט נכנסת לתמונה ונותנת מענה לכל הביטוחים האלמנטריים ללקוחות של הסוכנים שאינם עוסקים בביטוח אלמנטרי או שאינם רוצים/יכולים לעסוק בתחום זה.

"באמצעות לידומט פשוט ונוח בשיטת "שגר ושכח" הסוכן יכול לתת מענה ללקוחות שלו באלמנטרי ולהגדיל את ההכנסה שלו מבלי להגדיל את העבודה ומבלי שום התעסקות ואחריות בנושא זה. ההצטרפות לדיגיטל-ביט היא כמובן ללא תשלום או עלות כלשהי.

"אנחנו בדיגיטל-ביט רוצים לתת לסוכני הביטוח אפשרות למקסם את

המשך מהעמוד הקודם <<

איך בנוי המודל מבחינת העמלה והעלות לסוכן בפועל? האם יש עלות קבועה, תשלום פר ליד, מינימום פעילות ומה הופך לדעתך את השיתוף פעולה הזה לכלכלי גם לסוכן קטן וגם לסוכנות גדולה?

"מצב העמלות היום בביטוח אלמנטרי ממש נמוך ומאידיך שכר החתמים המקצועיים עלה מאוד בשנים האחרונות וזאת עקב חוסר באנשי מקצוע שיוזעים את העבודה באלמנטרי, כולל ביטוחים עיסקיים מורכבים. זה נתון שפוגע מן הסתם ברווחיות של העסק ועל כן רוב סוכנויות האלמנטרי הקטינו את אחוז החלוקה בשיתופי פעולה עם סוכני ביטוח לכ-30%. אצלנו אין עמלה על הפניות אלא תגמול קבוע, שקוף ויזוע מראש. על כל הפניה יש תגמול שנא סביב ה-50%-30% מעמלת המיזם והכל בהתאם לסוג הביטוח שנמכר ולפרמיה החודשית. התגמול מופיע בהסכם הסוכן שהוא חתום עליו וגם בפורטל של דיגיטל-ביט, כך שסוכן הביטוח יכול לדעת מראש מה הוא מקבל עבור כל לקוח. "אין דיגיטל-ביט מינימום לקבלת תגמול. זאת אומרת שכל סוכן יכול להצטרף לדיגיטל-ביט גם אם הוא מפנה לקוח רק פעם בשנה. על כל הפניה הוא יקבל תגמול מבלי להתחשבן איתו בכמות הפניות או בסוג הביטוח. המיזם מתאים לכל סוגי ביטוח מהקטנים ועד הגדולים ובעיקר לסוכני ביטוח ותיקים שכבר אינם רוצים לעסוק במכירות, אך מאידיך הם מאוד מקושרים ופונים אליהם עדיין לקוחות לקבלת ביטוח. "צריך להבין את שיתוף הפעולה הזה בצורה פשטנית. סוכן הביטוח מפנה לקוח ומאותו רגע הוא שוכח מהכל. דיגיטל-ביט תבצע את שיחת המכירה, את השירות, את התפעול, את התביעות וגם את החידוש בעוד שנה. הסוכן מבחינתו רק יקבל תגמול לחשבון הבנק בסוף כל חודש וייהנה מעוד לקוח מרוצה".

"דיגיטל-ביט שומרת על הלקוח מפני סוכנים אחרים"

אבנר יודע היטב שהשאלה הקריטית עבור כל סוכן כשהוא מפנה לקוח לדיגיטל-ביט היא - למי "שייך" הלקוח בטווח הארוך?

איך אתם מבטיחים שהקשר עם הלקוח נשאר אצל הסוכן המפנה, שאין פניות שיווקיות מעבר למה שסוכם, ואיך אתם מטפלים בשאלות של שמירת מידע, אבטחת מידע ופרטיות כך שהסוכן ירגיש בטוח להעביר לכם פרטי לקוח?

"שאלת השאלות היא למי שייך הלקוח, ברגע שסוכן הביטוח מפנה לקוח לדיגיטל-ביט, מאותו הרגע הלקוח עובר לאחריות של דיגיטל-ביט בכל המשתמע מכך. זאת אומרת שהאחריות המקצועית של דיגיטל-ביט היא זאת שרלוונטית לאותו ביטוח אלמנטרי של הלקוח. יחד עם זאת, דיגיטל-ביט שומרת את הלקוח תחת שמו של הסוכן המפנה, כך שבכל חידוש או עדכון כלשהו של הלקוח, הסוכן המפנה יישאר בתמונה וגם יתוגמל בהתאם.

"בנוסף, דיגיטל-ביט אינה עוסקת בביטוחים אחרים למעט ביטוח

אלמנטרי ולכן גם בהסכם הסוכן כתוב שאין לה אפשרות לפנות ללקוחות בנושאים שאינם קשורים לביטוח כללי. יתרה מכך, דיגיטל-ביט שומרת על הלקוח של הסוכן המפנה כדי שלא ילך ויחפש ביטוחים אצל סוכנים אחרים.

"חשוב להבהיר שבדיגיטל-ביט אין מינוי סוכן בשום שלב, ולכן ברגע שלקוח הגיע מסוכן כלשהו הוא יישאר של אותו סוכן ולא ניתן יהיה להעבירו לסוכן אחר. ככה דיגיטל-ביט שומרת לסוכן על הלקוחות שלו לאורך כל תקופת הביטוח.

"לגבי אבטחת מידע, מדובר במיזם שנמצא תחת סוכנות ביטוח גדולה עם ותק של מעל 40 שנים ובבעלות של עורך דין, כך שההתנהלות של המיזם היא בהתאם להנחיות הפיקוח ולחוק, כולל גם לחוק הפרטיות ושמירת המידע".

"לתת ללקוחות פתרון אלמנטרי - בלי להתעסק בו"

נסיים בזווית קדימה: יש היום לא מעט סוכנים שמתמקדים בחיים ופנסיה וחוששים להתפזר, אבל גם לא רוצים לוותר על הכנסה ואחידה בלקוח בביטוחים האלמנטריים.

מה המסר שלך לסוכן שמתלבט אם להוסיף לעצמו "זרוע אלמנטרית דיגיטלית" במקום לטפל לבד?

"סוכני ביטוח היום צריכים לראות את טובת הלקוח ואת התאמת הצרכים של הלקוח שלהם. בכל נקודה בחיים שלו, הלקוח צריך את סוכן הביטוח שלו. בביטוח רכב, בביטוח הדירה, בביטוח לעסק, בביטוח החיים, בביטוח הבריאות, בפנסיה, בחיסכון, בהשקעות וכדומה. אם בעבר סוכנים יכלו לומר ללקוחות שהם מתעסקים רק בסוג ביטוח אחד, היום הלקוחות מחפשים סוכנים שיכולים לרכז עבורם את כל ההתעסקות בביטוח ובחיסכון במקום אחד וביחד.

"כדי לפתוח היום עסק של ביטוח אלמנטרי זה אומר להפסיד כסף תקופה רבה מאוד. לא כמו בכל עסק, שאתה לא מרוויח תקופה, כאן אתה תפסיד תקופה וגם ברגע שתתחיל להרוויח, זה יהיה רווח מזערי יחסית להתעסקות ולזמן שאותו אתה מבזבז על סוג ביטוח זה.

"דיגיטל-ביט נותנת פלטפורמה ענקית ומקצועית לכל אותם סוכנים שרוצים לתת ללקוחות שלהם פתרון באלמנטרי מבלי להתעסק באלמנטרי. ובנוסף, דיגיטל-ביט גם נותנת לסוכני הביטוח להגדיל את ההכנסה של העסק מבלי להגדיל את העבודה ומבלי לקחת אחריות על אותם ביטוחים.

"כשסוכן ביטוח מחליט להצטרף ולעבוד עם דיגיטל-ביט הוא בעצם אומר ללקוחות שלו, אני יכול לתת לכם היום פתרון באלמנטרי. נקודה!

"לסיכום, באמצעות דיגיטל-ביט סוכן הביטוח מקבל שלושה יתרונות מרכזיים:

- מתן פתרון ללקוח באלמנטרי מבלי לעסוק באלמנטרי.
- שמירה על הלקוח שלא יעזוב לסוכני ביטוח אחרים.
- הגדלת ההכנסה הפסיבית מבלי להגדיל את העבודה.

מנורה מבטחים

מנורה מבטחים בצעד משמעותי נוסף עבור הסוכנים:

פיתוח טכנולוגי חדשני במערכת Selfie מציג תמונת לקוח עדכנית ומלאה שתייעל את עבודת הסוכן ותשדרג את איכות השירות ללקוח

פיתוח טכנולוגי חדשני שהוטמע בפורטל Selfie360 מרכז את כל המידע והפעולות הנדרשות לסוכן ומאפשר מעבר מחיפוש במערכות מרובות לניהול אקטיבי ויעיל של נתוני הלקוחות • השדרוג הטכנולוגי מבטיח סנכרון מלא עם ממשקי Selfie הקיימים לביצוע פעולות מיידיות דוגמת הצטרפויות, שינויים, התראות חכמות על נטישה ועוד

הסוכן לפעולה. המערכת מספקת התראות חכמות, כולל התראה על לקוחות העומדים לסיים את הכיסוי הביטוחי שלהם, ומציעה הזדמנויות מכירה מותאמות אישית.

"תמונת לקוח" היא הרבה יותר מכלי טכנולוגי - זוהי מהפכה תודעתית המעבירה את הסוכן מעמדת איסוף נתונים לעמדת ניהול אקטיבית, עם שליטה וביצוע מכל מקום ובכל זמן", מסבירים במנורה מבטחים. "פיתוח זה הוא תוצר של הבנה וקשב לצרכי השטח, תכנון מוקפד, והכוונה אסטרטגית ברורה לשיפור חוויית הסוכן מיסודה".

פלטפורמה טכנולוגית לעולם העבודה המתחדש של סוכני הביטוח

אחד החידושים המשמעותיים ב'תמונת לקוח' הוא הסנכרון המלא עם שלושת הממשקים הקיימים של Selfie. באמצעות ממשק אחד הסוכן יוכל לגשת ישירות לדשבורד הפקות ושינויים, ממשק שימור וממשק הזדמנויות מכירה, כאשר סנכרון זה מאפשר לסוכן ביצוע מגוון רחב של פעולות ללא צורך במעבר בין מערכות שונות.

חשוב לציין כי המערכת כוללת גם מידע בגין הלוואות, שעבודים ועיקולים, המוצגים לסוכן באופן ברור, שקוף ונגיש. זאת, כחלק מהמחויבות של מנורה מבטחים לספק תמונה מלאה ומדויקת של מצב הלקוח עבור הסוכנים.

מנורה מבטחים ממשיכה לקדם מהלכים לשיפור ושדרוג חוויית הסוכן והטמיעה פיתוח טכנולוגי חדש של 'תמונת לקוח' כחלק מפורטל Selfie360, המשנה את שגרת עבודת סוכני הביטוח. 'תמונת לקוח' היא פיתוח מתקדם וחדשני שמספק לסוכני הביטוח תמונה מלאה, מקיפה ועדכנית של כלל הכיסויים הביטוחיים ומידע נוסף של לקוחותיהם בזמן אמת ובכל קווי העסקים.

מדובר בשדרוג טכנולוגי נוסף של פורטל הסוכנים שמהווה קפיצת מדרגה משמעותית ומענה ישיר לאחד האתגרים המרכזיים בעבודת הסוכן - פיצול המידע בין ממשקים ודפדפנים שונים. למעשה, באמצעות ממשק אחד יכול הסוכן לבצע מגוון רחב של פעולות באמצעות פלטפורמה אחת, זאת ללא צורך במעבר בין מערכות שונות.

"מהפיכה תודעתית עם הכוונה אסטרטגית"

הפיתוח החדש שהוטמע במערכת 'Selfie' מאפשר לסוכנים היערכות מוקדמת והיכרות עם מפת הביטוחים של לקוחותיהם, תוך הצגת מידע מלא עדכני ומדויק על מצב הפוליסות והכיסויים שברשותם. כמו כן, הממשק מעניק לסוכני הביטוח גישה מלאה לנתוני הלקוחות ויכולת לתפעל תהליכים חשובים בכל זמן ומכל מקום, כולל באמצעות מכשירים ניידים, ובכך להגיב במהירות לדרישות וצרכי הלקוחות ולנצל הזדמנויות עסקיות בזמן אמת.

מעבר להצגת מידע סטטי, 'תמונת לקוח' מהווה כלי דינמי המניע את

Selfie360 - פרופיל מוצר

ממשקים ואינטגרציות:

Selfie360 מאפשר טיפול באישורי תנאים משלב בקשת הטבות (הפחתת תוספות רפואיות), דרך הגשת ערעורים ועד לשליחה לחתימת המבוטח. כלים אלו מאפשרים לסוכן טיפול קל ופשוט בכל הנוגע להצטרפויות ו'פנדינג' - עדכונים בזמן אמת בסטטוס התיק וביצוע פעולות, כגון: העברה ללקוח לחתימה על אישור תנאים ושידור חוזר מהלקוח לחברה, קידום הפקה מהירה של מסמכים, החתמה על תוספות רפואיות או הגשת בקשות להפחתה, השלמת מסמכים, ערעור על חיתום ועוד. יתרה מכך, בממשק Selfie שימור ניתן לקבל מידע מקיף על אוכלוסייה 'מאותת נטישה', לבקש הטבה עבור לקוח, להגיש עדכון גבייה או התחרטות הלקוח לגבי בקשת ביטול. יש כאן מערכת שהיא גיים צ'נג'ר עבור הסוכן.

מבט לעתיד:

המשך העברת מערכות קודמות לתוך הפורטל - אנחנו ממשיכים לפתח ולשדרג את המערכת באופן שוטף על מנת להבטיח חוויית שימוש וכלים פרקטיים שיאפשרו לסוכנים לתת שירות בסטנדרט הגבוה ביותר לצד הגדלת פריון התיק.

הבטחה לעתיד:

פורטל הסוכנים שלנו ה-Selfie 360 - מתבסס בין היתר על שולחנות עגולים שערכנו עם סוכנים, במהלכם שמענו מהם על הצרכים והבקשות שלהם, ויישמנו אותם בהתאם. רק כך נוכל להבטיח שאנחנו נאמנים לשם שבחרנו לפורטל, כזה שבאמת עוטף את הסוכנים ב-360 מעלות.

• **שם:** Selfie360 פורטל סוכנים מתקדם מבית מנורה מבטחים

• **שנת הקמה:** 2023

למי מיועד המוצר:

לסוכני ביטוח שעובדים עם מנורה מבטחים.

הסבר קצר על המוצר:

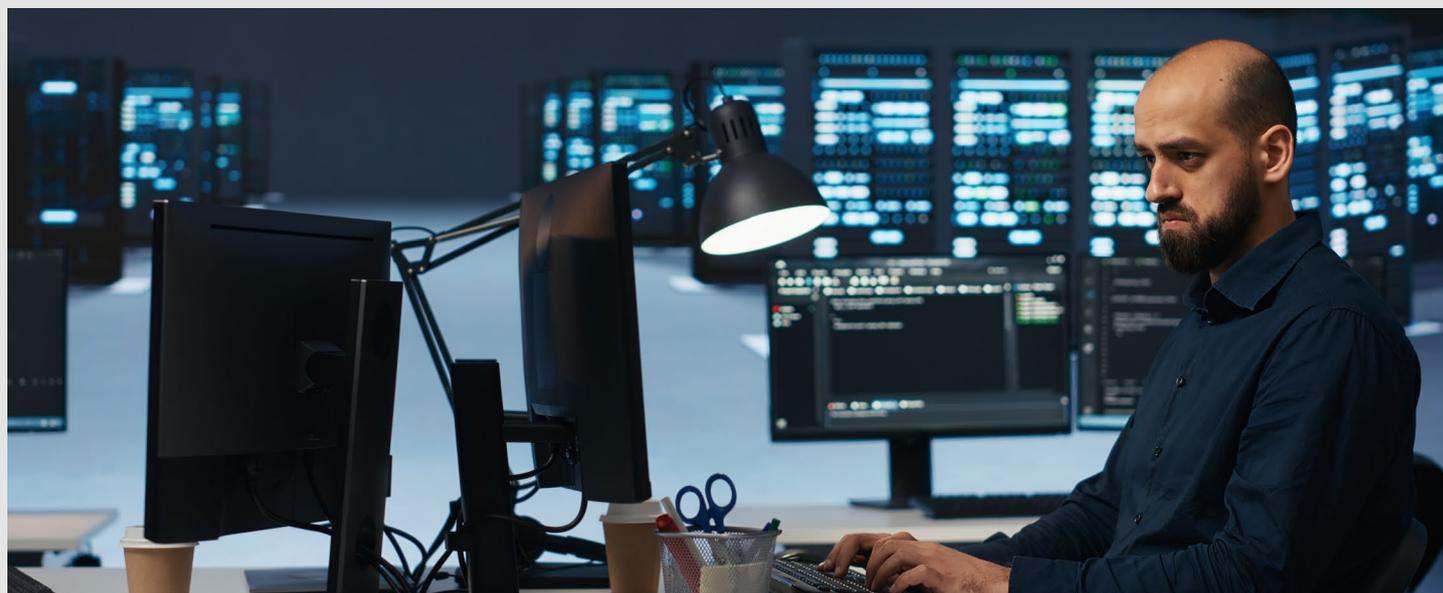
פורטל הסוכנים Selfie360 עשה קפיצות מדרגה משמעותיות במהלך השנים האחרונות ועודנו משתפר באופן שוטף. טכנולוגיה זו מאפשרת לסוכן לקבל אוסף של מידע ונתונים חיוניים על הלקוחות שלו במקום אחד ובאופן נגיש וברור. תמונת הלקוח מאפשרת גם ביצעו של פעולות, לרבות הפקת דוחות, העתקי פוליסות ועוד. בנוסף, קיים ממשק שימור וממשק עמלות שמוסיפים לסוכן רבדים קריטיים נוספים בעבודת היום יום שלו מולנו ומשפרים מהותית את השקיפות של פעילות החברה מול הסוכן. הדבר מבטיח שהסוכן נמצא צעד אחד לפני כולם.

יתרונות המוצר:

ממשק נוח, נגיש ויעיל המשקף לסוכנים בזמן אמת תמונת מצב רחבה מאוד של התיק שלהם במנורה מבטחים, ביחס לכל קווי העסקים (למעט אלמנטרי).

שימושים עיקריים:

קבלת מידע, הגשת בקשת הטבות (הפחתת תוספות רפואיות), פעולות שימור, הנעות לפעולה, סטטוס תביעות, עמלות - ירידה לרמת פוליסה, גזירה של סוכן-על והרשימה עוד ארוכה.



נובידאה



לא עוד "מערכת סגורה",
אלא אקו-סיסטם פתוח

"בעולם שבו סוכנויות ביטוח וברוקרים נדרשים לנהל אופרציות מורכבות, השאלה היא לא "איזה CRM יש לך?" אלא "האם יש לך פלטפורמה פתוחה?"

• מעיין ציז, סמנכ"לית אסטרטגיה ופיתוח עסקי בנובידאה (Novidea), מסבירה מדוע העתיד שייך למערכות שמתנהגות כמו לגו חכם

מעין ציז

אופרטיביים: חידושים אוטומטיים שרצים ברקע, קליטת פרודוקציה ללא מגע יד אדם, וזיהוי הזדמנויות מכירה (Cross-sell) על בסיס הדאטה הקיים. ה-AI משתלב רק היכן שהוא נותן ROI (החזר השקעה) ברור, ולא כטכנולוגיה לשם הטכנולוגיה.

כשהגלובלי פוגש את הלוקאלי

כחברה שפעילה בשווקים הגלובליים המורכבים ביותר (כמו לוידיס בלונדון), נובידאה מביאה לשוק הישראלי סטנדרטים בינלאומיים. היכולת לנהל מערכי הפצה מורכבים, ריבוי מטבעות ותהליכים חוצי גבולות, הופכת אותה לפתרון אידיאלי לא רק לסוכנויות ענק, אלא לכל גוף שרוצה לצמוח ולנהל את הביזנס שלו כמו ברוקר בינלאומי. ציז אף מציינת שהשוק הישראלי קטן יותר מהשוק הגלובאלי וחכם, לכן אימוץ הטכנולוגיה מהיר יותר והלקוחות מהווים שותפים בתהליכים.

המסר של ציז חד וברור: "כדי להצליח בעולם החדש, סוכנות הביטוח צריכה פלטפורמה שהיא גם יציבה (ליבה ביטוחית) וגם גמישה מספיק כדי להתחבר לכל טכנולוגיה עתידית".

איך את רואה את התמונה הגדולה - לאן הולך סוכן הביטוח בעידן CRM ו-AI?

"הפלטפורמה של נובידאה מאפשרת לשים את הלקוח במרכז, מתוך הבנה שהלקוחות של הסוכנויות הם הנכס העיקרי שהסוכנות מנהלת. יכולות דיגיטליות, תקשורת אפקטיבית מבוססת נתונים ומעבר מריבוי מערכות למערכת מרכזית אחת משפרים את יעילות

"נובידאה היא פלטפורמה, לא מערכת סגורה", פותחת מעיין ציז, סמנכ"לית אסטרטגיה ופיתוח עסקי, את השיחה, ומניחה את היסוד לתפיסה הטכנולוגית של החברה. "בעוד שמערכות מסורתיות מנסות לעשות הכל בעצמן, נובידאה בחרה באסטרטגיה של Open API by Definition. המשמעות היא שהמערכת בנויה מראש כדי להתממשק ולהחליף מידע עם כל כלי אחר בארגון, החל מהמסלקה הפנסיונית, דרך מערכות הטלפוניה ועד כלי מרקטינג חיצוניים. הסוכן/הסוכנות במרכז ויכול להוסיף מערכות לבחירתו".

הליבה הביטוחית: המנוע שמאחורי הקלעים

היתרון המרכזי שעולה מהריאיון הוא התמקדות החברה ב-Insurance Core. "אנחנו חיים את הביטוח", אומרת ציז. "המערכת יודעת לנהל את כל מחזור חיי הפוליסה מקליטת הליד, דרך ההפקה ועד לתביעות וחיידושים בצורה שמותאמת ספציפית לכל ורטיקל (אלמנטרי, חיים, סיכונים מיוחדים ועוד). היכולת הזו מאפשרת לסוכנות לקבל 'אמת אחת' לגבי כל לקוח, ללא צורך בגיליונות אקסל חיצוניים או הצלבות ידניות".

אוטומציה לפני AI - גישה עסקית מפוכחת

בעוד שהשוק מוצף בהבטחות על בינה מלאכותית שתפתור הכל, בנובידאה מציגים גישה מרעננת ומחוברת לקרקע.

ציז: "לפני שרצים ל-AI צריך לוודא שהאוטומציה עובדת ושהמידע קיים בפלטפורמה בצורה נכונה. בנובידאה הדגש הוא על יעול תהליכים

המשך מהעמוד הקודם <<

שני, האימוץ בפועל של מערכות ניהול מתקדמות עדיין חלקי ומושפע מכמה חסמים מקומיים:

- תרבות עבודה מהירה ומבוזרת: הרבה תהליכים מתנהלים בווטסאפ ובאקסל כי זה "עובד עכשיו", גם אם זה לא סקייבלילי.
- רגולציה משתנה בתדירות גבוהה: סוכנים מוצאים את עצמם במרדף אחרי עדכונים וזה מקשה להטמיע תשתיות עומק. יש גם פערי רגולציה בעולמות טכנולוגיים שמקשים, תאר לך אם הייתה מסלקה לפרט ואלמנטר.

"יחד עם זאת, מה שמאפיין את השוק הישראלי ומהווה יתרון הוא שמדובר בשוק קטן וחכם. ברגע שיש ערך מוכח - האימוץ מהיר, ובגלל התחרות כולם מאמצים, וכולם רוצים להיות שותפים. בקרב הסוכנויות להן אנו נותנים שירות אנו רואים רצון לנסות מודלים חדשים ולשנות תהליכי עבודה כדי למצות הזדמנויות, שנוצרות בסביבה העסקית המשתנה".

לא רק "מערכת" - שותף טכנולוגי

איך בוחרים מערכת בלי ללכת לאיבוד?

"בסוף, מנהל סוכנות לא בוחר רק 'מערכת', אלא גם ספק שיהיה שותף טכנולוגי לעשור קדימה. הבחירה במערכת שתאפשר לסוכנות להשתנות ולצמוח בקצב מהיר ושותף שמבין לעומק את התחום ויכול להביא לשולחן חדשנות והמלצות לתהליכים שיאפשרו לסוכנות להעלות את הביצועים בכל תחומי הפעילות".

מדובר בשינוי ארגוני משמעותי - איך גורמים לאנשים באמת לעבוד עם המערכת?

"אנחנו מקפידים לשלב את העובדים מהמחלקות העסקיות ממש מההתחלה. מה שמחפשים מנהלים בעבודה היום-יומית לא בהכרח תואם את מה שהעובדים צריכים. אין One size fits all ולכן הגמישות לבצע התאמות במערכת קריטית. זה יכול להיות קטן כמו מיקום השדה על המסך, וזה יכול להיות בתהליך ארוך ומסורבל שאולי יישאר ארוך אבל יהיה לי ברור מאוד איפה אני נמצאת בתהליך ומה השלב הבא. ככל שמראים לעובדים 'ניצחונות קטנים' בדרך, הם נרתמים יותר לשנות הרגלים. יכולות חיפוש, ניווט, דוחות, שקיפות עושים את ההבדל".

הסוכנות בכל תחומי הפעילות. נובידיאה מסייעת לסוכנויות להחליף עבודה ידנית באוטומציה, לשמור על איכות המידע באמצעות מגוון כלים ולהפחית טעויות אנוש. המערכת מספקת יכולות אנליטיקה מתקדמות המאפשרת לעובדים לבצע את עבודתם בצורה טובה יותר ולמנהלי הסוכנות לקבל החלטות מבוססות נתונים בניהול הפעילות. "תשתית האנליטיקה המתקדמת בנובידיאה לצד איכות הנתונים הנאכפת על ידי המערכת ויכולות תחקור מתקדמים של מודל הנתונים הן הבסיס לפיתוח יכולות AI, אשר אנחנו צופים שיגבירו את התפוקה בענף".

איזה טיפ את נותנת למנהלים?

"אל תנסו לנהל דיגיטציה דרך עוד ועוד כלים ועיבוד ידני של תוצרים, לכו על פלטפורמה אחת שמחברת הכל זה ההבדל שביא את הסוכנות לצמיחה".

מעבר ממערכת "ניהול" למערכת "קבלת החלטות"

מה ההבדל המהותי בעיניך בין CRM שמשמש בעיקר כארכיון, לבין מערכת שמאפשרת למנהל סוכנות לקבל החלטות עסקיות חכמות?

"ההבדל המהותי הוא שמערכת ניהול 'מתעדת את מה שהיה', בעוד מערכת מונחית דאטה מאפשרת להחליט מה צריך לעשות בשלב הבא. CRM מסורתי הוא ארכיון: הוא יודע להגיד מה הוון אליו. אבל הוא לא עוזר לסוכן או למנהלים בסוכנות להבין מהי ההזדמנות הבאה, איפה יש סיכון או מה הכי משתלם לעשות עכשיו.

"בפלטפורמה מונחית דאטה, המערכת מאפשרת ניתוח של המידע לכדי הסקת מסקנות. לדוגמה: במקום לראות אילו פוליסות קיימות ללקוח, המערכת תציין למשתמש אילו פוליסות לא קיימות וכדאי להציע ללקוח (פערים כיסויים)".

איך את רואה את השוק הישראלי בהשוואה לעולם?

"מצד אחד יש פתיחות גבוהה לטכנולוגיה ורצון אמיתי להתייעל, מצד



נובידאה - תעודת זהות

• **שנת הקמה:** 2009

• **תחום פעילות:** פלטפורמת אינשורטק לניהול סוכנויות, ברוקרים וגופי הפצה נוספים בתעשיית הביטוח, עם דגש על ניהול מסע המבוטח וניהול מחזור חיי פוליסה.

הסבר קצר על המערכת:

נובידאה פיתחה פלטפורמה בענן לניהול מחזור חיי הפוליסה בתפיסת "הלוקוח במרכז". מליד מכירה ללקוח חדש/קיים, לניהול הצעות ביטוח, תפעול, קליטת פרודוקציות ועד תביעות ושירות. הפלטפורמה מונעת נתונים, ומעניקה גישה לנתונים בזמן אמת, דוחות ותובנות המאפשרים ייעול תהליכים וקבלת החלטות חכמות.

יתרונות המערכת:

- אינטגרציה מלאה בין כלל המחלקות/הצוותים בסוכנות, המאפשרת ניהול רציף של תהליכי עבודה תוך ניהול הרשאות ובקרה של ההנהלה.
- גישה לנתונים בזמן אמת ותובנות (actionable intelligence).
- פתרון בענן, אין צורך בניהול תשתיות שרתים. לקוחות החברה מקבלים גישה לתשתיות הענן המתקדמות בעולם.
- ארכיטקטורה פתוחה (API), המאפשרת אינטגרציה עם מערכות אחרות ויכולת הרחבה של מעטפת השימוש במערכת.
- גמישות גבוהה לשינויים גם על ידי הסוכנות עצמה, יכולת הטמעת תהליכי עבודה מותאמים לצרכים משתנים.
- סקיילביליות, יכולת לתמוך בקווי מוצרים חדשים, מדינות, מחלקות.
- פלטפורמה מתקדמת לאוטומציה של הפקה וניהול מסמכים. במסגרת המיזוג עם Docomotion, נוספו יכולות מתקדמות לייצור מסמכים, הזנה דו-כיוונית של מידע, חתימה דיגיטלית וניהול ארכיון מתקדם מבוסס Metadata.

שימושים עיקריים:

- שולחן עבודה מתקדם מבוסס פרופילים
- ניהול מכירות ביטוח (לידים, הצעות, Cross sell ו-Upsell)
- ניהול פוליסות (מהצעת מחיר ועד הפקה וקליטת פרודוקציה)
- ניהול תהליכים כגון תביעות, אישורים ובקורות וקשרי לקוחות וסוכנים
- אנליטיקה וביצוע דוחות עסקיים
- אוטומציה של מסמכים (Docomotion)

ממשקים ואינטגרציות:

- תשתית עם ארכיטקטורה של Open API
- ממשקים מובנים למסלקה פנסיונית
- ממשקים לסימולטורים ומנועי ציטוט

• ממשקים למערכת CTI

מוצרים נלווים/שיתופי פעולה עם מוצרים משלימים:

- ניהול מערך שותפים המאפשר אינטגרציה עם טכנולוגיות ומוצרים נוספים בתעשייה.
- יכולת הרחבה של Add-ons כחלק מקטלוג מוצרים רחב המתעדכן באופן שוטף.
- אבטחת מידע/תאימות לתיקון 13 בחוק הגנת הפרטיות: הפלטפורמה עומדת בתקנים וברגולציות של אבטחת מידע וניהול מידע רגיש.

האם קיימים שימושי בינה מלאכותית?

לחברה שיתופי פעולה המאפשרים שימוש במודלי AI בתחומים שונים כדוגמת תמלול וסיכום שיחות מוקלטות.

מבט לעתיד:

הוספת יכולות חדשות לאוטומציה וייעול של תהליכי העבודה בסוכנויות בדגש על מכירות, שירות ותפעול. המשך שילוב של טכנולוגיית AI.

דברי המנכ"ל, רועי אגאבאבא:

"נובידאה נוסדה מתוך חזון למודרניזציה של עולם הביטוח. כדי להביא פתרון טכנולוגי מלא, נגיש וגמיש לסוכנים, ברוקרים, MGAs וחברות ביטוח. אנו גאים לראות כיצד הפלטפורמה שלנו מאפשרת ללקוחות בארץ ובעולם לקבל גישה לנתונים בזמן אמת, לחשוב אסטרטגית, וליצור צמיחה משמעותית בהיקפי הפעילות בצורה חכמה ויעילה יותר. בעולם שבו מידע הופך לידע וידע הוא כוח, הפלטפורמה זוכת הפרסים הבינלאומיים של נובידאה מספקת את התשתית הנדרשת לחוויית ביטוח דיגיטלית חדשנית. נמשיך להוביל את השוק המקומי והגלובלי תוך השקעה מתמשכת במחקר ופיתוח של יכולות מתקדמות עבור לקוחותינו."



רועי אגאבאבא | צילום: נתנאל טוביאס



להוביל ביטוח. לחשוב חדשנות.

הצטרפו למהפכה הדיגיטלית עם Novidea,
 פלטפורמה לניהול סוכנות ביטוח מונחת נתונים (Data-driven)

- **ראייה מלאה של הלקוח ב-360°**, מידע, תהליכים ומסמכים
- **אינטגרציה בחיבור פשוט** למערכות חיצוניות ושותפים טכנולוגיים
- **התאמה לעסק שלכם** עם יכולות Self Service לזריזות ועצמאות לביצוע שינויים
- **פלטפורמה מונחית נתונים**, כל נתוני הלקוח במקום אחד
- **מקסום צמיחה ורווחיות**, מינוף מידע למכירות צולבות ויעילות תפעולית
- **אפשרות לתובנות עם כלי AI**, זיהוי הזדמנויות, אוטומציה והכוונה עסקית חכמה



עתיד הנדסת תוכנה - תעודת זהות

שיתופי פעולה עם מוצרים משלימים:

שיתוף פעולה עם תוכנת אלמגור, פורמלי, וואטסאפ, פוליוויז ועוד.

אבטחת מידע/תאימות לתיקון 13 בחוק הגנת הפרטיות:

קיימת תאימות מלאה לאבטחת מידע/לתיקון 13 בחוק הגנת הפרטיות.

מבט לעתיד:

- פיתוח כלים מתקדמים לטובת הסוכן בשטח.
- תובנות עסקיות מקיפות.
- מכונה לומדת חושבת ותומכת המבצעת תהליכים עסקיים ותפעוליים אוטומטי.
- תשתיות טכנולוגיות מתקדמות המספקות הזדמנויות טכנולוגיות ואבטחת מידע מתקדמת.

דבר החברה:

חברת עתיד, אשר התנגלה עם הידע של חברת שדר ההיסטורית, צברה עם השנים ידע רב מאוד בתחום התוכנה ובשילוב הביטוח. ידע זה מוטמע בתוך פונקציות התוכנה, המאפשר לסוכנות הביטוח לפעול ולתפעל את מגוון המחלקות בכל תחומי הביטוח לטובת לקוחותיה.

התוכנה הינה תוכנה ישראלית טהורה אשר עוצבה בידע רב ומאפשרת גמישות, פיתוח, חיבור והתאמה לכל מוצר ולכל פעילות הנדרשת להתפתחות סוכנות הביטוח.

שרתי החברה והלקוחות מתארחים בענן AZURE של מיקרוסופט ונהנים מגיבויים אוטומטיים וחסיונות גבוהה.

• שם החברה: עתיד הנדסת תוכנה

• שנת הקמה: 2000

תחום פעילות:

CRM לניהול סוכנות ביטוח: אלמנטרי, חיים, פנסיוני, יעוץ ביטוח, ימי, משכנתאות.

הסבר על המערכת:

תוכנה רחבה, ותיקה ומקצועית, הכוללת פתרון רחב ומקצועי לניהול סוכנויות ביטוח. התוכנה מאפשרת התחברות לתוכנות חיצוניות באמצעות API כגון: טלפוניה, פוליוויז, וואטסאפ, בוטים, דפי נחיתה, הקמת לקוחות, אלמגור, פורמלי ועוד.

שימושים עיקריים:

ניהול מלא של סוכנויות ומשרדי סוכן הביטוח המקצועיים אשר זקוקים לתוכנה חכמה ומקיפה לתפעול וניהול הסוכנות.

יתרונות המערכת:

מתאימה למגוון רחב של סוכנים וסוכנויות בכל תחומי הביטוח, כולל ניהול בית סוכן. היא מעניקה מידור מלא ברמת הסוכן וברמת המשתמש, אבטחת מידע מלאה ואמינה, הפעלת תוכנה אוטומטית לביצוע משימות בשילוב AI וחיבור אוטומטי לתוכנת BI לניתוח דוחות מנהלים.

ממשקים ואינטגרציות:

תוכנה פתוחה המאפשרת אינטגרציה ב-API למוצרים רבים של חברות מתקדמות.





עדיף+

הבית המקצועי של
קהילת הביטוח והפיננסים

נתב | הכל במקום אחד

חדשות, מידע מקצועי וגישה מהירה לממשקי סוכן בחברות,
מערכות עבודה, סימולטורים, מחשבונים וכלים נוספים

[לכניסה <](#)

פרודקטיב פיננס



"פלטפורמה שמחברת ל-DNA הישראלי"

פרודקטיב פיננס מציעה מערכת שתקדם את היכולות הטכנולוגיות של הסוכן הישראלי לסטנדרט העולמי • עידן מלול, מנכ"ל ומייסד החברה, מסביר כיצד יוצרת המערכת הזדמנויות מכירה, מהם יתרונות השילוב שלה עם Salesforce ומדוע היא מציעה את יכולת החיבור הגבוהה ביותר

עידן מלול

"הרבה סוכנים רגילים למערכות מקומיות ותיקות, שמוגבלות מאוד מבחינת טכנולוגיה: מעט התאמות אישיות, פיתוח איטי, רמות אבטחה בסיסיות וקושי אמיתי לגדול עם העסק. אנחנו בחרנו ללכת בדרך אחרת: לקחת את Salesforce - מערכת ה-CRM המובילה בעולם, שמשמשת את החברות הגדולות בעולם הפיננסי, ולבנות עליה שכבה ישראלית שמותאמת לחלוטין לצרכים האמיתיים של סוכן הביטוח.

"לסוכן זה מתבטא ביתרונות ברורים:

- **אבטחת מידע ברמת בנק** (SOC2, GDPR, HIPAA), הצפנות עמוקות).

- **גמישות מוחלטת** - כל טופס, מסך או תהליך ניתן להתאמה מלאה.

- **קצב פיתוח מהיר מאוד** - פיצורים חדשים מדי שבוע, לא אחת לשנה.

- **יציבות גבוהה** - מערכת ענן עולמית שמסירה את החשש מנפילות וליקויים.

אבל יש כאן משהו נוסף - וזה ההבדל האמיתי: המערכת שלנו היא מערכת פתוחה. פתוחה באמת. בניגוד לכל מערכת CRM ישראלית אחרת, פרודקטיב פיננס בנויה על תשתית שמאפשרת:

- **התחברות לכל מערכת אחרת** - חברות ביטוח, סימולטורים, מסלקה, כל מערכת ERP/CRM.

- **עבודה מול כל מודל בינה מלאכותית** - כולל Claude, GPT, Gemini, Llama ועוד שילוב כחלק ממערכות גדולות יותר - סוכנות גדולה, ארגון, קואליציית סוכנים או מותג-על.

המשך בעמוד הבא <<

פרודקטיב פיננס (Productive Finance), היא שחקן חדש יחסית בזירה, וכבר בשנה הראשונה להקמתה צמחה במהירות עם כ-400 סוכנים. כנראה שזה מה שקורה כשמציעים לסוכנים הישראליים לסגור פערים עם פתרונות בינלאומיים.

"אני מגיע מעולמות הפיננסים והטכנולוגיה כבר יותר מ-15 שנה", אומר **עידן מלול**, מנכ"ל ומייסד פרודקטיב פיננס. "עבדתי עם סוכנים, ראוי חשבון, יועצי מס וארגונים גדולים, וראיתי מקרוב עד כמה יש פער בין האופן שבו סוכן ישראלי נאלץ לעבוד, לבין היכולות הטכנולוגיות שמקובלות בעולם. בשנתיים האחרונות אספתי סביבי צוות של מומחי ביטוח, מפתחי תוכנה, אנשי דאטה ו-AI והבנו שיש כאן חלון הזדמנויות: לבנות מערכת אחת שמבינה באמת את שוק הביטוח הישראלי, אבל עומדת בסטנדרטים הגבוהים ביותר של פלטפורמות בינלאומיות.

"הדרייב שלנו הגיע מהשטח. סוכנים סיפרו לנו שהם צריכים לעבוד מול 6-8 מערכות שונות, שהמידע מפוזר, שהכל ידני, ושאינן פתרון אחד שמאפשר להם לצמוח. מתוך המציאות הזו בנינו משהו חדש: פלטפורמה אחת, מתקדמת, דיגיטלית לחלוטין, שמחברת ל-DNA של הסוכן הישראלי — מהירה, פשוטה לשימוש, ומאפשרת לו לעשות ביום אחד מה שפעם לקח שבוע".

"היתרון של Salesforce - מערכת פתוחה, אבל באמת"

בפרודקטיב פיננס בחרו לעבוד עם מערכת Salesforce, שמבחינת מלול היא ה"גיים צ'יינג'ר".

למה זה משנה שסוכן עובד על מערכת שיושבת על Salesforce?

המשך מהעמוד הקודם <<

● **יצירת אינטגרציות חיצוניות בלי הגבלה** - API פתוחים, Webhooks, תהליכי אוטומציה עמוקים.

"אין עוד מערכת בשוק הישראלי שמציעה יכולת חיבור ברמה הזו. אין מערכת שמסוגלת 'לדבר' עם כל עולם הבינה המלאכותית ולהפוך להיות חלק ממערכות גדולות ועתידיות.

"בשורה התחתונה: הסוכן הישראלי מקבל סוף סוף מערכת שהוא לא 'תקוע בה', אלא יכול לבנות עליה, להתרחב איתה ולעדכן אותה בקצב של עולם הטכנולוגיה, לא בקצב של תוכנה ישראלית מיושנת".

חזון ה-One Stop Shop: סוכן שלא צריך לצאת מהמערכת

האם הסוכן באמת יוכל לעבוד בלי לצאת מהמערכת?

"בהחלט. זה לב החזון שלנו. אנחנו בין היחידים בישראל שמחברים בצורה מלאה לסימולטור האלמנטרי - כולל ניהול הצעה, הצעות מחיר והשוואות - הכל תחת מערכת אחת.

"השלב הבא, שכבר בפיתוח מתקדם, הוא חבילת סימולטורים פיננסיים מלאה: פנסיה, גמל והשתלמות, ריסק, פיזויים, משכנתאות ואפילו סימולטורים מתקדמים למס.

"המטרה פשוטה וברורה: הסוכן לא צריך לעבוד מול מסלקה, SMS2010, אתרי חברות ביטוח, אקסלים וכלים חיצוניים. הכול זורם אוטומטית למערכת אחת שמפיקה לו את התמונה המלאה ואת ההזדמנויות בזמן אמת.

"ברגע שהמסלקה או הר הביטוח נטענים — המערכת מזהה באופן אוטומטי:

- היכן ניתן לשפר כיסויים ללקוח
- היכן נפלו עמלות
- היכן יש כפל ביטוחי
- מהן מכירות הצולבות האידיאליות ברגע זה

בסוף היום, הסוכן מגיע ללקוח עם סטארט־אפ בכיס, לא רק עם מחברת ועט".

"המערכת תעבוד והסוכן יתרכז בלקוחות והכנסות"

מלול מדגים כיצד בעזרה האוטומציה AI-ו מתקיים תהליך שבו המערכת יוצרת לסוכן הזדמנות מכירה בלי פעולה ידנית.

"אם ניקח תהליך יומיומי כמו קליטת הר הביטוח וניתוח התיק הביטוחי או הפיננסי - ברוב המערכות הסוכן צריך להוריד קובץ, להעלות אותו ידנית, למיין, להשוות, לנתח ולהבין מה אפשר למכור.

ב-Productive Finance זה עובד אחרת לגמרי:

- ייפוי כוח נשלח מתוך המערכת וקובץ הר ביטוח מגיע אוטומטית אל המערכת.
- מנוע AI מנתח את הנתונים ומאתר הזדמנויות.
- המערכת מייצרת משימות אוטומטיות לפי סדר עדיפות.
- נציג מכירות מקבל ניתוח תיק מלא הכולל הצעות לשיפור ולחיסכון הזדמנויות מכירה ותבניות לשיחות ומיילים.
- המערכת מתזמנת ללקוח תזכורות ומלווה את כל תהליך הסגירה.

"כל זה קורה בלי שהסוכן עשה פעולה אחת. יש לנו מעל 300 אוטומציות מובנות - מכיסוי של לידים ועד חידוש פוליסות. המטרה היא שהמערכת תעבוד - והסוכן יתרכז בלקוח ובהכנסות".

"זה לא מעבר - זה שדרוג"

לאן אתם שואפים להגיע בשנתיים הקרובות?

"בעוד שנתיים Productive Finance כבר לא תהיה 'עוד CRM', אלא פלטפורמה שלמה לניהול סוכנות ביטוח: CRM, סימולטורים, מערכת עמלות, כלים פיננסיים ובינה מלאכותית אחת שמניעה את הכול.

"בין הדברים שאנחנו עובדים עליהם בימים אלה:

✓ מערכת עמלות מתקדמת

איתור חוסרים, ניתוח תנועות, חישובי עמלות שלא שולמו ותצוגות עומק לפי מוצר וחברת ביטוח.

✓ בנקאות פתוחה

גישה ישירה לחשבונות, כרטיסים והשקעות של הלקוח - מתוך המערכת עצמה.

✓ ניהול תיק לקוח מלא

כל עולמות הביטוח, הפנסיה, ההשקעות, המשכנתאות והמס - במקום אחד.

✓ מודל AI ייעודי לשוק הישראלי

מאיצי מכירה, חיזוי צרכים ותזמון אידיאלי לחידושים".

איזה מסר יש לך לסוכנים שחוששים ממעבר למערכת חדשה?

"זה כבר לא 'מעבר' - זה שדרוג. סוכנויות גדולות, סוכנים מובילים ובתי סוכן כבר עברו והפער שהם מקבלים עצום. אנחנו מלווים כל סוכן יד ביד, מעלים לו את כל היסטוריית הפוליסות ומוודאים שהוא נכנס לעבודה מלאה מהיום הראשון".

פרודקטיב פיננס - תעודת זהות

ליצור אוטומציות נוספות ללא הגבלה מתוך המערכת ובהתאמה אישית.

10. מחולל דוחות דשבורדים - המערכת כוללת מערכת דוחות מובנית המאפשרת יצירה ללא הגבלה של דוחות ברמה גבוהה, בנוסף לכך המערכת מגיעה עם מאות דוחות שאנחנו כבר בנינו לנושאי הביטוח והפיננסים.

11. תמלול וסיכום שיחות - המערכת מסכמת ומתמללת כל שיחה מוקלטת שנכנסת למערכת ושומרת בתיק לקוח.

12. תקשורת - מייל, וואטסאפ, יומן, סמס - ישירות מתוך המערכת + תיעוד בתיק לקוח.

13. אינטגרציה מלאה לוואטסאפ עבור תקשורת ושירות יומיומית מתוך המערכת.

14. ניהול מלא של מוצרים פיננסיים, פנסיוניים, אלמנטריים, ייעוץ משכנתא, כתבי שירות ועוד. אפשרות לנהל את כל סוגי המוצרים במקום אחד.

15. ניהול מכירות וניהול התפעול - המערכת מאפשרת לנהל את כל תהליכי המכירה לצד כל תהליכי התפעול והשירות במקום אחד.

שימושים עיקריים:

ניהול לידים ומכירות, ניהול תפעול (תביעות ובקשות שירות), ניתוח מידע, קמפיינים ללקוחות. ניהול מלא של ארגון ביטוח או פיננסים מקצה לקצה.

מוצרים נלווים/שיתופי

פעולה עם מוצרים משלימים:

סימולטור אלמנטרי, סימולטור פרט ופיננסים, הר הביטוח, מסלקה, מודלים בינה מלאכותית, מסמכים דיגיטלים, וואטסאפ.

מבט לעתיד:

סימולציה לכל מוצרי הביטוח והפיננסים שעדין לא פעילים - ריסק ופיננסים. דאשבורד לניהול עמלות ותפוקה.

דבר החברה:

היתרונות שמנינו ועוד הופכים אותנו למערכת המתקדמת ביותר בשוק מבחינה טכנולוגית. לצד היתרון הטכנולוגי אנחנו מתחייבים לשירות אדיב ומקצועי, לזמינות גבוהה ובעיקר להיות איתכם ולהוביל איתכם את המעבר למערכת ניהול חדשה.

בשנה הראשונה שלנו הצטרפו 400 סוכנים חדשים לעבודה עם המערכת. לצד השירות אנחנו ממשיכים כל הזמן לפתח טכנולוגיות חדשות ומתקדמות עבור הלקוחות שלנו.

• **שם החברה:** פרודקטיב פיננס Productive Finance

• **שנת הקמה:** 2021

• **תחום פעילות:** CRM / סימולציה

למי מיועדת המערכת?

סוכני ביטוח - אלמנטרי / ריסק / בריאות, יועצים פיננסיים, יועצי פנסיה, יועצי משכנתאות.

הסבר קצר על המערכת:

מערכת ניהול לקוחות, לידים ומשימות, המאפשרת לקבל תמונת מצב מלאה, בזמן אמת, על כל ביצועי החברה. מנהלים במקום אחד צוותי מכירות, אופרציה שיווק ושירות לקוחות.

יתרונות המערכת:

1. מערכת פתוחה ועצמאית - גישה מלאה מכל מערכת אחרת, API מלא ועצמאי המאפשר יכולת להתחבר לכל מערכת חיצונית.

2. התאמה אישית ללא הגבלה - המערכת ניתנת להתאמה אישית בצורה מלאה וללא הגבלה.

3. אבטחת מידע - מערכת סיילספורס נחשבת למערכת הבטוחה בעולם, עומדת בתנאי אבטחה מהמחמירים בתעשייה העולמית, נמצאת בשימוש בחברות הביטוח והבנקים.

4. עצמאות מלאה - אתם בעלי הבית של הסביבה. ניתן לחבר כל מערכת, לבצע כל שינוי ולהשתמש בכל ספק שתבחרו.

5. סימולטור אלמנטרי - המערכת מאפשרת אינטגרציה מלאה לסימולטור אלמנטרי כחלק מתוך המערכת, ללא צורך בשימוש בכלי נוסף. כיום רק באפי מאפשר את היכולת הזאת.

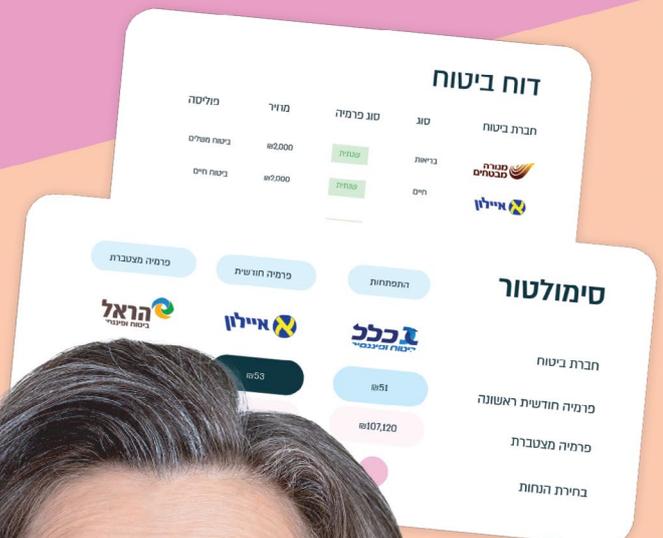
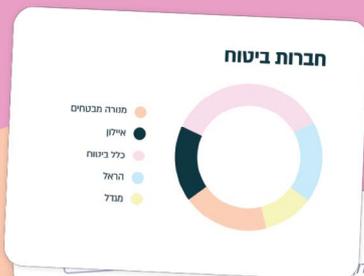
6. סימולטורים פיננסיים ופנסיוניים - אנחנו נמצאים בעיצומו של פיתוח גדול שיאפשר ללקוחות שלנו להשתמש בסימולטורים פיננסיים מתוך המערכת (תחליף ל-SMS2010) תוך אינטגרציה מלאה וחווית משתמש גבוה. אנחנו נהיה המערכת היחידה בשוק המאפשרת יכולת כזאת.

7. קליטת מידע מכל הערוצים הרלוונטיים - קליטה ישירה לתוך המערכת ובצורה אוטומטית של הר ביטוח, מסלקה פנסיונית, העתקי פוליסות, דוח אשראי ובקורב גם נתוני בנקאות פתוחה.

8. ניתוח תיקים, פיננסים וביטוח - המערכת מאפשרת ניתוח מלא של המידע הנקלט תוך הצגה מלאה של נתוני הביטוח והמוצרים הפיננסיים, רמת פירוט מלאה, דוחות והמלצות מבוססות בינה מלאכותית (AI).

9. אוטומציה מובנית - המערכת מכילה יותר מ-300 אוטומציות מובנות לשיפור וייעול תהליכי מכירה ותפעול, בנוסף המערכת מאפשרת

כל מה שאתם צריכים במערכת אחת!



פרט ופנסיה
תכנון פרישה
משכנתא
מס
אלמנטרי

ניתוח AI
CRM
סימולטור מקצועי
מערכת טפסים



תומכים בחברות הביטוח הגדולות בישראל

רואטו



"מחזירים את הפוקוס ללקוח"

גלעד קריב, מנכ"ל רואטו, מזכיר לכולנו שקודם צריך להבין את הלקוח ורק אחר כך לעצב את הטכנולוגיה • על החיבור ל-IBI: "אנחנו משלבים חדשנות של סטארטאפ עם יציבות של מוסד פיננסי גדול"

"בעוד שחקנים אחרים רק מתחילים להבין את זה, אנחנו היחידים שמפעילים פורטל לקוחות מוכח ופעיל כבר שנים. כחלק מהדור החדש של המערכת שאנחנו בונים, אנחנו משפרים אותו משמעותית כדי לאפשר לכל סוכן לייצר קשר חכם, רציף ונוח יותר עם הלקוחות שלו".

אנחנו רואים בשוק מגמה של סוכנים שמחפשים יציבות וביטחון ארוך טווח בבחירת ספק הטכנולוגיה שלהם. איזו משמעות יש לעובדה שרואטו היא מבית IBI בית השקעות?

"בשוק קמים הרבה כלים חדשים, וסוכן צריך לדעת שהמידע שלו, הנכס המרכזי של העסק, נמצא בידיים בטוחות ויציבות.

"פה נכנס היתרון של IBI - גוף עם 50 שנות ותק, שיועד לפעול בצורה מוכחת תחת רגולציה משתנה, יחד עם אמינות ושקיפות של חברה ציבורית. החיבור הזה נותן לסוכנים שקט, ולנו - יכולת לפתח מוצרים טכנולוגיים לשוק תחת רגולציות משתנות בצורה אחראית. זה שילוב של חדשנות של סטארטאפ עם יציבות של מוסד פיננסי גדול".

"יכולים להפוך כל כלי טכנולוגי לנגיש לסוכנים"

אחד האתגרים הגדולים של סוכנים הוא המעבר מאיטוף מידע לניהול מכירה. ברואטו צפויים שיתופי פעולה מעניינים שעתידיים לעלות לאוויר.

אילו חיבורים עתידיים לעלות למערכת ואיך המערכת עוזרת לסוכן להפוך את הררי המידע הפנסיוני/פיננסי להזדמנויות מכירה פשוטות, גם עבור סוכן שלא מתמחה רק בפיננסים?

"האתגר הגדול של סוכן הוא לא להשיג מידע, אלא להבין מה לעשות איתו. בקרוב אנחנו נשיק את יכולות ה-API שלנו יחד עם אינטגרציות למערכות נוספות וחיבור מלא לכלי אוטומציה ללא צורך בקוד (Make).

המשך בעמוד הבא <<

גלעד קריב, מנכ"ל רואטו, שהגיע לחברה לפני כשנה וחצי, אחרי רכישתה בידי IBI, משתף אותנו בתפיסת העולם המקצועית והניהולית שהוא מביא איתו.

"אני מוביל שינוי שמחזיר את הפוקוס ללקוח", הוא מסביר. "קודם שנדע מה הוא רוצה ומה הוא צריך, ורק אז איך טכנולוגיה מתקדמת יכולה להפוך את העבודה לפשוטה וברורה יותר. בסוף, אף לקוח לא שואל "איך זה עובד". הם בעלי עסקים ומחפשים איפה זה פוגש אותם ביום יום. בסוף זה מתכנס להאם זה פותר לי בעיה אמיתית או לא. אני מאמין שדאטה צריך לעבוד ולשרת את המחזיק בו בדיוק כמו שכסף לא צריך לשכב בבנק בלי תשואה.

"הגישה שלי ברואטו מאוד ישירה - להפוך טכנולוגיה לכלי שמוזרד עומס ולא מוסיף רעש וזה לא תמיד ככה עם טכנולוגיה. סוכן רוצה לעבוד בצורה קלה יותר, והתפקיד שלנו הוא לקחת את כל המורכבות הטכנולוגית, לחבר אותה לצרכים האמיתיים שלו, ולאפשר לו עבודה חלקה, מהירה ומקצועית".

"פרופיל רחב של לקוחות שמאפשר תכנון אמיתי"

איפה אתה מסמן את היתרון המובהק שלכם?

"היתרון הגדול שלנו הוא הפרופיל הרחב של הלקוחות שלנו, מבתי סוכן גדולים ועד סוכנים פרטיים. זה נותן לנו תמונה מלאה על מגוון של לקוחות ומכאן מאפשר לנו תכנון אמיתי ל-5-3 השנים הבאות: לאן השוק הולך, מה הצרכים של הלקוחות ואיך אנחנו נערכים לזה.

"אנחנו מאמינים שהדרך לחזק את הקשר בין הסוכן ללקוח עוברת גם באמצעים דיגיטליים וזה הולך להפוך בשנים הקרובות לאחד מעמודי התווך המרכזיים בנאמנות, שקיפות וחוייית השירות בין הלקוח לסוכן.

המשך מהעמוד הקודם >>

"הסוכן העתידי צריך לעבוד כמו עסק דיגיטלי, אבל לשמור על היחס האנושי כי זה מה שהלקוחות מחפשים ויחפשו תמיד כשזה מגיע לייעוץ פיננסי אלו נושאים מאוד ריגשיים עבור רוב האנשים.

"הדור החדש של המערכת שאנחנו מפתחים בנוי בדיוק בשביל זה - לשלב יכולות דיגיטליות חזקות עם טאץ' אנושי ברור. זה מתחיל מהשירות האנושי והאישי שאנחנו נותנים לכל לקוח שלנו בתהליכים השונים אל מול החברה וזה גם מגיע עד למוצר שאנחנו בונים שעתיד לשרת את הלקוחות שלנו והלקוחות שלהם".

האם יש לכם יכולות הדרכתיות וליווי הסוכנים בצד המקצועי?

"יש לנו גם יכולות ליווי והדרכה שאנחנו מציעים לסוכנים קטנים וסוכנויות גדולות. בשנה האחרונה הקמנו צוותי ניהול לקוחות וחויית לקוח שמספקים כל הזמן תכנים לא רק על המערכת, אלא על איך לנהל תהליכים דיגיטליים, איך לעבוד עם דאטה, ואיך לבנות עסק מודרני".

לסיום, אומר קריב: "המקצוע של הסוכנים והיועצים הפיננסיים משתנה. הציפייה של הלקוחות גדלה, והעבודה לניהול הלקוח נהיית מורכבת ועמוסה יותר לא רק בהיבטים עסקיים אלא בהיבטים של רגולציה על מידע ושימוש בטכנולוגיות חדשות, אבל עם השותף הטכנולוגי המתאים זה הופך להזדמנות.

"כשיש לכם מערכת שעובדת אתכם, אתם יכולים להתמקד במה שאתם עושים הכי טוב: שירות, ייעוץ וערך ללקוח. ואנחנו כאן כדי לוודא שיש לכם את כל הכלים לעשות את זה".

כלים אלו יאפשרו לכל סוכן לבנות תהליכי אוטומציה על המידע שלו לצרכים פשוטים דרך Make ולצרכים מורכבים יותר דרך ממשקי ה-API שלנו. המטרה היא לאפשר לסוכן להתחיל להפעיל את המידע העסקי שלו עבורו".

האם נראה עוד יכולות חדשות בקרוב?

"כן. בשנת 2026 אנחנו עתידים לעלות לאוויר עם הדור החדש של המערכת שלנו, ואנחנו מתרגשים ומצפים לזה. ב-2025 ביססנו את התשתית, חיזקנו צוותי שירות ותמיכה, הרחבנו את צוותי הפיתוח, השקנו 10 פיצרים ועוד שלושה נוספים שיושקו עד סוף השנה. אנחנו עובדים בקצב של חברת הייטק.

"המטרה ב-2025 הייתה להכין את התשתיות כחלק מהתכנית עבודה שלנו ל-26-27. היום יש לנו שילוב של אנשי הייטק ואנשי תוכן פיננסי וזה נותן לנו את היכולת להפוך כל כלי טכנולוגי לנגיש באמת לסוכנים ומאפשר גמישות וזריזות לבקשות מוצריות שעולות מהשטח שאנחנו רואים אותן כחשובות לעבודה של הסוכן".

"שילוב יכולות דיגיטליות עם טאץ' אנושי"

במבט קדימה, הסוכנים נדרשים להיות גם יועצים הוליסטיים וגם אנשי מכירות דיגיטליים. איך רואטו בונה את עצמה כדי לתמוך בסוכן העתידי הזה?

להתעדכן בכל מה שקורה וחשוב בתחומי הפעילות שלך
להתחבר בקליק לכל מערכות העבודה שלך
ליהנות מתנאים מיוחדים על מגוון פתרונות עסקיים

החברות בקהילה



לפרטים <



רואטו - תעודת זהות

ממשקים ואינטגרציות:

- אינטגרציה למסלוקה הפנסיונית
- ממשק איסוף לידים דיגיטלי
- פורטל לקוחות אישי
- API - בקרוב!

מוצרים נלווים/שיתופי פעולה עם מוצרים משלימים:

- אינטגרציה עם Polywizz לנותני הר ביטוח והעתקי פוליסות.
- אינטגרציה עם Voicenter שירותי טלפוניה והקלטת שיחות לתיק הלקוח.

אבטחת מידע/תאימות לתיקון 13 בחוק הגנת הפרטיות:

רואטו מספקת דוח אישי ללקוח, שתואם את תקנות הרגולציה של תיקון מס' 13 לחוק הגנת הפרטיות. בהזנת מספר פרטים בסיסיים, תוכלו להפיק דוח שלם עבור מבקש קבלת המידע, שיכלול את כל המידע הנמצא אודותיו במסד הנתונים של הסוכן. דוח המידע האישי שלנו, מצמצם את הסיכון המשפטי, ומאפשר לכם לנהל את הלקוחות בראש שקט.

מבט לעתיד:

רואטו עובדת בימים אלו על מערכת משודרגת שתאפשר חוויית שימוש קלה וחכמה יותר. באמצעות כלים דיגיטליים, המערכת עתידה לפשט את העבודה היומיומית, ולאפשר לסוכן להתמקד במה שחשוב באמת - הקשר עם לקוחותיו.

דבר החברה:

במחצית השנייה של 2024, נרכשה רואטו על ידי בית ההשקעות IBI, גוף יציב הפועל מעל 50 שנה בעולם הפיננסים בישראל.

רואטו נכנסת ל-2026 עם תשתית תפעולית חזקה, גב כלכלי שמאפשר החלטות ארוכות טווח ומביא עמו יציבות שלא תלויה בצדדי ג'. כחברה שפועלת בזירת ה-B2B בישראל, אנו מחויבים לסטנדרטים המחמירים ביותר של שוק ההון - עבודה מדויקת, מבוקרת ושקופה, התואמת את הדרישות של חברות הפועלות בעולם הפיננסים. תרבות ניהול הדאטה והחוויה שלנו נבנית כשפרטיות, אבטחת מידע ורגולציה נמצאות במרכז, לפני כל מהלך, מסר או רעיון - מתוך הבנה שאמון לקוח נרכש גם דרך הגנה על המידע שלו.

• שם החברה: רואטו (Roeto LTD)

• שנת הקמה: 2019

תחום פעילות: ניהול מידע ומוצרי

תוכנה לבעלי רישיון פיננסי וביטוחי.

למי מיועדת המערכת?

כל בעלי רישיון פיננסי בישראל.

הסבר קצר על המערכת:

רואטו מעניקה ליועצים פיננסים את היכולת להפוך עומס מידע לבהירות ושליטה על המידע של הלקוחות שלהם ולנהל תהליכים מקצב לקצה. בעולם שבו נתוני לקוחות מפוזרים בין מערכות, טבלאות ותהליכים ידניים, העבודה היומיומית הופכת למורכבת ומעכבת. רואטו כחברה שמה לה כמטרה לייצר ליועצים וסוכנים חוויית עבודה פשוטה, אחידה וחכמה שמאפשרת לקהל לקוחותיה להתמקד במה שחשוב באמת - לתת ערך ללקוחות שלהם.

יתרונות המערכת:

- שירות אישי ואנושי
- ניהול לקוחות בקלות בכל זמן ומכל מקום
- מעקב ובקרה אחרי משימות שוטפות
- פורטל לקוחות אישי וממותג
- ניהול לידים ותהליכי מכירה
- דו"ח לקוח הרחב והמקיף בתחום

שימושים עיקריים:

- ניהול ותפעול מוצרים ולקוחות
- איסוף מידע בצורה אוטומטית ודינאמית
- הפקת דוחות אוטומטיים ללקוחות
- ניתוח תיק לפני פגישה



עולים לשחק על כל המגרש!

כל מה שסוכנים רוצים בגרסה החדשה של מערכת ניהול לקוחות. בקרוב!



שורנס - תעודת זהות



מימין: יוני גרטי ומיכאל מאראש

• שנת הקמה: 2019

• תחום פעילות: CRM בענן לניהול סוכנויות ביטוח ובתי סוכן

למי מיועדת המערכת?

שורנס פונה לכל קשת העוסקים בענף הביטוח: החל מסוכני ביטוח עצמאים בתחילת דרכם, דרך סוכנויות גדולות ומורכבות, ועד בתי סוכן המנהלים מאות סוכנויות משנה ומאות אלפי לקוחות.

הסבר קצר על המערכת:

שורנס היא מערכת CRM מבוססת ענן, המתקדמת מסוגה בתעשיית הביטוח, לניהול לקוחות, מכירות ותפעול, שנבנתה במיוחד לצרכים של תעשיית הביטוח בישראל ומשמשת אלפי משתמשים מידי יום.

המערכת קלה להטמעה הודות לממשק משתמש ידידותי ויכולת קליטה מהירה של כל המידע ממערכות העבר של הסוכנות, והיא נשענת על מערכי אבטחת מידע ופרטיות מתקדמים.

המערכת כוללת אפליקציה מתקדמת לסלולרי, SurensenseGo, המאפשרת לנהל את פעילות הסוכנות, להזמין מיידעים ולספק שירות מעולה בכל עת מכל מקום. מערכת שורנס מהווה מכפיל כוח להצמחת עסקים רבים בתעשיית הביטוח כיום, בהתבסס על תהליכים ושיטות עבודה מתקדמים המתאפשרים אודות הטמעתה.

יתרונות המערכת:

• ניהול לקוחות אפקטיבי - כולל תמונת כל המוצרים של הלקוח לשירות מקצועי וממוקד, ודוחות אוטומטיים ללקוח, גם מהסלולרי.

• תמיכה במערכי הצמיחה והמכירות של הסוכנות באמצעות קליטת לידים אוטומטית - מכל משפכי השיווק, כולל ייפוי כוח, מסלוקה והעתקי פוליסות ישירות למערכת.

• שליטה ובקרה על תהליכי עבודה - כולל יכולת להגדיר סוגי תהליכים ייחודיים לכל סוכנות ולהטמיע שיטות עבודה יעילות יותר.

• איתור הזדמנויות מבוסס דאטה - בצורה קלה ואינטואיטיבית, ללא צורך במערכות צד שלישי ובאופן המאפשר מיצוי מכירות ללקוחות העבר של הסוכנות.

• חיבור למערכות צד שלישי באמצעות API - לצורך יישום אוטומציות ותהליכים מתקדמים

שימושים עיקריים:

• הזמנת מידעים - לרבות העתקי פוליסות ללא מגע יד אדם.

• קליטת לידים אוטומטית - מהמשפכים השיווקיים, כולל ייפוי כוח תותומים.

• שליחת דוחות אוטומטית ללקוחות - לחיזוק יחסי סוכן-לקוח, להגדלת מכירות ללקוחות קיימים ולשימור לקוחות אפקטיבי לאורך זמן.

• ניתוח תיק לקוח מהיר ומתקדם - כולל התפלגות השקעות ברמת תיק ההשקעות של הלקוח לפי מדדי סיכון שונים (אלוקציה).

• איתור הזדמנויות מכירה מהדאטה הקיים - למיצוי מלא של פוטנציאל הלקוחות של הסוכנות.

• מודול פגישות מתקדם - בסנכרון ליומנים.

• ניהול תהליכי עבודה גמישים - כולל סטטוסים, גורם מטפל, התראות, SLA ועוד.

• אפליקציה ניידת (SurensenseGo) לניהול העסק מכל מקום.

ממשקים ואינטגרציות:

API | המסלוקה הפנסיונית | Outlook | Google Calendar | email | Zapier | MAKE | n8n

מוצרים נלווים/שיתופי פעולה:

• SurensenseGo - אפליקציה לניהול מלא מכל מקום בכל זמן.

• API פתוח - לבניית אינטגרציות ואוטומציות.

• הקלטת שיחות וחיוג ישיר - כולל תיוק אוטומטי בתיק הלקוח.

• הפקה ישירה - הפקת פוליסות חיסכון פיננסי של הפניקס ישירות מתוך שורנס.

דבר המייסדים:

יוני גרטי, מייסד שותף ומנכ"ל, ו**מיכאל מאראש**, סמנכ"ל הטכנולוגיה: "שורנס נבנתה מתוך הבנה לחשיבות תפקידים ולמורכבות עבודתם של סוכני הביטוח, ובמטרה לאפשר להם להתמקד במתן שירותים מקצועיים לציבור לקוחותיהם במקום בביצוע פעולות טכניות ידניות. לשם אנחנו שואפים בפיתוחה המתמיד של המערכת מזה שנים.

"אנחנו משקיעים משאבים עצומים בהדרכה ובמתן שירות מקצועי לאלפי סוכנים ורפרנטים, כמו גם בהקשבה לצרכי לקוחות החברה, קטנים כגדולים, כדי להמשיך לפתח ללא הפסק, כלים ויכולות שיתמכו בצמיחה שלהם. אנחנו מקפידים על רף איכות בפיתוח גבוה, כדי להמשיך להיות הבחירה הראשונה לאורך זמן של קהל לקוחות הולך ומתרחב, בלי אותיות קטנות ובלי התחייבויות כובלות".

אבטחת מידע/תאימות לתיקון 13:

שורנס מקפידה על אבטחת מידע ברמה הגבוהה ביותר, פועלת לשמירת חיסיון מידע עסקי ופרטי של אלפי גופים בענף ומיליוני לקוחות, ונבחרת באופן תקופתי בהתאם לאמות מידה מחמירות, כולל מבדקי חדירה, סקירת נהלים ודרישות תיקון 13.

שימושי בינה מלאכותית:

בוט שירות לקוחות מבוסס AI שמספק תשובות אוטומטיות ומפנה לנציג אנושי בעת הצורך. פיתוחי AI נוספים בתהליך.

מבט לעתיד:

ממשק ללקוחות הקצה של הסוכנים - SurensOne - לחיזוק הקשר סוכן-לקוח, שיפור השירות והגדלת המכירות.

להיות מוכן לתיקון 13
לחוק הגנת הפרטיות
שיכנס לתוקף
ב-15.08.2025

IOO
Secure & Empower Businesses

לבדיקה ראשונית ללא עלות <

תנאים מיוחדים לחברי קהילת עדיף