



הפינה המקצועית של ירדן פלד

מומחה לטרנספורמציה דיגיטלית מבוססת

בינה מלאכותית, מנהל עדיף Tech

עדיף
TECH

סוכני AI בענף הביטוח: מהפכה או הזדמנות?

סוכני AI אוטונומיים מאיצים יעילות, פרסונליזציה ומעצבים מחדש את תפקיד סוכן הביטוח | חברות הביטוח ממציאות מחדש תהליכים ומקטינות עלויות בזכות אוטומציה חכמה

הנהיגה שלה והעדפות הכיסוי – ומסוגל לפרק אותה באופן אוטונומי למשימות קטנות יותר. לדוגמה:

- "אסוף נתונים רלוונטיים על יעל ממערכות ה-CRM".
- "חפש פוליסות רכב רלוונטיות במאגרי המידע של חברות הביטוח השונות".
- "השווה תנאים, כיסויים, החרגות ומחירים של הפוליסות שנמצאו".
- "הפק דוח המלצות מפורט ומותאם אישית עבור הסוכן האנושי".

הסוכן אינו רק מציע תשובות או מסכם מידע; הוא מבצע בפועל. הוא גולש באופן אוטונומי באתרים, מריץ קוד לניתוח נתונים מורכבים, כותב מסמכים (כמו מכתבי המלצה או סיכומי פגישות), מתאם פגישות ואף ממלא טפסים – הכל באופן אוטונומי, עם מינימום התערבות אנושית. הדגש הוא על היכולת לקחת אחריות על תהליך שלם: להבין את המשימה, לבנות תכנית עבודה מפורטת, להריץ אותה בפועל, לתקן שגיאות תוך כדי תנועה, ולבסוף להחזיר תוצאה גמורה ומוכנה לשימוש.

מבחינה ביצועים עדכניים, כפי שמדווחים על ידי חברות מובילות, כמו OpenAI, מראים כי סוכנים אלו מצטיינים במשימות כמו ניתוח נתונים פיננסיים, גלישה מורכבת באינטרנט והסקת מידע, ואף עבודה עם גיליונות אלקטרוניים מורכבים – יכולות שהן קריטיות ויומיומיות לענף הביטוח. הם יכולים לעבד בתוך דקות ספורות כמויות מידע שאדם יתקשה לעבד במשך חודשים, ולזהות דפוסים וקשרים נסתרים.

ההשפעה הטרנספורמטיבית על חברות הביטוח

חברות הביטוח, על מנגנוניהן העצומים, המורכבים והבירוקרטיים לעיתים, עומדות בפני הזדמנות חסרת תקדים לייעל את פעילותן ולהפוך לממוקדות לקוח ויעילות יותר בזכות סוכני ה-AI:

1. יעילות תפעולית ואוטומציה חסרת תקדים:

• **עיבוד תביעות:** זהו אחד מתחומי הליבה שבהם סוכני AI יכולים לחולל

שחר העידן האוטונומי בביטוח

באוקטובר 2024 כתבתי מאמר לעדיף על השפעת סוכני ה-AI על ענף הביטוח על בסיס מחקר של מקינזי. כנראה שגם מקינזי וגם אני לא צפינו שבפחות משנה הנושא יתקדם בצורה מהירה כל כך. לכן ביצעתי מחקר חדש בחברת insurAI על ההשפעה של סוכני AI לאור התקדמות הנושא.

ענף הביטוח, שידוע במורכבותו ההיסטורית, הרגולטורית והמושתתת על קשרי אמון, עומד בפני שינוי טקטוני שאינו דומה לשום מהפכה טכנולוגית קודמת. אם עד לאחרונה דיברנו על בינה מלאכותית (AI) ככלי עזר – צ'אטבוטים לשירות לקוחות, מערכות לניתוח נתונים או אלגוריתמים לחיתום – הרי שאנו ניצבים כעת בפני דור חדש ומהפכני: **סוכני AI אוטונומיים**. אלו אינם עוד כלים פסיביים המגיבים לפקודות או לשאלות ספציפיות, אלא מערכות המסוגלות לתכנן, לבצע, לתקן ולשפר משימות מורכבות מקצה לקצה, תוך אינטראקציה חלקה עם סביבות דיגיטליות ואף עם בני אדם.

שינוי פרדיגמה זו, מ"עוזר שמייעץ" ל"עובד דיגיטלי שמבצע", טומן בחובו פוטנציאל עצום לענף הביטוח כולו – הן לחברות הביטוח הענקיות והן לסוכני הביטוח הפועלים בשטח. הוא מאפשר להשיג רמות יעילות, התאמה אישית של מוצרים, תובנות אסטרטגיות ושיפור חוויית לקוח, שבעבר היו נחלתם הבלעדית של תאגידים ענקיים עם משאבים בלתי מוגבלים. השאלה אינה עוד "האם AI תשפיע על הביטוח?", אלא "כיצד נאמץ את סוכני ה-AI כדי לשגשג בעידן החדש, ולמנף אותם לטובת לקוחותינו ועמיתינו המקצועי?".

מהו סוכן AI? מודל פעולה חדשני

כדי להבין את ההשפעה העצומה של סוכני AI על ענף הביטוח, חיוני להבין את מהותם ואת אופן פעולתם. דמיינו עוזר דיגיטלי שלא רק עונה על שאלות, אלא מקבל מטרה עסקית כללית – למשל, "מצא את פוליסת ביטוח הרכב המשתלמת ביותר ללקוחה יעל, בהתחשב בהיסטוריית

מנתונים מפוצלים במערכות CRM שונות, מערכות תביעות, מערכות חיתום, מערכות כספים. סוכני AI יכולים לשלב מקורות נתונים אלו, לספק תצוגה אחידה ושלמה של הלקוח ושל פעולות החברה, ולשמש כ"מומחי ידע" פנימיים המספקים מידע רלוונטי בזמן אמת לעובדים. הדבר חיוני לקבלת החלטות מהירה ומדויקת יותר וללא תלות בממשקים בין המערכות אלה, על ידי דחיפת דאטה באופן אוטומטי לסוכן AI.

2. שיפור חוויית הלקוח ופרסונליזציה חסרת תקדים:

- **מוצרים מותאמים אישית:** היכולת לנתח נתונים רבים מאפשרת לסוכני AI להציע מוצרי ביטוח ותמחור מותאמים אישית ברמה חסרת תקדים, בהתבסס על התנהגות לקוחות אישית, פרופילי סיכון משתנים ואירועי חיים. זהו מעבר מ"ביטוח לכלום" ל"ביטוח לכל אחד".
- **מעורבות פרואקטיבית:** סוכני AI יכולים לזהות צרכים עתידיים של לקוחות או אירועי חיים משמעותיים (כגון נישואין, רכישת נכס, לידת ילד, שינוי מקום עבודה) ולהציע באופן יזום פתרונות ביטוח רלוונטיים, עוד לפני שהלקוח מבין את הצורך בעצמו. זה משנה את מערכת היחסים מריאקטיבית לפרואקטיבית, ומחזק את נאמנות ושימור הלקוח.
- **שירות לקוחות 24/7:** צ'אטבוטים וסוכנים קוליים מבוססי AI יספקו מענה מידי וזמין 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע, לשאלות נפוצות,

המשך מהעמוד הקודם <<<

מהפכה. הם יכולים להפוך את תהליך עיבוד התביעות לאוטומטי באופן מלא או חלקי. החל מקליטה ראשונית של תביעה (למשל, משיכת מידע מדוח נזק או תמונה), אימות נתונים מול פוליסה קיימת, זיהוי דפוסי הונאה פוטנציאליים (על ידי ניתוח מהיר של מיליוני תביעות קודמות וזיהוי חריגות), ועד המלצות אוטומטיות לתשלום או דחייה.

הדבר יפחית באופן דרמטי את המאמץ הידני, יזרז את זמני הטיפול משבועות לימים ואף לשעות, וישפר את הדיוק תוך צמצום טעויות אנוש.

- **הערכת סיכונים וחיתום:** סוכני AI מסוגלים לנתח מערכי נתונים עצומים ולא רק נתונים דמוגרפיים והיסטוריים מסורתיים, אלא גם נתונים לא מסורתיים כמו הרגלי נהיגה (ממכשירי טלמטיקה), נתוני בריאות ממכרים (באישור הלקוח), נתוני מזג אוויר, נתוני תנועה ואף מידע גיאוגרפי ברמת רחוב.

ניתוח זה מאפשר הערכות סיכונים מדויקות יותר, התאמה אישית של המלצות פוליסה ותמחור דינמי ופרסונלי, וייעול תהליכי חיתום. חברות יוכלו להציע פוליסות מותאמות אישית ברמת הפרט, במקום פוליסות נגריות המבוססות על ממוצעים.

- **אינטגרציית נתונים וניהול ידע:** חברות ביטוח רבות סובלות

פוקוס מיוחד: ענף הביטוח בעידן החדש

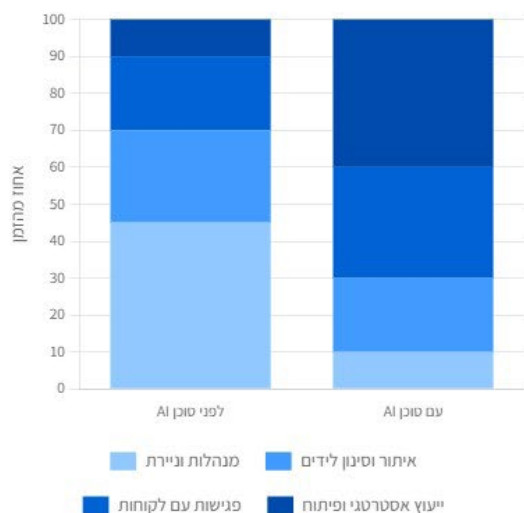
ענף הביטוח, המסורתי והמבוסס על ניתוח סיכונים וקשר אישי, עובר שינוי טקטוני. סוכני AI לא מחליפים את המומחיות האנושית, אלא מעצימים אותה.

דוגמה: סוכנות הביטוח "עתיד בטוח" 2028

- **סוכן "צייד" לאיתור לקוחות:** סורק רשתות חברתיות ופורומים לאיתור איתורי קנייה (למשל, "מחפש המלצה על ביטוח חיים") ומעביר לידים חמים ומפולחים לסוכן האנושי.
- **סוכן "אנליסט" להתאמת פוליסה:** מקבל נתונים בסיסיים על הלקוח ומנתח עשרות פוליסות מיצרנים שונים. הוא מציג 3 הצעות מובילות עם השוואה ברורה של כיסויים, החרגות ומחירים.
- **סוכן "שירות" לניהול תביעות:** מנחה את הלקוח בתהליך הגשת תביעה, מוודא שכל הטפסים הוגשו כראוי, מספק עדכונים שוטפים על סטטוס הטיפול, וחוסך ללקוח ולסוכן שעות של בירוקרטיה.

ימו של סוכן הביטוח: לפני ואחרי

סוכני AI משנים את חלוקת הזמן של סוכן הביטוח, ומאפשרים לו להקדיש יותר זמן לייעוץ אסטרטגי ופחות למנהלות.



ויאפשרו להם להתמקד במה שרק בני אדם יכולים לעשות: אמפתיה, בניית אמון, פתרון בעיות מורכבות, ניהול משברים וייעוץ אסטרטגי ללקוחותיהם.

כיצד ישתנה יומו של סוכן הביטוח?

בעבר, סוכן ביטוח הקדיש חלק ניכר מזמנו למשימות שנחשבו "הכרחיות" אך לא בהכרח "בעלות ערך מוסף גבוה":

- **מנהלות וניירת:** מילוי טפסים, מעקב אחר סטטוס תביעות, הקלדת נתונים למערכות, תיאום פגישות – אלו יכלו לגזור כ-45% מזמנו.
 - **איתור וסינון לידים:** חיפוש לקוחות פוטנציאליים, שיחות קרות, סינון רשימות, מענה לפניות ראשוניות – כ-25% מזמנו.
 - **פגישות עם לקוחות:** הצגת פוליסות, משא ומתן, חתימה על הסכמים – כ-20% מזמנו.
 - **ייעוץ אסטרטגי ופיתוח עסקי:** חשיבה לטווח ארוך, התפתחות מקצועית, בניית קשרי עומק עם לקוחות קיימים, זיהוי הזדמנויות חדשות – כ-10% מזמנו.
- עם כניסת סוכני AI חלוקת הזמן תשתנה באופן דרמטי, ותאפשר לסוכן להתמקד במה שחשוב באמת:
- **מנהלות וניירת:** תצומצם לכ-10% בלבד, כאשר סוכני AI יטפלו ברוב המשימות האדמיניסטרטיביות, מילוי טפסים אוטומטי, מעקב אחר סטטוסים והפקת דוחות.

המשך מהעמוד הקודם <<<

בירורים וניהול תהליכים פשוטים. הם יטפלו בפניות שגרתיות, כמו עדכון פרטים, בירור סטטוס פוליסה או תביעה, ובכך ישפרו משמעותית את שביעות רצון הלקוחות ויפנו את נציגי השירות האנושיים למקרים מורכבים יותר הדורשים אמפתיה ופתרון בעיות יצירתי.

3. זיהוי הונאות מתקדם ומניעת סיכונים:

יכולתם של סוכני AI לזהות דפוסים חבויים ומתאמים מורכבים בנתונים, גם כאלו שבני אדם יתקשו לזהות, תאפשר זיהוי הונאות ביטוח מתוחכמות ובזמן אמת. הדבר יצמצם משמעותית הפסדים לחברות ויסייע לשמור על יציבות הענף. בנוסף, סוכני AI יוכלו לנתח נתונים על סיכונים מתפתחים (למשל, שינויי אקלים, התפרצויות מחלות) ולסייע לחברות להתאים את אסטרטגיות החיתום והתמחור שלהן באופן דינמי.

תפקידו המתפתח של סוכן הביטוח: ממתווך ליועץ-על אסטרטגי

כבר במחקר על השפעת הבינה המלאכותית על סוכן הביטוח, ציינתי על מעבר ממתווך ליועץ אסטרטגי ועם סוכני ה-AI זה מקבל משנה תוקף. החשש מפני אובדן משרות הוא טבעי בכל מהפכה טכנולוגית, וענף הביטוח אינו יוצא דופן. עם זאת, השיח סביב סוכני AI אינו עוסק בהחלפה מלאה של סוכני הביטוח האנושיים, אלא בהגברה דרמטית של יכולותיהם ובשינוי מהותי בתפקידם. סוכני AI ישחררו את הסוכנים האנושיים מנטל המשימות השגרתיות, החוזרות על עצמן והמנהליות,



המשך בעמוד הבא <<<

המשך מהעמוד הקודם <<<

- **איתור וסינון לידים:** יצומצם לכ-20%, כאשר סוכני AI יספקו לידים חמים ומפולחים, ינהלו את הקשר הראשוני ויכינו את הקרקע לפגישה.
- **פגישות עם לקוחות:** תגדל לכ-30%, כאשר הסוכן האנושי יתמקד בפגישות משמעותיות עם לקוחות שכבר סוננו, צרכיהם הוגדרו והוכנו להם הצעות ראשוניות על ידי ה-AI - והפגישות יהפכו לממוקדות יותר בייעוץ אישי ובניית אמון והתאמה מדויקת לצרכי הלקוח. להקשיב לו באמת ולא להתמקד בנתונים ובסימולציות.
- **ייעוץ אסטרטגי ופיתוח עסקי:** יונק לכ-40%, מה שיאפשר לסוכן להשקיע יותר בפיתוח מומחיות נישתית, בניית קשרים עמוקים עם לקוחות לאורך זמן, זיהוי צרכים מורכבים ומתן פתרונות יצירתיים ש-AI אינו יכול לספק.

הצצה לעתיד: סוכנות הביטוח "עתיד בטוח" 2028

דמיינו את "סוכנות עתיד בטוח", סוכנות ביטוח מודרנית ופורצת דרך, המופעלת על ידי מערכת סוכני AI משולבת במלואה, מעין "סוכן אלפא" מקיף, המנהל את כל הפעילות. סוכנות זו ממנפת חבילת סוכני AI מומחים כדי ליעל כל היבט בפעילותה, ובכך משנה את אינטראקציית הלקוחות ואת פרודוקטיביות הסוכנים האנושיים. יהיה גם ניתן ליעד סוכן AI לכל מוצר, כגון סוכן למוצר פיננסי, פנסיוני, סיכונים, עסקים ועוד.

1. סוכן "פרוספקטור" (Prospector Agent):

- **תפקיד:** מזהה באופן יזום לקוחות פוטנציאליים ומנהל את הקשר הראשוני.
- **משימות:** סורק רשתות חברתיות, פורחמים מקצועיים, נתונים דמוגרפיים ודפוסי התנהגות מקוונים (באישור פרטיות) לאיתור "איתותי קנייה" (לדוגמה: "מחפש המלצה על ביטוח חיים" לאחר לידת ילד, או "קניתי דירה חדשה" המעיד על צורך בביטוח דירה).

מנהל פניות ראשוניות באמצעות צ'אטבוטים חכמים וסוכנים קוליים הזמינים 24/7 באתר, באפליקציה ובפלטפורמות חברתיות. אוסף מידע בסיסי על הלקוח הפוטנציאלי, מעריך צרכים ראשוניים ומסנן לידים על בסיס קריטריונים מוגדרים מראש. מתזמן באופן אוטומטי פגישות ייעוץ ראשוניות עם הסוכן האנושי המתאים ביותר, תוך צירוף תיק לקוח ראשוני שהוכן על ידו.

- **השפעה:** מייצר זרם קבוע של לידים חמים ומפולחים, תוך חיסכון עצום בזמן ובמשאבים של איתור וסינון ידני.

2. סוכן "יועץ" (Advisor Agent):

- **תפקיד:** מסייע בהמלצת פוליסה מותאמת אישית ותמיכה בחיתום.
- **משימות:** מקבל נתונים מפורטים על הלקוח (מסלוקה, הר הביטוח, דמוגרפיה, פרופיל סיכון, נכסים קיימים, היסטוריית ביטוח, העדפות אישיות), מנתח עשרות ואף מאות פוליסות מיצרנים שונים בזמן אמת, כולל נתוני שוק עדכניים והצעות מתחרים.

הוא מזדמה תרחישי פוליסה שונים, מחשב פרמיות באופן דינמי (למשל, בהתבסס על נתוני נהיגה בפועל), ומכין 3-5 הצעות מובילות עם השוואה ברורה של כסויים, החרגות, מחירים ותנאים (כולל "אותיות קטנות"). מזהה

גם הזדמנויות למכירה צולבת ולמכירה משלימה על בסיס פרופיל הלקוח.

- **השפעה:** מאפשר לסוכן האנושי להציג ללקוח הצעות אופטימליות ומותאמות אישית תוך דקות, במקום שעות של מחקר ידני, משפר את איכות הייעוץ ומגביר את שביעות רצון הלקוח.

3. סוכן "משווק" (Marketer Agent):

- **תפקיד:** מפתח ומבצע קמפיינים שיווקיים ממוקדים ומותאמים אישית.
- **משימות:** מנהל את הנוכחות הדיגיטלית של הסוכנות: יוצר תוכן מותאם אישית (פוסטים לרשתות חברתיות, מיילים, סרטונים קצרים, מאמרים מקצועיים) המותאם לפלחי לקוחות שונים. מנטר את ביצועי הקמפיינים בזמן אמת, מיעל את הוצאות הפרסום ואת האלמנטים הקריאטיביים, ומזהה נושאים פופולריים ליצירת תוכן ויראלי. מנהל מעקבים אוטומטיים והודעות יום הולדת/יום נישואין/אירועי חיים ללקוחות, תוך הצעת פוליסות רלוונטיות.

- **השפעה:** מגביר את הנראות של הסוכנות, מושך לידים איכותיים ומחזק את נאמנות הלקוחות באמצעות תקשורת עקבית, רלוונטית ופרסונלית.

4. סוכן "מנהל תפעול" (Operations Manager Agent):

- **תפקיד:** הופך משימות אדמיניסטרטיביות פנימיות לאוטומטיות ומבטיח ציות רגולטורי.

- **משימות:** ניהול מסמכים (סריקה, תיוק, אחזור), הזנת נתונים, יצירת דוחות פיננסיים ותפעוליים מורכבים, ובדיקות ציות לרגולציה (למשל, מעקב אחר שינויים בחוקי הביטוח והתראה על צורך בעדכון תהליכים). הוא מבטיח שלמות נתונים בין מערכות שונות, ומסמן כל חריגה או בעיה. מנהל את לוחות הזמנים של הסוכנים האנושיים ותיאום פגישות פנימיות וחיצוניות.

- **השפעה:** מיעל את פעילות הבק אופיס, מפחית עלויות תפעוליות, ומאפשר לסוכנות לפעול ביעילות, בדיוק ובציות חסרי תקדים.

תפקידו המתפתח של הסוכן האנושי ב"ביטוח עתיד בטוח": הסוכנים האנושיים בסוכנות זו לא יהיו סוכנים במובן המסורתי, אלא יועצי-על, מנהלי פיתוח עסקי ומנהלי קשרי לקוחות. הם מתמקדים אך ורק בצרכי לקוחות מורכבים, במשא ומתן בעל סיכון גבוה, בבניית קשרי לקוחות עמוקים המבוססים על אמון ואמפתיה, ובפיתוח עסקי אסטרטגי. הם משמשים כמפקחים על סוכני ה-AI מתערבים בעת הצורך ("אדם בלולאה"), ומספקים את המגע האנושי הבונה אמון ונאמנות. הם מומחים בפתרון בעיות, באמפתיה ובחשיבה יצירתית - יכולות שה-AI עדיין אינה יכולה לשכפל במלואן. הם הופכים ל"אדריכלי ביטוח" המעצבים פתרונות מורכבים.

שיקולים אסטרטגיים והמלצות
לענף הביטוח בעידן סוכני ה-AI

המעבר לעידן סוכני ה-AI אינו חף מאתגרים, אך התמודדות נכונה איתם תבטיח צמיחה בת קיימא ויתרון תחרותי משמעותי:

1. **השקעה בתשתית נתונים יסודית:** היעילות של סוכני AI תלויה באופן קריטי באיכות ובנגישות הנתונים. חברות וסוכנויות ביטוח חייבות לתעדף איחוד, ניקוי, ארגון וניהול נתונים כצעד יסודי לפריסת סוכני AI יעילה.

<<< המשך בעמוד הבא

המשך מהעמוד הקודם <<<

ליישם מנגנוני ניטור חזקים ופיקוח אנושי במהלך הפריסה הראשונית, וללמוד מהשטח.

5. שינוי תהליכים, לא רק משימות: הערך האמיתי של סוכני AI אינו באוטומציה של משימות בודדות, אלא בתכנון מחדש מהותי של תהליכים עסקיים שלמים ואף מודלים עסקיים לדוגמה, רק בביצוע אוטומציה למילוי טופס התביעה, יש לחשוב מחדש על כל מסע הלקוח בתביעה, החל מהרגע הראשון ועד לסיום הטיפול, ולשלב את סוכני ה-AI בנקודות אסטרטגיות לאורך כל הדרך.

מסקנות וסיכום: קפיצת מדרגה בענף הביטוח

סוכני AI מייצגים קפיצת מדרגה משמעותית בעולם הבינה המלאכותית, והם עוברים מכיל ייעוץ לעובדים דיגיטליים אוטונומיים המסוגלים לבצע משימות מקצה לקצה. יכולת זו טומנת בחובה פוטנציאל עצום להניע יעילות חסרת תקדים, התאמה אישית ותובנות אסטרטגיות בענף הביטוח כולו – הן לחברות הביטוח והן לסוכניהן.

העתיד טמון בשיתוף פעולה בו חברות וסוכנויות יצליחו כאשר יכשירו את כוח האדם שלהן לעבוד לצד סוכני AI, תוך מינוף יצירתיות אנושית וחשיבה אסטרטגית המוגברת על ידי מהירות וכוח אנליטי. ההצלחה תלויה בשיתוף פעולה אפקטיבי בין אדם ל-AI ובמחויבות ללמידה ולהסתגלות מתמשכת.

כמעט בלתי אפשרי לצפות מתי הדברים יתחברו וסוכני AI יפעלו באופן מושלם ומסונכרן עם המטרות שיוגדרו להם וביניהם, אבל בטוח שזה יקרה מהר יותר ממה שאנחנו חושבים ומצפים. וההתקדמות המהירה בשנה האחרונה מוכיחה את זה.

נתונים מפוצלים, לא עקביים או מבולגנים, הם מכשול משמעותי שיפגע ביכולת ה-AI ללמוד ולפעול. מחקרים של מקינזי וביין מדגישים כי ללא תשתית נתונים מוצקה, השקעות ב-AI לא יניבו את התשואות המצופות.

2. אימוץ AI אחראי ואתיקה: ככל שסוכני AI צוברים יותר אוטונומיה, יש לטפל בנושאי פרטיות, אבטחת נתונים, הטיה אלגוריתמית ושקיפות בקבלת החלטות. יש ליישם אסטרטגיות AI "אחראי" מהיום הראשון, כולל הערכה ואימות קפדניים של שיטות ופקדי ניהול סיכונים. גורמים כמו גרטנר צופים שיותר מ-40% מפריסות סוכני AI עלולות להיכשל עד 2027 עקב ניהול סיכונים לקוי. יש להגדיר בבירור את גבולות האוטונומיה של הסוכנים ואת נקודות הפיקוח האנושי.

3. הכשרת כוח האדם והסתגלות תפקידים: במקום לחשוש מפני אובדן משרות, יש להדגיש את המעבר לכוח עבודה מוגבר AI והתמקדות צריכה להיות בהכשרה מחדש ובשיפור מיומנויות של עובדים לתפקידים בעלי ערך גבוה יותר, פיקוח על מערכות AI וניתוח תובנות אסטרטגיות וניהול קשרי לקוחות מורכבים. סוכני ביטוח שיאמצו את הטכנולוגיה, ילמדו לעבוד לצידה ויפתחו מיומנויות חדשות, יהיו אלו שישגשגו ויתבדלו בשוק. PWC אף חוזה כי סוכני AI עשויים להכפיל את כוח העבודה הידעני של חברה.

4. התחלה בקנה מידה קטן ופילוסופיה מבוקרים: אין צורך במהפכה כוללת ביום אחד. אלא על החברות והסוכנויות להתחיל עם תכניות פילוט קטנות ומבוקרות במקרי שימוש בסיכון נמוך ובעלי השפעה גבוהה (למשל, אוטומציה של תהליך הגשת תביעה פשוטה או סינון לידים ראשוני). יש

adifplus.co.il

עדיף+

הבית המקצועי של
קהילת הביטוח והפיננסים

נתב | הכל במקום אחד

חדשות, מידע מקצועי וגישה מהירה לממשקי סוכן בחברות,
מערכות עבודה, סימולטורים, מחשבוני כלי נוספים

בקליק אחד >