



## הפינה המקצועית של ירדן פלד



# אסטרטגיית ייזום תחת אש: כך ה-AI הופך את הסוכן ממגננה תפעולית למתקפת שירות

ה-IT בחברות הביטוח. עם הכלים החדשים, המחסום הזה נפרץ. סוכן (או מנהל טכנולוגי בסוכנות) יכול לכתוב קוד לבדיקה, שירות ושיווק במהירות שבעבר נחשבה למדע בדיוני.

תארו לכם סקריפט שנכתב תוך דקות, הסורק את רשימת החידושים הקרובה ומצליב אותה עם נתוני לקוחות הגרים באזורי סיכון. המערכת לא רק מסמנת אותם, אלא מנסחת עבורם הודעה אישית, מרגיעה, הכוללת את עיקרי הכיסוי שלהם למצבי חירום. זוהי רמה של דיוק ושירות שבונה נאמנות ל-20 שנה קדימה, וכל זה קורה בזמן שהסוכן בכלל נמצא בפגישת ייעוץ אסטרטגית.

### דוגמה מהשטח: מהדף הלבן לדשבורד תשואות

באחד הקורסים האחרונים שלי, סוכן ביטוח החליט להפסיק לחכות לדוחות המיושנים והקשיחים של חברות הביטוח. בעזרת Gemini הוא בנה דשבורד תשואות והשוואות מותאם אישית עבור לקוחות שלו, לפי סוג המסלול והשוואה ממערכות חיצוניות. הוא לא מכר להם כלום, הוא פשוט נתן להם ערך ובהירות בתקופה של תנוזתיות גבוהה וחוסר ודאות בשווקים עקב המצב הביטחוני.

התוצאה הייתה מדהימה. הלקוחות הרגישו שיש מישהו שרואה אותם בזמן אמת, ולא רק פעם בשנה בשיחת החידוש. זוהי "מתקפת שירות" במיטבה - פנייה יזומה עם נתונים איכותיים עוד לפני שהלקוח הספיק להיבהל מהכתרת הכלכליות בחדשות. ובנוסף, מייצר חוויית לקוח במיטבה עם יכולת לסנן ולהשוות בזמן אמת את המסלולים בקרן השתלמות/קופת גמל להשקעה, ופוליסת חיסכון בכל חברה ובית השקעות.

### חברות הביטוח כ"ארצות הברית" של הענף: דרישה לחימוש אסטרטגי

ישראל לא יכולה לנצח במלחמה בלי המטוסים, המודיעין והחימוש שמגיע מארה"ב. באותה מידה, סוכן הביטוח לא יכול לנצח בקרב הדיגיטלי של 2026 בלי שחברות הביטוח יתפקדו כ"בעלות הברית" הגדולות שלו.

חברות הביטוח חייבות להפסיק לראות ב-AI כלי פנימי להתייעלות חיתומית בלבד, ולהתחיל לראות בו תשתית לאומית לסוכנים. אנחנו זקוקים לסיוע בשלושה מישורים קריטיים:

אנחנו נמצאים באחת התקופות המורכבות שידע ענף הביטוח הישראלי. המתיחות הביטחונית מול איראן והמלחמה המתמשכת אינן רק אירוע של פיקוד העורף, הן אירוע תפעולי ושירותי עבור סוכן הביטוח. בעוד הלקוחות מוצפים בחרדה ובשאלות על כיסויי רכוש, אובדן כושר עבודה וביטוחי חיים, רוב הסוכנויות נמצאות במצב של "מגננה" ומנסות להשתלט על הררי המיילים, החידושים והפניות, עם צוותים מצומצמים ותקציבי שירות שנשחקים.

אבל בהיסטוריה הצבאית והעסקית כאחד, הכלל הוא ברור: מי שיוזם - מנצח. מי שקובע את הכללים והנושאים בשטח, במקום רק להגיב עליהם, הוא זה שבונה חוסן לטווח ארוך. בשנת 2026, ה-AI הוא כבר לא הבטחה לעתיד; הוא הנשק הטקטי שמאפשר לסוכן לעבור ממגננה פסיבית למתקפת שירות אקטיבית.

### המודיעין שבתוך המערכת: בוט הידע ככפת ברזל תפעולית

הקושי המרכזי במלחמה הוא העומס הקוגניטיבי. סוכן לא יכול לענות ל-200 לקוחות בו זמנית על שאלות מורכבות בנושא החרגות מלחמה בפוליסה העסקית או השפעת "מצב מיוחד בעורף" על אובדן הכנסות. כאן נכנס ה-AI כ"מודיעין שטח" שפועל 24/7.

באמצעות כלים מתקדמים, סוכן יכול לייצר היום "בוט ידע" (Knowledge Bot) שמזון בתנאי הפוליסות הספציפיים, הנחיות רשות שוק ההון ועדכוני מס רכוש. במקום שהרפרנטית תבלה חצי יום בהסבר חוזר על הפיצויים המגיעים לבעל עסק בקו העימות, הבוט מספק מענה ראשוני, מדויק ומקצועי.

זהו לא שירות לקוחות נגרי עם תשובות רובוטיות, אלא מערכת שליטה ובקרה שמשחררת את הסוכן ואת הצוות שלו להיות שם עבור המקרים המורכבים באמת, אלו שדורשים אמפתיה, שיקול דעת אנושי וניהול משברים מול חברות הביטוח.

### פריצת הדרך של Claude Code: הכוח לבנות פתרונות בעצמך

כאן נכנס השינוי הדרמטי שאני בוחן לאחרונה: Claude Code. עד היום, סוכנים היו תלויים במפתחי תוכנה חיצוניים או בל"ז האיטי של מחלקות

המשך בעמוד הבא <<<



אבל המחיר של הקיפאון גבוה בהרבה. ביום ראשון הקרוב, אל תשאלו את עצמכם איך אתם שורדים עוד שבוע של טלפונים; תשאלו את עצמכם איזה כלי AI אתם מטמיעים היום כדי שהלקוח שלכם ירגיש שאתם לא רק סוכנים אלא המבצר הביטוחי שלו.

### תיבת כלים: מה עושים ביום ראשון בבוקר

- 1. מיפוי "נקודות החיכוך":** רשמו את שלוש השאלות שחזרו על עצמן הכי הרבה בטלפונים מהלקוחות השבוע.
- 2. בניית בוט מענה בסיסי:** השתמשו בכלי AI כדי להזין את מסמכי הפוליסה הרלוונטיים וייצרו דף "שאלות-תשובות" חכם עבור האתר או הוואטסאפ של המשד.
- 3. בדיקת "חוסן נתונים":** בדקו אם חברות הביטוח שאיתן אתם עובדים מאפשרות לכם משיכת נתונים ב-API אם לא תבקשו שיאפשרו לכם.
- 4. זמן למידה שבועי:** הגדירו שעה שבועית ביומן ללמידה על Claude או Code Gemini זהו הדיבידנד העתידי שלכם.

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

### המשך מהעמוד הקודם <<<

- 1. ספריית API פתוחה ומאובטחת:** כדי שנוכל לחבר את כלי ה-AI שלנו (כמו הבוטים והדשבורדים שבנינו) לנתוני האמת של הלקוחות.
- 2. ספריית פרומפטים ענפית:** הגדרות מובנות ומקצועיות לטיפול בתביעות ובחידושים, שחוסכות לסוכן את ה"ניסוי וטעייה" הטכנולוגי.
- 3. תקציבי הטמעה וליווי:** חברת ביטוח שתשקיע בהכשרת הסוכנים שלה ל-AI, תזכה במערך הפצה יעיל וקטלני עסקית, בעוד שאלו שישארו מאחור, ימצאו את עצמן עם סוכנים שקורסים תחת עומס התפעול הישן.

### ארבע תובנות מרכזיות למנהל הסוכנות

- **היוזמה היא החוסן החדש:** סוכן שיוזם פנייה מבוססת תוכן ונתונים בזמן מלחמה, ממתג את עצמו כסלע איתן עבור הלקוח ה-AI. הוא המנוע שמאפשר לזה לקרות ללא הגדלת מצבת כוח האדם.
- **הטכנולוגיה זמינה, היישום הוא הבחירה:** הכלים כבר כאן - Claude Code, Gemini, הפער הוא כבר לא טכנולוגי, אלא פסיכולוגי. סוכנים שמפחדים להשקיע משאבים ביישום היום, יגלו מחר שהמתחרים שלהם רצים במהירות כפולה.
- **שינוי תפקיד הרפנט:** בעידן ה-AI, הרפנטית הופכת מ"קלדנית נתונים" ל"מפעילת מערכות". היא מנהלת את הבוטים, מוודאת את איכות המענה ומתפנה לייצור הכנסה ושימור לקוחות.
- **הדרישה מהשותפים:** שיתוף פעולה עם חברות הביטוח הוא הכרחי. אל תבקשו רק "עמלה", בקשו "תשתית דיגיטלית".

### המבט ל-2027: הסוכן כמנהל סיכונים אסטרטגי

העתיד שייך לסוכנות ה"חיה". לא רזה בערך ללקוח, אלא רזה בבירוקרטיה וב"שומן" תפעולי. בעוד שנה-שנתיים, הסוכן המוביל לא יהיה זה שיש לו את הבק אופיס הכי גדול, אלא זה שיש לו את האוטומציות הכי חכמות. הוא יהיה מנהל סיכונים אסטרטגי המשתמש ב-AI כדי לזהות חשיפות בתיקי הלקוחות שלו בלחיצת כפתור.

המלחמה הזו היא קריאת השכמה כאבת. היישום של AI הוא אולי מאתגר,

המרכז הישראלי לגישור ובוררות  
בביטוח ופיננסים

מקצועי. דיסקרטי. מהיר.

# מהיום, סכסוכים פותרים אחרת

פנו עכשיו למרכז הבוררות -  
מטרון מקצועי, בגובה העיניים  
mercaz@gishbur.co.il ,073-3742444