



הפינה המקצועית של ירדן פלד

TECH עדיף

סוכן AI לכל תפקיד? עצרו רגע לפני שאתם בונים ולפני שאתם משלמים

המחיר כאן אינו רק כספי. אם הסוכן יכתוב במקומי, אני אפסיק לחפש, אפסיק לחקור, אפסיק לקרוא ידיעות ולהתנסות בכלים חדשים. ובדיוק החיפוש, המחקר וההתנסות הם מה שמאפשר לי להבין באמת ולתת ערך לקוראים. הערך שאני נותן אינו הטקסט עצמו, אלא ההבנה שמאחוריו.

לכן המודל הנכון הוא שילוב, ובסדר הנכון. קודם אני קורא, מבין את המקרה ומתנסה בכלי במו ידיי. רק אחרי שהפנמתי את התובנה, אני מפעיל את הכלים כדי להפיק ולהפיץ מהר יותר. הסוכן מגביר את ההבנה שלי, הוא לא מחליף אותה. אותו עיקרון תקף לכל סוכן ביטוח: כלי שמנסח עבורכם מכתב או הצעה ללקוח שווה זהב, אבל רק אחרי שאתם הבנתם לעומק את הצורך של אותו לקוח. מי שמדלג על שלב ההבנה מוכר ללקוח טקסט יפה בלי בסיס מקצועי, ובביטוח זה נגמר רע. השריר המקצועי שלנו נבנה מתוך החיכוך עם המקרה, ואם נפסיק להתאמץ במקומות שחשובים, נאבד בדיוק את מה שמייחד אותנו מול לקוח ומול מתחרה.

אי אפשר לשלם על הכל, וגם לא צריך

יש כאן מלכודת נוספת שפחות מדברים עליה: עלות. השוק מציף אותנו בכלים. יש כלי צ'אט שונים, יש כלי וידאו ואוטוארים, יש מחוללי סוכנים, יש כלי אוטומציה, ועוד ועוד ועוד. כל אחד מהם מבטיח לשנות לכם את העסק, וכל אחד מהם הוא מנוי חודשי, עקומת למידה, ועלות תחזוקה שוטפת.

האמת הפשוטה היא שאי אפשר להירשם לכולם, וגם לא כדאי. כל כלי שאתם מאמצים בלי צורך אמיתי הוא כסף שנשרף ותשומת לב שמתפזרת על פני יותר מדי חזיתות. הדיסציפלינה היא לבחור לפי הכאב החוזר, לא לפי הטרנד. מפו את שתיים-שלוש שעות העבודה שהכי שורפות לכם זמן בשבוע, בחרו כלי אחד לכל כאב, תנו לו רבעון אחד, ומדדו בכנות. הנתונים תומכים בגישה הזו: זמן ההחזר החציוני על פרויקט סוכן עומד על כחמישה חודשים. אז אם אחרי רבעון אינכם רואים החזר ברור, כנראה שזה הכלי הלא נכון או הבעיה הלא נכונה.

כולם מציעים לכם לבנות סוכן שיחליף את המזכירה, את מנהל החשבונות ואת איש השיווק. לפני שאתם בונים, ולפני שאתם משלמים על כלים וסוכנים חדשים תעצרו ותשאלו את השאלות הנכונות. ומהן ארבע השאלות שכל סוכן ביטוח חייב לשאול את עצמו? בכל כנס, בכל פוסט ובכל שיחת מכירה, חוזרת אותה הבטחה: בנו סוכן AI שיחליף את המזכירה, סוכן שינהל את הנהלת החשבונות, וסוכן שיכתוב ויפיץ עבורכם את כל השיווק. הקצב מסחרר וההתקדמות אמיתית. לפי סקר ה-CIO של גרטנר ל-2026, רק כ-17% מהארגונים כבר הפעילו סוכני AI, אך יותר מ-60% מתכוונים לעשות זאת בתוך שנתיים. זו עקומת האימוץ האגרסיבית ביותר שנמדדה אי פעם בטכנולוגיה מתפתחת. ובענף שלנו התמונה חדה אף יותר: בנקאות וביטוח מובילים את כל הענפים עם כ-47% מהארגונים שכבר מריצים סוכן אחד לפחות בסביבת ייצור.

ההתלהבות מובנת. מי לא רוצה לחסוך זמן, כוח אדם וכסף. אבל לפני שרצים לבנות, שווה לעצור על שני נתונים מפכחים: גרטנר צופה שכ-40% מפרויקטי הסוכנים ייסגרו עד סוף 2027, ומחקר של IBM מצא שרק כ-25% מיוזמות ה-AI הניבו את ההחזר שצופה להן. כלומר, השאלה האמיתית איננה האם אפשר לבנות סוכן, אלא האם כדאי, לאיזו מטרה, היכן, ובאיזה מחיר.

בביטוח זה פשוט שונה

סוכן AI הוא בסך הכל מנוע שמבצע פעולות על בסיס ידע ודאטה. בביטוח, שני אלה הם בדיוק נקודת התורפה. בלי ידע מקצועי עמוק במוצרים, בלי דאטה נקייה ומסודרת על הלקוחות, ובתוך סביבה רגולטורית רגישה, סוכן ייצר תשובות שנשמעות בטוחות, אך שגויות. בעולם שבו לקוח מקבל החלטה על פנסיה, על כיסוי ביטוחי או על תביעה, טעות כזו אינה אי נוחות, היא נזק ממשי, לעיתים בלתי הפיך, ללקוח ולמוניטין שלכם. דווקא בענף שבו האמון הוא המוצר, אוטומציה לא מבוקרת היא סיכון עסקי, לא רק תקלה טכנית.

אציג לכם דוגמה אישית. אני יכול, כבר היום, להקים סוכן שיכתוב עבורי באופן קבוע את המאמרים והתכנים, יעלה אותם לאתר, ויפיץ אותם כפוסטים בכל הערוצים. טכנית, זה אפשרי לחלוטין. אבל

המשך בעמוד הבא <<<

הוא נקי ומעודכן ומי אחראי על תחזוקתו? סוכן טוב על דאטה גרועה רק מגדיל את הטעות ואת מהירותה.

3. היכן האדם חייב להישאר בתהליך? אילו החלטות לעולם לא יואצלו במלואן - ייעוץ, תביעות, התאמת כיסוי? והיכן ההבנה המקצועית שלי חייבת להקדים את הכלי? הגדירו את הגבול מראש, לא בדיעבד. 4. מה העלות הכוללת לאורך זמן? לא רק הקמה, אלא מנוי, תחזוקה ואחריות כשהסוכן טועה. ועל כמה כלים אתם כבר משלמים במקביל? זכרו את אותם 40% שייסגרו, רובם נכשלו לא בהקמה אלא בהיתכנות הכלכלית לאורך זמן.

שורה תחתונה

סוכני AI הם כלי חזק, לא תחליף לשיקול דעת ולא תחליף להבנה מקצועית. בענף שבו אמון ויחסים הם המוצר, היתרון לא יהיה למי שיבנה הכי הרבה סוכנים או ירשם להכי הרבה כלים, אלא למי שיבחר נכון: היכן לתת לסוכן לרוץ, היכן לשמור על האדם בתהליך ועל מה בכלל שווה לשלם. אמצו, אבל אמצו בחוכמה.

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

המשך מהעמוד הקודם <<<

מתי סוכן הוא כן הבחירה הנכונה?

כדי שלא תבינו לא נכון, אני בעד אימוץ הכלים - ובגדול. השאלה היא היכן. סוכן עובד מצוין דווקא במשימות חוזרות, מוגדרות, ובעלות סיכון נמוך, שבהן הפלט ממילא עובר עין אנושית לפני שהוא יוצא. לדוגמה: מיון וניתוב של פניות נכנסות לפי נושא, ניסוח טיוטה ראשונה למכתב שירות שגרתי, סיכום של מסמך פוליסה ארוך לנקודות עיקריות או תזכורות ומעקבי חידוש שאתם מאשרים לפני שליחה. בכל אלה הסוכן חוסך לכם את העבודה המייגעת ומשאיר לכם את שיקול הדעת. הקו המנחה פשוט: ככל שההחלטה משפיעה יותר על הלקוח, כך מעורבות האדם צריכה להיות גבוהה יותר.

ארבע שאלות לפני שבונים סוכן

ארבע השאלות הבאות תקפות בין אם אתם בונים לבד ובין אם דרך חברה חיצונית. שמרו אותן כצ'ק-ליסט לפני כל פרויקט:

1. מה הבעיה האמיתית שאני פותר? האם יש כאב חוזר ומדיד או שאני בונה כי זה טרנדי? סוכן בלי בעיה ברורה הוא פתרון שמחפש בעיה.
2. האם הדאטה שלי בשלה? מאיפה הסוכן ישאב מידע, עד כמה

עדיף | 02.07.2026
ביתן 10, אקספו ת"א

מסוכן אנונימי למותג בעידן ה-AI

אמיתי בונה
מומחה AI יישומי לארגונים,
מנכ"ל ומייסד Builders Lab

צאלה כץ
מנהלת מטה מכירות
חא"ט וסיכונים בהפניקס

לפרטים ולהרשמה <

סוכני המחר
הוועידה השנתית 2026
לסוכני ביטוח, יועצים פנסיונים ומתכננים פיננסיים