



## הפינה המקצועית של ירדן פלד

# עדיף

### קוד במקום פקיד

#### מדוע הסוכן שבנה אפליקציה עם קלוד מנצח את המערכת

שלו? בתוך שניות, ה-AI מזקק את המידע המשפטי היבש להוראות ביצוע ברורות. זה לא "אוויר", זו עבודה מקצועית מבוססת מקורות.

#### הסוכן הדיגיטלי (Agentic AI): לא רק צ'אט, אלא ביצוע

אנחנו עוברים מעידן הבוטים שעונים "שלום, איך אפשר לעזור?" לעידן ה-Agents. אלו מערכות שמחברות לדאטה של הסוכנות ויכולות לבצע פעולות.

סוכנות ביטוח מודרנית מפעילה היום בוטים שלא רק שולפים פוליסה, אלא מצליבים מידע. לקוח שואל בוואטסאפ: "האם הרכב שלי מכוסה נגד נזקי מלחמה?" והבוט, שמכיר את הפוליסה הספציפית ומחובר להנחיות העדכניות, עונה לו תשובה מדויקת כולל הסבר על ההשתתפות העצמית בנזק ישיר מול נזק עקיף.

#### No-Code בסוכנות: בניית אפליקציות ייעודיות ב-Claude Code

החידוש המרעיש ביותר של השנה הוא היכולת של סוכנים ללא רקע בתכנות לבנות לעצמם "כלי עבודה" קטנים (Micro-Apps). בעזרת יכולות הקוד של Claude, סוכן יכול לבקש: "בנה לי אפליקציית דפדפן פנימית שבה אני מזין את גיל הלקוח, מצבו המשפחתי וסוג המעסיק, והיא מוציאה לי רשימת המלצות לריסק וביטוח חיים לפי התקנות החדשות". זה נשמע כמו מדע בדיוני, אבל זה קורה עכשיו. היכולת לייצר "מחשבון זכויות" או "מנהל משימות תביעה" מותאם אישית בתוך חצי שעה של שיחה עם ה-AI, הופכת את הסוכנות הקטנה לגמישה וטכנולוגית יותר מחברת ביטוח גדולה ומסורבלת.

#### פס הייצור של הווידאו: הנגשת מידע פיננסי בזמן אמת

בזמני לחץ, לקוחות לא רוצים לקרוא מיילים ארוכים. הם רוצים לראות את הסוכן שלהם. טכנולוגיות AI מאפשרות היום לסוכן לייצר סרטון אישי (או חצי-אישי) לכל פלח לקוחות.

במקום לשלוח ניוזלטר משעמם על המצב בבורסה, הסוכן מייצר סרטון

השנה היא 2026, ומדינת ישראל נמצאת באחת התקופות המאתגרות בתולדותיה. עבור סוכן הביטוח הישראלי, המלחמה היא לא רק כותרות בחדשות - היא צונאמי של מידע. בבוקר אחד אתם נדרשים להבין את העדכונים האחרונים של מס רכוש, בצהריים להסביר ללקוח במילואים למה הכיסוי שלו לא נפגע, ובערב לנתח עבור קבוצת לקוחות איך התנודות בבורסה בתל אביב משפיעות על מסלול ה-S&P 500 שלהם. בעבר, כדי לעמוד בקצב הזה, הייתם צריכים צבא של פקידים או מערכת CRM מפלצתית שפיתוח כל תכונה בה לוקח חצי שנה. היום, המציאות השתנתה. הסוכנים ש"מנצחים את המערכת" הם אלו שהבינו שהם כבר לא רק אנשי מכירות או שירות, הם מנהלי מערכות מידע בזמן אמת.

#### הצונאמי של 2026: למה המידע כבר לא ניתן לניהול אנושי

אנחנו חיים בעידן של "בליץ מידע". רשות שוק ההון מוציאה חוזרי חירום, משרד הביטחון מעדכן זכויות למשרתי מילואים, וחברות הביטוח משנות הנחיות חיתום מהיום למחר. סוכן שמנסה לקרוא הכל, לזכור הכל ולענות לכולם בעצמו פשוט קורס.

הבעיה היא לא רק הכמות, אלא הפיזור. המידע נמצא במסמכי PDF ממשלתיים, בהודעות וואטסאפ מחברות הביטוח ובמערכות הפיננסיות. הפער שנפתח בין המידע הקיים לבין היכולת להנגיש אותו ללקוח ברגע האמת הוא "בור השירות" שבו לקוחות הולכים לאיבוד.

#### מפענח החוזרים: להפוך רגולציה לשורה תחתונה ב-30 שניות

אחד השימושים הפרקטיים והחזקים ביותר שראינו לאחרונה הוא השימוש בבינה מלאכותית כ"מפענח רגולטורי". במקום לשלוח ללקוח קישור לאתר הממשלתי ולומר לו "תבדוק שם", סוכנים מזינים את החוזר המלא לתוך מודלי שפה, מאמנים אותו ומאפשרים ללקוח לשאול שאלות ולקבל תשובות מכמה מקורות והבנה מעבר למסמך יבש.

איך זה נראה בשטח? סוכן מעלה את "מדריך זכויות המילואימניק" המעודכן ושואל: "לקוח שלי הוא בעל עסק קטן שנמצא במילואים 90 יום. מהן שלוש הפעולות הדחופות שעליו לבצע מול קרן הפנסיה

המשך בעמוד הבא <<<

Plus - גרסה בתשלום בלבד.

- **הקמת "מפענח":** העלו חוזר רגולטורי ובקשו מה-AI לסכם אותו בשלוש רמות: לסוכן, לפקיד השירות וללקוח.
- **אוטומציה של שירות:** הטמיעו בוט כמו Chatbase או פתרון דומה שמבוסס אך ורק על הדאטה המקצועי שלכם.
- **ויזואליזציה:** התנסו בכלי וידאו כמו HeyGen להעברת מסר שבועי קצר ללקוחות.
- **פיתוח פנימי:** נסו לבנות כלי עבודה פשוט ב-Claude למשל: מחשבון השוואת דמי ניהול.
- **בקרת איכות:** קבעו נוהל שבו כל תוצר AI נבדק מול המקור הרגולטורי המקורי.

### סיכום: המחר כבר כאן

סוכן הביטוח של 2026 הוא לא "סופרמן", הוא פשוט סוכן עם "שלד חיצוני" טכנולוגי בעל יכולת של סופרמן. כול סוכן שרוצה, חייב ויכול ללמוד בינה מלאכותית וליישם כדי להזניק את העסק שלהם קדימה. המלחמה והלחץ רק האיצו את הצורך בכלים האלו. מי שישכיל להשתמש ב-AI כדי לזקק את בליץ המידע לכדי ערך פרקטי ללקוח, לא רק ישרוד את התקופה המתאגרת הזו, הוא יבנה לעצמו יתרון תחרותי ששום אלגוריתם של חברת ביטוח לא יוכל להחליף. ומחר כבר עתיד חדש...

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

### המשך מהעמוד הקודם <<<

שבו דמותו (האווטאר שלו) מסבירה: "שלום, רציתי לעדכן אתכם מה קורה עם מסלול ההשקעה שלכם החודשי". זה מייצר אמון, זה מקצועי, וזה דורש מהסוכן בדיוק 5 דקות של הזנת טקסט למכונה.

### שלוש טעויות נפוצות (ומה לעשות במקום):

- 1. הסתמכות עיוורת:** להעתיק תשובה של AI בלי לקרוא אותה. **הפתרון:** AI הוא עוזר מחקר, לא חותם סופי. כל תשובה ללקוח חייבת לעבור "עין אנושית" מקצועית.
- 2. הזנת מידע רגיש:** להעלות רשימות לקוחות עם תעודות זהות למודלים ציבוריים. **הפתרון:** עובדים רק עם גרסאות ארגוניות המבטיחות פרטיות מידע (Enterprise) או מבצעים אנונימיזציה מלאה לפני העלאת קבצים.
- 3. כתיבה גנרית:** לתת ל-AI לכתוב פוסטים שנראים כמו תרגום גוגל מ-2015. **הפתרון:** תמיד תוסיפו את "הקול שלכם" ואת הזווית המקצועית שלכם מהשטח.

### צ'ק-ליסט יישומי: שבעה צעדים לבניית חמ"ל AI בסוכנות

- **ריכוז מקורות:** צרו תיקיית "מקורות ידע" עם כל החוזרים והעדכונים האחרונים (PDF).
- **בחירת פלטפורמה:** פתחו חשבון ב-Claude 3.5 או ChatGPT

