



הפינה המקצועית של ירדן פלד

מומחה לטרנספורמציה דיגיטלית מבוססת

בינה מלאכותית, מנהל עדיף Tech

עדיף
TECH

דוח החדשנות של INSA: כיצד יכול ענף הביטוח בישראל ליישם את התובנות

- עליית התחרות מחברות טכנולוגיה (InsurTech).
- רגולציה גוברת לצרכנות הוגנת, שקיפות ודיגיטציה.
- ירידת הרווחיות בפוליסות המסורתיות.
- שינוי בציפיות הלקוח (מהירות, שקיפות, חוויה).
- כניסת הבנקאות הפתוחה.

3. כיצד ליישם את עקרונות הדוח בענף הביטוח

א. בניית חזון ואסטרטגיה לחדשנות.

הדוח מדגיש כי קיים צורך להגדיר חזון ברור ואסטרטגיה ייעודית לחדשנות. בענף הביטוח, חזון זה עשוי לכלול:

- דיגיטציה מלאה של מסלול הלקוח - מהצעה עד תביעה.
- מעבר ממכירת מוצרים לניהול סיכונים פרואקטיבי.
- שימוש ב-AI לחיתום, שירות ומניעת הונאות.

ב. מינוי ממונה חדשנות ופיתוח KPIs.

מומלץ למנות סמנכ"ל חדשנות שיפעל כגורם מחבר בין הגורמים השונים בחברות ויקדם מדדים ברורים להצלחת חדשנות:

- זמן ממוצע להטמעת רעיון (Idea to Execution).
- אחוז מהכנסות ממוצרים/שירותים חדשים.
- שביעות רצון לקוחות משירותים דיגיטליים.

ג. חדשנות פתוחה ושיתופית.

רק רבע מהארגונים משתפים פעולה עם אקוסיסטם חיצוני. בענף הביטוח יש לנצל פלטפורמות של שיתופי פעולה עם סטארטאפים, חברות דאטה, אקדמיה ורשויות. דוגמה לכך היא שיתוף פעולה בין חברת Lemonade העולמית לבין לצורך למידת מודלים עסקיים חדשים. בשנים האחרונות אנו עדים בישראל לשיתופי פעולה בין החברות לסטארטאפים בתחומים שונים כגון מסמכים משפטיים ורפואיים, פלטפורמות לניהול התביעות ומערכות סייבר.

ד. השקעה בחדשנות משבשת ומודל עסקי חדש.

בדוח צוין כי רק 2% מהארגונים מקדמים חדשנות משבשת - נתון שממחיש חשש מסיכון. ענף הביטוח יכול לחולל שיבוש על ידי:

דוח החדשנות של ישראל לשנת 2024, שפורסם על ידי המכון הישראלי להערכת חדשנות (INSA), מספק לראשונה בישראל תמונה מקיפה, מדידה והשוואתית של ניהול החדשנות בארגונים. הדוח בוחן מעל 500 ארגונים מ-32 ענפים שונים במשך וממפה את חוזקותיהם וחולשותיהם בכל הקשור לחדשנות - הן טכנולוגית והן ארגונית.

ענף הביטוח, אשר לא סוקר בנפרד בדוח אך שייך לקבוצת השירותים הפיננסיים, יכול וצריך להפיק ממנו תובנות קריטיות לקראת התאמה למציאות עסקית חדשה, מאתגרת ודינמית. מאמר זה יציג גם תובנות מהדוח המרתק וגם מסקנות ומחשבות לגבי ענף הביטוח.

1. מצב החדשנות בישראל לפי הדוח

לפי הדוח, החוזקות הבולטות של הארגונים בישראל הן:

- הגדרת חזון ויעדים לחדשנות.
- תרבות ארגונית המעודדת יזמות.
- ניהול ידע ונתונים.

מנגד, חולשות משמעותיות כוללות:

- היעדר מדדי ביצוע (KPIs) לחדשנות.
- היעדר תפקיד מוגדר של מנהל חדשנות בארגון.
- קושי בהובלת חדשנות פתוחה ושיתופית.

רק כ-2% מהארגונים מקדמים חדשנות משבשת, וכ-25% פועלים בחדשנות משתפת. כלומר, רוב הארגונים נעים סביב חדשנות אינקרמנטלית (שיפור קיים) ולא מהותית (רדיקלית).

גם בענף הביטוח אנו עדים לחולשות של מערכות ישנות ומוצרים דומים המקשים על חדשנות ויישום החדשנות בענף לטובת הלקוחות. יחד עם זאת, כל חברות הביטוח משקיעות משאבים רבים בחדשנות, מערכות ודיגיטציה של תהליכים ואין ספק כי הבינה המלאכותית הולכת להאיץ את הטרנספורמציה הדיגיטלית שכבר בעיצומה בענף.

2. רלוונטיות לענף הביטוח - תמונת מצב

ענף הביטוח מאופיין באופי שמרני, רגולטיבי, ובעל נטייה לסטגנציה טכנולוגית יחסית. עם זאת, דווקא מאפיינים אלו מחייבים את הענף לאמץ חדשנות שיטתית ומדידה, על מנת להישאר תחרותי ולהתמודד עם אתגרים כגון:

המשך בעמוד הבא <<<

המשך מהעמוד הקודם <<<

- מעבר ממודל "פרמיה - תביעה" למודל מבוסס Data-as-a-Service.
- שימוש ב-IoT לתמחור בזמן אמת (לדוגמה: ביטוח רכב לפי שימוש בפועל).

4. דוגמאות ליישומים רלוונטיים מהדוח

- בחדשנות בחוויית לקוח, כמחצית מהארגונים בדוח השקיעו בשיפור חוויית הלקוח. בענף הביטוח מדובר בתהליכים כמו:
- צ'אטבוטים מבוססי בינה מלאכותית לשירות לקוחות.
- אוטומציה בתביעות (לדוגמה, שימוש בזיהוי תמונה לנזקים).
- מערכות CRM מתקדמות עם יכולות תחזית.
- חדשנות דיגיטלית (טרנספורמציה) - תחום זה זוהה כאחד הדומיננטיים ביותר. בענף הביטוח זה כולל:

- טפסים דיגיטליים במקום ניירת ידנית.
- חיתום בזמן אמת באמצעות Machine Learning.
- דשבורדים למנהלים לניטור פעולות בזמן אמת.

5. אתגרים ומחסומים פנימיים בענף

- על אף היתרונות, קיימים חסמים בולטים ביישום חדשנות בענף:
- מחסור בתרבות ארגונית תומכת חדשנות.
- עובדים ומנהלים ללא רקע טכנולוגי.
- השקעה נמוכה ב-R&D לעומת ענפים אחרים.

- חוסר רצון לקחת סיכון בשינוי מבני.

6. המלצות פעולה לענף הביטוח

1. הצטרפות לממד החדשנות של INSA. מאפשר מיפוי מדויק ובנצימרק מול ארגונים דומים.
2. הטמעת מתודולוגיה של ISO56000. לניהול חדשנות לפי סטנדרט עולמי.
3. יצירת "מועצת חדשנות פנימית". פורום הנהלה + נציגים מכלל המחלקות.
4. עידוד חדשנות עובדים. תחרויות רעיונות, Hackathons, והכרה בפיתוחים פנימיים.
5. הקמת שותפויות עם סטארטאפים. באמצעות חממות, אקסלרטורים, שיתופי פעולה אקדמיים.

סיכום

דוח החדשנות של INSA מציב מראה מול פני המשק הישראלי בכל הנוגע ליכולת הארגונים להתחדש ולהתאים את עצמם למציאות משתנה. ענף הביטוח לא רק שיכול, אלא חייב ליישם את עקרונות הדוח אם ברצונו להישאר רלוונטי.

בכל חברות הביטוח הגדולות ישנה פונקציה של חדשנות ומחלקות דיגיטל שמקדמות פתרונות וטרנספורמציה דיגיטלית. השאלה היא מה התקציבים ומהי מהירות התגובה לשינויים טכנולוגיים ולרצונות הלקוחות. הלקוח בביטוח עדיין ממתין לא מעט על הקו לשירות, זאת כאשר ניתן ליישם פתרונות מהירים ואיכותיים יותר.

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

החברות בקהילה

ללא עלות

לפרטים <

