



הפינה המקצועית של ירדן פלד



מרכז העצבים החדש: למה ענקיות ה-AI נלחמות על ה-Back Office של סוכנות הביטוח שלכם?

לחברה שמספקת "תשתית". פלטפורמת Frontier החדשה אינה עוד מודל, אלא שכבת ניהול שמאפשרת לארגון להפעיל עשרות סוכני AI שמתקשרים זה עם זה.

החידוש המרכזי שצריך לעניין כל מנכ"ל בענף, הוא **הגמישות**. Frontier מאפשרת להריץ בתוכה גם סוכנים שמבוססים על המודלים של המתחרות (גוגל ואנטרופיק). עבור ענף הביטוח, זהו נכס אסטרטגי: היכולת לבחור את ה"מוח" המתאים למשימה. למשל, Claude 4.6 לניסוח מסמכים משפטיים רגישים ו-Gemini 3.3 לניתוח דאטה מאסיבי של תביעות רכב והפוך, והכל תחת קורת גג ניהולית אחת.

הכאב הענפי: מציאות מבולגנת של "איי מידע"

בכירי ענף הביטוח יודעים שהבעיה היא לא חוסר במידע, אלא הפיצול שלו. מערכת ה-CRM לא מדברת עם מערכת התביעות, והמידע על חידושי פוליסות קבור בתוך קבצי PDF ולכן עד היום ה-AI התקשה לפעול בסביבה מפורזת כזו. המודלים החדשים נועדו לפתור זאת על ידי יצירת "הקשר עסקי" (Business Context) וחיבור עמוק לכל מאגרי הנתונים הארגוניים, שמאפשר לסוכן ה-AI להבין איך העבודה באמת מתבצעת בחברה או בסוכנות ביטוח.

איך זה נראה בשטח? תרחיש חיתום וחידוש פוליסות

דמיינו תהליך של **חידוש פוליסות עסקיות מורכבות**:

- **שלב א' - האנליזה:** סוכן AI מבוסס Gemini סורק את תיק הלקוח, מזהה שינויים ברגולציה או בנכסי הלקוח ומחשב כדאיות מול תעריפי השוק העדכניים.
 - **שלב ב' - הביצוע:** סוכן ה-Frontier מתחבר למערכת ההפקה של חברת הביטוח, מושך הצעות מחיר, משווה ביניהן ומכין סיכום מנהלים לסוכן האנושי.
 - **שלב ג' - הבקרה:** סוכן "ממשל" (Governance) מוודא שכל פעולה מתועדת ב-CRM לפי הוראות הרגולציה, שומר על פרטיות המידע ומדווח על חריגות.
- היתרון העסקי כאן אינו רק בחיסכון בזמן; הוא ביכולת להגיב ללקוח תוך

העידן שבו ה-AI מפסיק לדבר ומתחיל לעבוד

במשך שנתיים התרגלנו לשאול את ה-AI שאלות ולקבל תשובות. אבל בפברואר 2026, כללי המשחק השתנו באופן דרמטי. ההכרזות האחרונות של OpenAI על פלטפורמת **Frontier**, לצד השקות המודלים החדשים **Gemini 3.3** של גוגל ו-**Claude 4.6** של אנטרופיק - מסמנות את סוף עידן ה"צ'אט" ותחילת עידן "סוכני הפעולה" (Agentic AI). עבור ענף הביטוח, מדובר ברעידת אדמה עסקית: ה-AI כבר לא רק מסכם מסמכים, הוא הופך ל"מרכז העצבים" שמחבר בין ה-CRM, מערכות החיתום והתביעות המיושנות, ומבצע פעולות מקצה לקצה.

מה קרה מתחת למכסה המנוע? המודלים שהפכו לעובדים

כדי להבין את הקפיצה של Frontier צריך להבין מה השתנה ב"מוח" שמניע אותה. המודלים החדשים הם לא רק חכמים יותר, הם מתוכננים אחרת לגמרי משלוש סיבות קריטיות:

- 1. חלון הקשר (Context Window) עצום:** המודלים החדשים מסוגלים "לזכור" ולעבד מיליוני טוקנים בבת אחת. במונחים של חברת ביטוח, זה אומר יכולת לסרוק תיק לקוח של 10 שנים, כולל כל הפוליסות, היסטוריית התביעות וההתכתבויות, תוך שניות בודדות.
- 2. יכולת הפעלת כלים (Tool Use):** אם בעבר ה-AI היה "פרופסור בחדר סגור", המודלים היום יודעים להשתמש במקלדת. הם תורגמו להפעיל פונקציות בתוך מערכות ה-CRM וההפקה של החברה או הסוכנות.
- 3. כושר הסקה (Reasoning) ומהירות:** בזכות שיפורים דרמטיים בחישוב, הסוכנים מסוגלים לפתור בעיות לוגיות מורכבות, כמו השוואת תנאי חיתום בין שלוש חברות שונות ולעשות זאת במחיר ומהירות שמאפשרים הפעלה של "צ'י סוכנים" דיגיטלי ללא הפסקה.

הקרב על התשתית: פלטפורמה אחת לניהול כולם

OpenAI ביצעה שינוי אסטרטגי עמוק: מחברה שמפתחת "אינטליגנציה"

המשך בעמוד הבא <<<

כל הזכויות שמורות, אין לשכפל, להעתיק, לצלם, לתרגם, לאחסן במאגר מידע, לשדר או לקלוט בכל דרך או אמצעי אלקטרוני, אופטי, מכני או אחר - כל חלק שהוא מהחומר הבלתי בעייתי עדיף ביטוח ופנסיה. המידע הנכלל בעיתון זה הינו בבחינת סקירה כללית בלבד, ואינו מהווה חוות דעת או ייעוץ משפטי. המערכת אינה מחזירה כתבי יד ואינה אחראית לתוכן המודעות.

שיודע לתזמר את כל היכולות הללו לתוך תהליכי עבודה אמיתיים. המודלים של גוגל, אנטרופיק ו- OpenAI הגיעו לבשלות שמאפשרת להם להיות "פועלים" חרוצים ב-Back Office שלכם. חברות וסוכנויות שישכילו לבנות תשתית גמישה, פתוחה ומנוהלת, יהפכו את המורכבות הארגונית שלהן מנטל ליתרון תחרותי דורסני.

צ'ק-ליסט יישומי לבכיר בביטוח

- 1. מיפוי איי מידע:** זהו איפה המידע שלכם תקוע: PDF, CRM, מערכות ליבה ישנות.
 - 2. הנדסת משרות ל-AI:** אל תחשבו על "צ'אט", חשבו על תהליך (למשל: טיפול בפיגורי גבייה).
 - 3. בחירת תשתית גמישה:** וודאו שהפלטפורמה שאתם מאמצים מאפשרת עבודה עם מספר מודלים.
 - 4. ניקוי דאטה:** איכות הסוכן תלויה באיכות הנתונים שהוא יכול לקרוא.
 - 5. אדם בלולאה:** הגדירו נקודות בקרה שבהן גורם אנושי מאשר את פעולות ה-AI.
- אומנם המודלים והיכולות הללו יחסית חדשים, אבל הם מסמנים את הכיוון לעבר העתיד, את הרצון של המודלים והחברות להיות גורם עסקי חשוב בתוך הארגונים ואת המעבר ממודלים חכמים למודלים מבצעים בעלי יכולת חישוב והסקת מסקנות מקונטקסטים רחבים ומאגרי מידע שונים ומגוונים.

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

המשך מהעמוד הקודם <<<

דקות במקום ימים, מה שהופך ליתרון התחרותי המכריע בשוק מסובך, רגולטורי ומקצועי.

הסיכון האמיתי: אימוץ "גנים סגורים"

הקרב בין הענקיות מציב את הבכירים בפני דילמה. פתרונות כמו Microsoft Copilot Studio ו- Salesforce Agentforce מציעים סוכנים שעובדים מצוין בתוך ה"גן הסגור" שלהם. מנגד, הגישה של OpenAI עם Frontier מציעה "מרכז עצבים" פתוח יותר. בעולם הביטוח הישראלי, שבו אנחנו תלויים במערכות ליבה ישנות (Legacy) ובממשקים מורכבים בין סוכנויות לחברות, הגמישות הזו היא קריטית. מערכת סגורה מדי עלולה להפוך תוך שנתיים לנטל טכנולוגי שימנע מכם לאמץ את המודל הבא והטוב יותר שיצא לשוק.

ממשל ואחריות: מי שומר על הסוכן?

ככל שהסוכנים הופכים לאוטונומיים יותר, עולות שאלות של אחריות תאגידית ומטפלת בזה באמצעות "זהות ארגונית". לכל סוכן ולכל פעולה של AI מתועדת וניתנת לשחזור, בדיוק כמו עובד אנושי. עם זאת, חשוב לזכור כי הטמעה כזו דורשת ליווי אסטרטגי. המודלים החדשים אמנם חכמים, אך ללא "מעקות בטיחות" רגולטוריים, הם עלולים לקבל החלטות חיתומיות שגויות.

סיכום: הערך עוזב את ה"מוח" ועובר ל"ניהול"

המסר לבכירי הענף ברור: המירוץ ל-AI כבר לא עוסק בשאלה איזה מודל חכם יותר. הוא עוסק בשאלה למי יש את **מרכז העצבים** הטוב ביותר

עדיף
TECH

**קהילת חדשנות וטכנולוגיה
בעולם הביטוח והפיננסים**

להצטרפות לקהילה <

מנהל הקהילה: ירדן פלד, מומחה לטכנולוגיה ולשיווק דיגיטלי בענף הביטוח