



הפינה המקצועית של ירדן פלד

TECH עדיף

סוכן AI - הדור הבא של סוכני הביטוח

בזדק וזמינות ביומן, שולח זימון ומייצר ב-CRM רשומת "פגישת שימור". יכולות חשיבה ותכנון. המודלים החדשים לא סתם יורים תשובה, הם "חושבים" לפני שהם עונים. בתחום הביטוח זה קריטי. אם מגיע תיק תביעה מורכב הכולל דוחות שמאי, תמונות ופוליסה עם החרגות, המודל יודע לעצור, לנתח את הסתירה בין הדוח לפוליסה, ורק אז להמליץ על דרך פעולה.

קריאת השכמה

אני שומע את החשש בקרב סוכנים: "אם המחשב יודע לעשות הכל, בשביל מה צריך אותי?". זו שאלה לגיטימית, אבל המסקנה צריכה להיות הפוכה ולהבין שחשוב להבדיל בין ביצוע פעולות ושחרור מתפעול רפטיבי, לבין ראייה וייעוץ הוליסטי ללקוח.

מי שימשיך לתפקד כצינור מעביר ניירת - יעלם. אין שום ערך כלכלי בסוכן אנושי שכל תפקידו הוא לקחת טופס מהלקוח ולהקליד אותו למחשב החברה. את זה ה-AI עושה מהר יותר, זול יותר ובלי שגיאות הקלדה.

השינוי בגישה צריך להיות שימוש נכון בטכנולוגיה שלא דורשת מכם להפוך למתכנתים, והיא נגישה במשאבים קיימים ומאפשרת להשתמש בעלויות יחסית נמוכות (מאות דולרים בחודש לכמה מערכות/סוכני AI) אשר יתממשקו בקלות למערכות ולפעילות היומיומית של הסוכן. חשוב לזכור כי הסוכן מגדיר עד כמה והיכן סוכני ה-AI יורשו לבצע ללא התערבות הסוכן או להגדיר שהאישור הסופי יינתן בכל מקרה על ידי סוכן הביטוח.

משאבים קיימים. הכלים הללו מתממשקים לתוכנות שאתם כבר משתמשים בהן (וואטסאפ, אאוטלוק, דפדפן כרום) ולכן היכולת להשתמש בהן יחסית קלה ולא מצריכה מערכות נוספות.

עקומת למידה. הגדרת סוכן AI הופכת דומה להסבר לעובד חדש, רק שהעובד יכול להתמקצע על כמה היבטים של עבודת הסוכן ולא על התמחות ספציפית וניסיון ספציפי.

ההזדמנות. במקום להיות עבדים של הבירוקרטיה, אתם הופכים למנהלי צ"י סוכנים. יש לכם עכשיו כוח עבודה אינסופי שיכול לטפל ב-1,000 לקוחות באותה רמת שירות אישית שנתתם ל-100 הלקוחות הראשונים

מהפכת ה-AI Agent (בינה מבצעת פעולות) הגיעה לשולחן העבודה של סוכן הביטוח. זה כבר לא צ'אטבוט שיועד לכתוב יפה, אלא סוכן דיגיטלי שלוחץ על העכבר, נכנס לפורטל החברה ומגיש תביעות.

אם בחצי השנה האחרונה התרגלנו לדבר עם הבינה המלאכותית (ChatGPT, Claude, ג'ימיני) ולבקש ממנה לנסח מיילים או לסכם פוליסות, השבועות האחרונים טרפו את הקלפים מחדש. אנחנו עדים למעבר מטכנולוגיה של GenAI (בינה יוצרת תוכן) לטכנולוגיה של Agentic AI.

עד לאחרונה, ה-AI היה כמו יועץ מבריק שיושב בחדר זכוכית: הוא יכול לתת עצות מעולות, אבל אין לו ידיים לבצע אותן. הייתם צריכים לקחת את הטקסט שכתב, להעתיק אותו למייל, להיכנס לפורטל החברה ולהקליד נתונים ידנית ולבדוק שוב שהכל בוצע ולבדוק תיקונים וטעויות. כל זה הולך להשתנות בקרוב המודלים החדשים שיצאו לשוק שברו את הזכוכית. לבינה המלאכותית יש כעת "ידיים" והיא קיבלה גישה למקלדת ולעכבר שלכם. היא יכולה לפתוח דפדפן, לנווט בתוך מערכת ה-CRM של הסוכנות, להוריד אישור העדר תביעות מאתר הר הביטוח, ולשלוח אותו לחתם בחברת הביטוח, והכל בזמן שאתם שותים קפה או נמצאים בפגישה עם לקוח.

מה השתנה? מ"פטפטת" ל"עבודה שחורה"

השינוי הדרמטי טמון בשלוש יכולות חדשות שהופכות את ה-AI ממסייע Copilot למבצע סוכן AI.

השתלטות על הדפדפן. תארו לעצמכם בוט שיכול "לראות" את המסך שלכם. הוא יודע לזהות איפה נמצא כפתור "הגש תביעה" בפורטל של חברת הביטוח (גם אם הממשק מיושן ומסורבל), הוא יודע לגלול, להקליד שם משתמש וסיסמה, ולמלא טפסים. המשמעות האדירה היא שלא צריך לחכות שחברת הביטוח יואילו בטובן לפתוח API או ממשקים טכנולוגיים מתקדמים. הסוכן הדיגיטלי עובד בדיוק כמו פקיד אנושי מול אותם מסכים.

חיבור למערכות הליבה (אינטגרציות עמוקות). הסוכנים החדשים לא חיים בוואקום. הם מחוברים ישירות ליומן גוגל/אאוטלוק שלכם, לתיבת המייל ולתוכנת הנהלת החשבונות. דוגמה: לקוח שולח וואטסאפ עם בקשה לפגישה. ה-AI לא רק עונה לו "אין בעיה ומתי נוח לך?", אלא

המשך בעמוד הבא <<<

המשך מהעמוד הקודם <<<

שלכם.

איך זה נראה בשטח? מכירות, לידים ותפעול

אז איך יראו בעתיד הקרוב חיי היום יום של הסוכן בעבודה שלו:

1. מכירות וניהול לידים (24/7, אפס פספוסים)

התרחיש: נכנס ליד מקמפין פייסבוק ב-22:00 בלילה.

העולם הישן: הליד מחכה לבוקר. הסוכן מתקשר בבוקר, הלקוח לא עונה. רודפים אחריו יומיים. הליד מתקרר.

העולם החדש: סוכן AI מזהה את הליד מיידית. הוא שולח הודעת וואטסאפ אישית (קולית או טקסט): "היי דני, ראיתי שהתעניינת בביטוח בריאות. אשמח לקבוע לך שיחה מחר בין השעות... ועד הפגישה אשמח לבצע עבורך בירור צרכים ראשוני".

הביצוע: אם הלקוח עונה, ה-AI מנהל שיחת בירור צרכים ראשונית ("האם יש לך ביטוח קיים? מצב בריאותי?"). הוא מסנן את הלידים הלא רלוונטיים, וקובע לכם ביומן פגישות רק עם לקוחות בשלים חמים שכבר עברו תשאול. אחוזי הסגירה עולים וחסכתם במשאבים.

2. תפעול ובק אופיס (חיסול הפיגור)

התרחיש: חידושי רכב לחודש הבא.

העולם החדש: סוכן ה-AI נכנס עצמאית למסלוקה/הר הביטוח/CRM, מושך את הנתונים העדכניים, משווה אותם לפוליסה הקיימת, בודק אם הפרמיה התייקרה משמעותית, ומכין לכם (או ישירות ללקוח) טבלת השוואה עם שלוש אלטרנטיבות. הוא מנסח את המייל ללקוח, מצרף את ההצעות, ורק מחכה לאישור שלכם בקליק אחד לשליחה. שעות של עבודת נמלים הופכות לדקות של פיקוח.

3. תביעות (רגע האמת)

הלקוח מדווח על תאונה בוואטסאפ וה-AI מבקש תמונות ורישיון רכב, פותח תיק במערכת הסוכנות, ושולח דיווח ראשוני לחברה. הוא גם יודע לפנות לחברת הביטוח למחלקת התביעות כל 48 שעות כדי לבדוק סטטוס ולעדכן את הלקוח. הלקוח מרגיש שיש לו סוכן

שעובד בשבילו סביב השעון.

החברות מול הסוכנים - שיתוף פעולה או מלחמה קרה?

מצד אחד, החברות משקיעות הון עתק ב-AI משלהן והן רוצות לייעל את המוקדים ולשווק ישירות ללקוח במידע וביצוע פעולות. החשש הוא שהחברות ישתמשו בטכנולוגיה כדי לעקוף את הסוכן ולהציע חוויית שירות מהירה יותר מכפי שסוכן אנושי מסוגל לתת.

אבל כאן בדיוק נמצא היתרון של הסוכן ההיברידי. מכיוון שחברות הביטוח מוגבלות ברגולציה כבדה ובמערכות ארגוניות מסורבלות שקשה לשנות אותן, סוכן זריז, שמתמש בסוכני AI, יכול לנוע מהר יותר ולהעניק ללקוחות את השירות שהם מצפים ממנו.

דעתי האישית שצריכים להיות שני סוכני AI בענף הביטוח:

בעוד הבוט של חברת הביטוח דואג לאינטרס של החברה (לשלם פחות, לסנן סיכונים, להעניק מידע ולשנות מסלולים ועוד), הבוט של הסוכן דואג לאינטרס של הלקוח (להשיג את המחיר הטוב ביותר, להעניק ייעוץ ושירות ברמה הוליסטית, ליצר תוכן רלוונטי ולהמליץ על התיק הפיננסי). אם הסוכן ישתמש ב-AI רק כדי לשלוח ניוולטר, הוא יהיה בנחיתות מול תקציבי החברות, אבל אם ישתמש ב-AI כדי לתת ללקוח תחושה שאתם בשבילו 24/7 ובזדקנים ומתייעצים בשבילו, הוא יישאר נאמן לכם.

סיכום: לא לפחד מהגל, אלא לגלוש עליו

הטכנולוגיה הפכה נגישה, המודלים החדשים של השבועות האחרונים מורידים לאט לאט את החסם הטכני ולא צריך להיות איש מחשבים כדי להפעיל כלים מתקדמים, ולכן השאלה היחידה שנשארה למנהלי סוכנויות היא לא האם להטמיע? אלא היכן ואיך? מי שיאמץ את הכלים הללו בחודשים הקרובים, יבנה פער תחרותי שיהיה קשה מאוד לסגור בעתיד הקרוב.

הכותב הינו מומחה AI ואוטומציה בענף הביטוח, מנהל קהילת

