



הפינה המקצועית של ירדן פלד מומחה לטרנספורמציה דיגיטלית מבוססת בינה מלאכותית, מנהל עדיף Tech

עדיף
TECH

מהפכה של אוטומציה ובינה מלאכותית בסוכנויות ביטוח

משווים את תנאי המשחק: כלים חכמים שמעניקים
גם לסוכנויות קטנות יכולות של חברות ביטוח גדולות

שארגונים שלא יאמצו בינה מלאכותית יאבדו את יתרוןם התחרותי. משמעות הדבר היא שהצו הדיגיטלי נוגע להישרדות העסקית ולא רק לאופטימיזציה תפעולית.

יתירה מכך, הטמעת AI מאפשרת למבטחים לעבור ממודל של "זיהוי ותיקון" למודל של "חיזוי ומניעה". שינוי זה משנה באופן מהותי את הצעת הערך של הביטוח, ומאפשר למבטחים לסייע ללקוחותיהם לנהל סיכונים ולמנוע תביעות מלכתחילה, ובכך להציע ממד חדש של ערך למבטחים.

פירוק ארגז הכלים הדיגיטלי: אוטומציה, RPA ובינה מלאכותית

כדי להבין את השינוי ואת ההבדלים בין הכלים והפתרונות השונים, חיוני להבחין בין אוטומציה, אוטומציה רובוטית של תהליכים (RPA) ובינה

הצו הדיגיטלי בענף הביטוח

ענף הביטוח, שאופיין באופן מסורתי בתהליכים עתירי נייר והזנת נתונים ידנית, עובר טרנספורמציה דיגיטלית עמוקה. שינוי זה אינו רק אופציה, אלא הכרח אסטרטגי להישרדות ולצמיחה בענף תחרותי הולך וגובר.

עד 67% מחברות הביטוח כבר האימוץ את מאמצי הטרנספורמציה הדיגיטלית שלהן, מה שמצביע על מגמה ברורה של התרחקות מפרקטיקות מיושנות. תנועה זו מונעת מהצורך לעמוד בציפיות הגוברות של הלקוחות לחוויה דיגיטלית, לנהל נפחי תהליכים הולכים וגדלים ולשמור על ציות קפדני לרגולציה.

שוק האינשורטק העולמי, שהניב הכנסות של 11.8 מיליארד דולר בשנת 2022, צפוי להגיע ל-336.5 מיליארד דולר עד שנת 2032, מה שמדגיש את החשיבות הגוברת של הטכנולוגיה בעיצוב עתיד הענף. אך עדיין

קיים בלבול רב בין תהליכי אוטומציה לשיפור היעילות וחווית לקוח, לעומת שימוש בבינה מלאכותית, לפעמים לאותן מטרות.

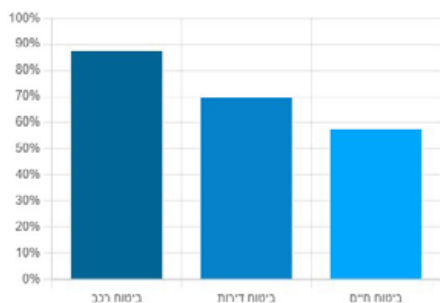
מאמר זה יסביר את ההבדלים, מתי רצוי להשתמש באחת מהאפשרויות או לשלבן וכיצד הן משנות את ענף הביטוח.

הצמיחה המהירה של שוק האינשורטק וההאצה במאמצי הטרנספורמציה הדיגיטלית, מצביעות על כך שאימוץ טכנולוגי אינו עוד יתרון תחרותי, אלא דרישת סף לשמירה על רלוונטיות בשוק. מחקרים מצביעים על כך ש-79% ממנהלי הביטוח מאמינים

ההשפעה במספרים

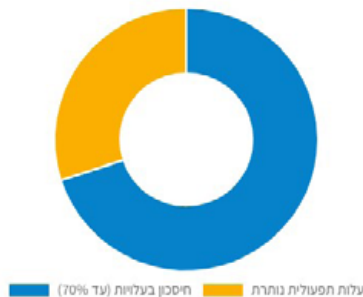
אימוץ AI בחברות הביטוח הגדולות

חברות הביטוח כבר מבינות את הפוטנציאל. שיעורי האימוץ של AI/ML גבוהים במיוחד בתחומי הרכב והדירות, מה שמגביר את הלחץ התחרותי על סוכנויות קטנות.



יעילות תפעולית בתביעות

אוטומציה חכמה יכולה להפחית משמעותית את העלויות והזמן הנדרשים לטיפול בתביעות, מה שמוביל לחיסכון של עד 70% בעלויות התפעוליות.



המשך מהעמוד הקודם <<<

רוב חברות הביטוח משתמשות ב-RPA כבר שנים רבות לצורך ייעול משימות של אנשים בתפעול ובשירות ומעבירה בקשות שונות לביצוע, באמצעות תהליכים אוטומטיים בין צוותים ובין מערכות. בזמן האחרון עוד ועוד סוכנויות משתמשות בכלי זה לייעול הפעילות שלהן מול חברות הביטוח ובתוך הסוכנות עצמה.

טיפ חשוב: פתרון זה מתאים בעיקר לסוכנויות עם נפח פעילות גבוה ועם רוטיות עבודה בין צוותים או חברות הביטוח שיכולות להתייעל בקלות ע"י רובוטים ייעודיים אלו.

• **בינה מלאכותית.** זהו תחום מדעי העוסק בבניית מחשבים ומכונות שיכולים לחשוב, ללמוד ולפעול באופן שבדרך כלל דורש אינטליגנציה אנושית. בניגוד לאוטומציה, AI יכולה להגיב באופן דינמי למידע חדש, ללמוד מתבניות נתונים, לבצע תחזיות, לסווג מידע ואף ליצור תוכן חדש. טכנולוגיות AI מרכזיות כוללות למידת מכונה, עיבוד שפה טבעית NLP, ראייה ממוחשבת ו-AI גנרטיבי.

הבינה המלאכותית מסוגלת להבין, לחשוב ולייצר אינטראקציה כמעט אנושית ולכן חודרת בצורה מהירה למרכזי השירות בחברות, חיזוי ואנליטיקה מתקדמות, ויצירת פעילויות שיווקיות באיכות הולכת וגדלה.

• **טיפ חשוב:** הטמעת בינה מלאכותית בכל עסק מצריכה הבנה עסקית, התאמה ושימוש בדאטה. לכן היא עדיין לא ישימה לכל עסק ובמיוחד בביטוח, בו הדאטה והמידע על הלקוח הם קריטיים למתן תשובה מדויקת ללקוח.

מלאכותית. למרות שלעיתים קרובות הם משמשים בערבוביה, כלים אלו מייצגים יכולות נפרדות שביכולתן להפוך במקרים מסוימים ליכולות עוצמתיות ביותר כאשר הן משולבות.

• **אוטומציה.** זהו המונח הרחב ביותר, המתייחס לשימוש בטכנולוגיה ולתוכנה להשלמת משימות ותהליכים עסקיים החוזרים על עצמם ומבוססי כללים וחוקיות ללא התערבות אנושית. אוטומציה מבטיחה עקביות ויעילות עבור זרימות עבודה מובנות.

דוגמאות לכך כוללות חשבונות אוטומטיות או תהליכי קליטת עובדים, קליטת לקוח חדש, תזכורות ואף מענה למיילים חוזרים. האוטומציה "חיה" בסביבה סגורה ותעשה בדיוק את מה שנגדיר לה מראש. לכן ישנה חשיבות רבה לאפיון ולהבנת התהליכים, הממשקים ולא פחות - מה סוג התקשורת עם הלקוח.

טיפ חשוב: להקפיד על הבנת התהליך, כתיבתו בתרשים מובן וברור ולקבוע מה המטרה של האוטומציה.

• **אוטומציה רובוטית של תהליכים RPA.** תת-קבוצה של אוטומציה. RPA משתמשת באופן ספציפי ברובוטים מבוססי תוכנות מחשב כדי לחקות פעולות אנושיות בעת אינטראקציה עם מערכות דיגיטליות. RPA מצטיינת באוטומציה של משימות בנפח גבוה, החוזרות על עצמן ומבוססות כללים, כגון הזנת נתונים, העברת נתונים בין מערכות או יצירת דוחות, והיא בעלת ערך מיוחד בגישור על מערכות מדור קודם ללא צורך בשדרוג מקיף.

הבחנות מרכזיות: אוטומציה, RPA ו-AI

מאפיין	אוטומציה (כללי)	אוטומציה רובוטית של תהליכים - RPA	בינה מלאכותית - AI
פונקציה עיקרית	אוטומציה של משימות החוזרות על עצמן; מבוססות כללים	חיקוי פעולות אנושיות למשימות דיגיטליות החוזרות על עצמן	ביצוע משימות מורכבות הדורשות קבלת החלטות, למידה והיגיון
קבלת החלטות	עוקבת אחר כללים מוגדרים מראש; ללא הסתגלות	עוקבת אחר כללים מוגדרים מראש; ללא קבלת החלטות אוטונומית	לומדת מנתונים, מזהה תבניות, מבצעת תחזיות/החלטות; מסתגלת
למידה	ללא למידה מובנית; דורשת עדכונים ידניים	ללא למידה מובנית; דורשת עדכונים ידניים	משתפרת לאורך זמן עם נתונים חדשים; לומדת באופן אוטונומי
מתאימה ביותר ל...	משימות צפויות, בנפח גבוה, ללא שינוי	הזנת נתונים חוזרת, מילוי טפסים, ניווט במערכות	ניתוח מורכב, חיזוי, התאמה אישית, עיבוד נתונים לא מובנים
מורכבות	נמוכה עד בינונית	נמוכה עד בינונית	גבוהה
התערבות	התערבות אנושית מינימלית לאחר הגדרה	התערבות אנושית מינימלית לאחר הגדרה	יכולה לעבוד באופן עצמאי; מגבירה את האינטליגנציה האנושית

המשך בעמוד הבא <<<

יתרון אסטרטגי: יתרונות לסוכנויות ביטוח

בעוד חברות ביטוח כבר מיישמות בפועל את השילוב בין הכלים בצורה מוצלחת בתחום התביעות, הערכות סיכונים וייעול התפעול, בסוכנויות הביטוח מתחילים להבין את הפוטנציאל הטמון בשילוב הכלים וכיצד הם תורמים לשורה התחתונה של הרווח. אימוץ AI ואוטומציה מציע יתרונות משמעותיים לסוכנויות ביטוח, במיוחד קטנות ועצמאיות, ומאפשר להן להתחרות ביעילות ולהניע צמיחה בת קיימא.

הפחתה משמעותית בעלויות ושיפור ביעילות תפעולית

סוכנויות ביטוח יכולות להפחית עלויות תפעוליות בעד 40% באמצעות אוטומציה ופתרונות דיגיטליים. דוחות מסוימים מצביעים על ירידה של 25%-10% בהוצאות התפעוליות מאוטומציה של משימות שירות ליבה, כאשר פתרונות מבוססי AI מביאים להפחתה של 50%-30% בעלויות. עלות עיבוד תביעה ידנית עולה משאבים רבים, בעוד שעיבוד אוטומטי יכול להפחית עלות זו בעד 70%.

הפחתות העלויות המשמעותיות הללו (עד 80% בתחומים מסוימים)

למרות שהכלים הללו נבדלים ביכולותיהם, הם מגיעים לשיא יעילותם כאשר הם משולבים יחד, במה שמכונה "אוטומציה חכמה". אוטומציה חכמה משלבת את יכולת הביצוע של RPA עם יכולות החשיבה והלמידה של AI כדי לפרש נתונים, לזהות תבניות ולהסתגל לתנאים משתנים.

שילוב זה מאפשר אוטומציה של פעילויות מורכבות יותר, שאינן שגרתיות, ושכלים אוטומטיים מבוססי כללים אינם יכולים לטפל בהן. השילוב היותר מקובל היום בתחום העסקי הינו שילוב של אוטומציית תהליכים בין ממשקים ומערכות בשילוב בינה מלאכותית, המסוגלת להתמודד עם מידע רב ומשתנה ולהעניק יכולות מתקדמות ללקוחות.

דוגמה טובה הינה בחידוש ביטוח רכב או דירה. אוטומציה רגילה תאופיין בסוגי הביטוח, סוגי הבחירה של הלקוח, שאלות ומידע שידוע מראש לטובת התהליך ועד סגירת הפעילות מול הלקוח. זאת לעומת בוט מבוסס בינה מלאכותית שמאומן ולומד על מידע רב כדי לספק את אותה אוטומציה אך ללא ההגבלות של האוטומציה הפשוטה - בכך יכול הלקוח לנהל אינטראקציה יחסית חופשית עם הבוט ולקבל מידע מגוון או מספר פעולות ולא רק הליכה במסלול קבוע מראש, שפעמים רבות מתסכל את הלקוח במידה ואין מענה לדרישה הספציפית שלו.

שני מנועי השינוי: אוטומציה מול AI

למרות שרבים משתמשים במונחים לסירוגין, אוטומציה ובינה מלאכותית הן טכנולוגיות שונות במהותן. הבנת ההבדל היא המפתח ליישום אסטרטגי נכון.

בינה מלאכותית (AI): מקבל החלטות החכם

בעיה מורכבת ונתונים



למידה, זיהוי תבניות והסתגלות



החלטה או תחזית אוטונומית

מתאימה למשימות כמו הערכת סיכונים, זיהוי הונאות או מתן המלצות מותאמות אישית. המטרה: קבלת החלטות חכמה יותר.

אוטומציה: המבצע היעיל

משימה חוזרת ומוגדרת



סט כללים קבוע ("אם-אז")



ביצוע מדויק ועקבי

אידיאלית למשימות כמו הזנת נתונים, שליחת תזכורות או הפקת דוחות. המטרה: חיסכון בזמן והפחתת טעויות אנוש.

המשך מהעמוד הקודם <<<

מהפכת הביטוח: אוטומציה ו-AI בעסקים קטנים

הטכנולוגיה משנה את כללי המשחק. עסקים קטנים בענף הביטוח יכולים למנף אוטומציה ובינה מלאכותית כדי להפחית עלויות, לשפר יעילות ולהעניק חווית לקוח יוצאת דופן.

90%

הפחתה בהפסדים
הקשורים להונאות ביטוח
בעזרת AI

17%

צמיחה שנתית בסוכנויות
דיגיטליות לעומת 10%
באחרות

70%

הפחתה בעלות טיפול
בתביעה באמצעות
אוטומציה

79%

מהמנהלים מאמינים
שאי-אימוץ AI הוא סיכון
תחרותי

מקור: insurAI

יכולת התרחבות ויתרון תחרותי לסוכנויות קטנות

אוטומציה מאפשרת התרחבות של תהליכים ללא צורך בהעסקת עובדים נוספים, ובכך מאפשרת לסוכנויות לטפל בנפחי עבודה הולכים וגדלים בתקופות שיא או במשבר.

AI ואוטומציה מספקות לסוכנויות קטנות ועצמאיות יכולות שהיו בעבר נחלתן הבלעדית של מבטחים גדולים בשל קנה המידה והתשתית שלהם. זה למעשה "מבזר" פונקציונליות מתקדמת, ומאפשר לשחקנים קטנים יותר להציע שירותים תחרותיים ולהשיג צמיחה מהירה ללא עלייה פרופורציונלית בכוח אדם או בנטל מערכות מדור קודם.

ניווט בעתיד הביטוח והאינשורטק

הטרנספורמציה הדיגיטלית בענף הביטוח, המונעת על ידי היכולות הסינרגטיות של אוטומציה, RPA ו-AI, אינה רק שיפור מצטבר אלא עיצוב מחדש מהותי של הענף, וטכנולוגיות אלה, למרות שהן נפרדות, משתלבות ליצירת פתרונות אוטומציה חכמים המניעים רמות חסרות תקדים של יעילות, דיוק ושביעות רצון לקוחות.

נכון, יש לא מעט אתגרי יישום הכוללים הבנת התהליכים, ניהול הדאטה ויצירת ממשקים עם מערכות שלא בהכרח יש להן ממשק פתוח, אך הכיוון הוא ברור. לכן רוב המערכות בענף מתכנסות ליצירת API פתוח.

עבור סוכנויות ביטוח קטנות ועצמאיות, אימוץ טכנולוגיות אלה מציב הזדמנויות ייחודיות להשוות את תנאי המשחק, להשיג יתרון תחרותי ולהרחיב פעולות ללא עלויות התקורה המסורתיות, עם לא מעט אתגרים בדרך, אך עם הבנה כי בקרוב זה ישתלם ויעניק להן בסיס ויתרון תחרותי לעתיד. העתיד הוא שילוב בינה מלאכותית בפעילות, עם אוטומציה מתאימה בליבתו.

מתורגמות ישירות לרווחיות משופרת וליכולת להציע תמחור תחרותי יותר ללקוחות. זה חיוני לסוכנויות קטנות יותר כדי למשוך ולשמר לקוחות מול מתחרים גדולים ועתירי משאבים, ומספק מנוף חיוני לנתח שוק ובידול.

שיפור דיוק והפחתת טעויות אנוש

אוטומציה ממזערת טעויות אנוש בעיבוד נתונים, בניתוח ובמשימות אחרות, ומבטיחה יישום עקבי של תהליכים. זה קריטי במיוחד בתחומים כמו דיווח פיננסי, שבו אוטומציה מבטיחה דיוק ועמידה בזמנים. RPA יכולה לשפר את הדיוק לכמעט 100% בעיבוד פיננסי.

מעבר לדיוק תפעולי, הפחתת טעויות בתהליכים קריטיים כמו תביעות וניהול פוליסות, מובילה לפחות מחלוקות ולמוניטין חזק יותר של אמינות. זה גם מפחית סיכונים רגולטוריים הקשורים לנתונים לא מדויקים. פחות טעויות משמעותן פחות תלונות של לקוחות, פחות עבודת תיקון ופחות סבירות לאי-ציות. כל אלה תורמים לעסק חזק ומהימן יותר.

שיפור חוויית הלקוח ושימורו

עדכוני תביעות מידיים, המלצות פוליסה מותאמות אישית ותמיכה 24/7 מובילים לשביעות רצון, לנאמנות ולצינוי שביעות רצון לקוחות גבוהים יותר. תהליכי חידוש אוטומטיים יכולים לשפר את שימור הלקוחות בכ-12%.

חוויית מותאמות אישית, תהליכים יעילים וזמני שירות מהירים יותר (לדוגמה, קבוצת הביטוח צריך הפחיתה את זמני השירות ביותר מ-70% עם מערכת CRM מבוססת AI) משפרים באופן משמעותי את מעורבות הלקוחות ואת שביעות רצונם.

בשוק תחרותי, חוויית הלקוח היא גורם מבדיל מרכזי. היכולת לספק שירותים מהירים, מדויקים ומותאמים אישית באמצעות AI ואוטומציה, מתורגמת ישירות לשביעות רצון ולנאמנות מוגברת של הלקוחות. זה, בתורו, יכול להוביל לעלייה בהכנסות.