



הפינה המקצועית של ירדן פלד

מומחה לטרנספורמציה דיגיטלית מבוססת

בינה מלאכותית, מנהל עדיף Tech

עדיף
TECH

2025: עידן הבינה המלאכותית והשפעתה על העולם העסקי והביטוח

2. התאמה אישית והצעת ערך מבוססת נתונים

בעולם שבו לקוחות דורשים חוויה מותאמת אישית, AI ממציאה מחדש את הקשר בין החברות ללקוחות. כאשר לקוח חווה תהליך רכישה איכותי ומהיר במקום אחד, הוא משלך על שאר החברות ומי שלא תדע לספק לו את החוויה, כנראה תפסיד - ובמיוחד בענף הביטוח המשולל כמעט בחוויית לקוח בכל נקודות הממשק עם החברה/סוכן.

- שיפור בהצעות מותאמות: AI יכולה לנתח מאות פרמטרים במידע לקוחות, כגון גיל, מצב בריאותי ודפוסי צריכה, ולהתאים פוליסות ייחודיות, רמת מחירים ואף התאמה של ההשקעות והחסכונות בהתאם לשינויים בחיים.

- צ'אטבוטים כמענה מיידי: בעזרת מודלים כמו GPT-4, צ'אטבוטים הופכים לכלי מרכזי בשירות לקוחות. לדוגמה, חברת ביטוח בריטית הגדילה ב-30% את שביעות רצון הלקוחות על ידי שימוש בבוטים המתמחים במענה מיידי לשאלות על כיסוי ביטוחי ותביעות. במקרה זה חייבים לנתח ולהבין מי הלקוחות ולהתאים עבורם את השירות לפי המוצר והצורך שלהם. גם היום הרבה סוכני ביטוח בטוחים שהם חייבים לתת מענה טלפוני/אישי לכל לקוח וזה כבר לא נכון. היום צריך לתת את המידע ללקוח בזמן ובפלטפורמה שהוא רוצה.

3. AI לזיהוי הונאות ושיפור האמינות

מניעת הונאות היא אחת התרומות המשמעותיות של AI לענף הביטוח. מערכות זיהוי הונאות בזמן אמת: מערכות AI מזהות דפוסי התנהגות חריגים במסמכים או בתביעות, וחוסכות מיליוני דולרים לחברות בשנה. היכולת לשלב זיהוי תמונה במודלים החדשים, יאפשר זיהוי מהיר של הונאות כגון חתימות, בקשות להעברת כספים, תביעות ואף אישורי דיפלומה והצהרות בריאותיות.

- דוגמה מעניינת: לפי דוח של PWC, מודלים לניטור בזמן אמת הצליחו לזהות הונאות בהיקף של 85% יותר מפתרונות אנושיים בלבד.

מבוא: בינה מלאכותית ככוח מניע חדש

שנת 2025 מסמנת עידן חדש שבו הבינה המלאכותית (AI) משנה את חוקי המשחק במגוון תעשיות, במיוחד בענף הביטוח והעסקים. אם ב-2024 דיברנו על פוטנציאל, הרי שב-2025, AI הופכת ממילה אופנתית לכלי קריטי, כאשר ההשפעה שלה מתבטאת בשיפור היעילות, הגברת הפרסונליזציה והובלת חדשנות. לפי מחקר של מקינזי, שימוש ב-AI יוכל להוסיף עד 4.4 טריליון דולר לשוק העולמי באמצעות ייעול תהליכים וחזיון קבלת החלטות.

מה צפוי לנו ב-2025 מההיבטים של השפעת הבינה המלאכותית על העולם העסקי ובכלל, ומה המגמות והסכנות הצפויות השנה?

מגמות מרכזיות בבינה מלאכותית בשנת 2025

1. אוטומציה מתקדמת: ייעול התפעול העסקי

אוטומציה המונעת על ידי AI היא כבר לא רק קיצור זמנים, אלא שינוי יסודי של האופן שבו חברות פועלות ובאופן שהן יתקשרו עם הלקוחות. האוטומציה המבוססת על בינה מלאכותית מאפשרת שיח פתוח מול הלקוחות ומענה הרבה יותר מהיר ומדויק ולכן המגמה של אוטומציות מבוססות בינה מלאכותית ילכו ויגברו בעולם העסקי.

- בעיבוד תביעות ביטוח: חברות כמו AXA וחברות ישראליות מובילות מטמיעות כלים שמסוגלים לנתח תביעות ביטוח בשניות. התוצאה היא חיסכון של עד 40% בזמן טיפול בתביעה והפחתת עלויות באופן משמעותי.

- בניהול שרשראות אספקה: חברות לוגיסטיקה משתמשות במודלים של AI לחיזוי שיבושים, ניהול מלאים וניטור התקדמות. בשנת 2025, 60% מהחברות הגדולות צפויות להטמיע מודלים כאלה, לפי מחקר של גרטנר.

- דוגמה ייחודית בענף הביטוח: חברת Lemonade דיווחה על צמצום משך הזמן לטיפול בתביעות ממוצעות לשלוש דקות בלבד, תוך שימוש במודלי למידת מכונה ובינה מלאכותית, דבר המאפשר גם חוויית לקוח וגם ניהול נכון של התהליך והדאטה.

המשך בעמוד הבא <<<

המשך מהעמוד הקודם <<<

אתגרי 2025: האם אנו מוכנים?

1. עמידה ברגולציה ושמירה על פרטיות

שימוש נרחב ב-AI מעלה חששות לגבי פרטיות המידע. בשנת 2025, חברות יצטרכו לעמוד ברגולציות מחמירות כמו GDPR-2 וחוק הגנת הפרטיות כדי למנוע שימוש לרעה בנתונים אישיים, אשר משופעים בביטוח במידע רגיש, אישי, רפואי ופיננסי. על כל סוכן להיערך לנושא ולאור ההצהרה של אכיפה מוגברת מצד הרשויות.

2. פיתוח מיומנויות עובדים

הצלחת הטמעת AI תלויה במידה רבה בעובדים. סקר של גרטנר מצא כי 70% מהעובדים חשים כי אין להם את הכלים הדרושים לעבודה עם AI. הם יביאו מהבית ויווצר פער בין העובדים ובין היכולות של העסק להשתמש בכלים אלו.

3. אתיקה ובקרה על הטיית

כדי להבטיח שימוש הוגן ושקוף, חברות יצטרכו להקדיש משאבים לבקרה על הטיית במודלים ולפיתוח מנגנונים למניעת החלטות שגויות. בחברת ביטוח יכולים לאשר או לא לאשר ביטוח בכלי בינה מלאכותית שמוטים ויכולים לייצר אפליה שמנוגדת לחוק.

סיכום: שינוי יסודי בעידן הבינה המלאכותית

2025 צפויה להיות שנת מפנה עבור העולם העסקי וענף הביטוח בפרט. השימוש הגובר בבינה מלאכותית יאפשר לשפר את היעילות, להציע חוויות מותאמות אישית ולהתמודד עם אתגרים מורכבים יותר. החברות שיפעלו היום למקסם את יכולותיהן הטכנולוגיות יהפכו למובילות שוק בעשור הבא. ההבנה שצריך היום להטמיע את הכלים מתחיל לחלחל לענף הביטוח והצפי שלי הוא שכל חברות הביטוח וסוכנויות הביטוח הגדולות יצהירו על פתרונות וכלים מבוססי בינה מלאכותית במהלך 2025. שתהיה לנו שנה מוצלחת.

4. שילוב טכנולוגיות מתקדמות בתהליכים עסקיים

שילוב בין AI לטכנולוגיות אחרות, כמו בלוקצ'יין ועיבוד תמונה, יוצר סינרגיה ייחודית לענף הביטוח בהיבטי תביעות ותשלומים מהירים.

- ביטוח רכב מבוסס נתונים: מערכות שמנתחות תמונות מתאונות דרכים, מעריכות את הנזק ומספקות הצעות לתיקון תוך שניות. בקרוב, אחרי תאונה חס וחלילה, לא נתקשר לסוכן, אלא ניכנס לאפליקציה או לצ'אט, נדווח, נצלם את הנזק ומיקום התאונה והבוט יעריך את הנזק וישלח גרר להובלה למוסך הרלוונטי באופן עצמאי.

- בריאות וביטוח רפואי: שילוב של AI עם טכנולוגיות חישה מאפשר מעקב בזמן אמת אחר מדדים בריאותיים של מבטחים, מה שמוביל להתאמה אישית של פוליסות ולחיסכון בעלויות רפואיות. חיתום רפואי ואקטואריה יהפכו לאוטומטיים וללא צורך להתערבות הלקוח, ובכך יחסכו כסף וזמן ללקוח.

השפעת "סוכני AI" על העולם העסקי

סוכני AI המיועדים לפעול כ"עוזרים דיגיטליים" בארגונים, מתחילים לשנות את הדרך שבה אנו עובדים ומנהלים עסקים.

- סוכני מכירות דיגיטליים: AI כמו Copilot של מיקרוסופט או Virtual Assistants בארגונים, מסייעים לצוותים עסקיים לנתח מידע, להפיק דוחות ולזהות הזדמנויות מכירה. לדוגמה, חברת Salesforce פיתחה סוכני AI שממליצים לנציגי מכירות אילו לקוחות לפנות אליהם ומתי, בהתבסס על נתוני CRM.

- ניהול פרויקטים חכם: AI מייעלת תהליכי תכנון ומעקב, ובכך מקצרת זמני פרויקטים. מחקר של מקינזי מראה כי סוכני AI יכולים להפחית ב-25% את עלויות הניהול של הפרויקטים ולשפר את זמני התגובה.

- דוגמה מעשית: חברת סאפ (SAP) השיקה סוכן AI לניהול תקציבים בארגונים, שהביא לחיסכון של מיליוני דולרים בשנה.

