



הפינה המקצועית של ירדן פלד

TECH עדיף

סוכן הביטוח בעידן ה-AI: מאוטומציה של פעולות לטרנספורמציה של תודעה

השינוי: אנחנו עוברים לעולם של סוכני AI. אלו לא סתם צ'אטבוטים, אלא תוכנות המסוגלות לבצע תהליכים מקצה לקצה. ה-AI מסוגל לסכם פגישת זום, להוציא ממנה רשימת מטלות, לעדכן את ה-CRM, לשלוח מייל סיכום ללקוח ולהכין את טפסי ההצטרפות הכול באופן אוטומטי.

למה זה משפיע על ההתנהלות? זהו שינוי במעמדו של הסוכן. הוא הופך ממבצע למנהל אשר מנצח על תזמורת אוטומציה שמשפרת את הפעילות מול הלקוח ובמהירות. הסוכן מנהל צי של עוזרים וירטואליים שמבצעים את העבודה השחורה. זה מאפשר לסוכנות קטנה לתפקד כמו סוכנות גדולה, ומחזיר לסוכן את המשאב היקר ביותר שלו: זמן. הזמן הזה מושקע כעת בבניית אמון עם לקוחות, המקום היחיד שבו למכונה עדיין אין יתרון על פני האדם. טיפ - התחילו באוטומציות פשוטות (מיילים, ווטסאפ, תזכורות) ואז להתחיל להכניס סוכני AI.

היתרון לסוכן - חוויית לקוח משופרת וחיסכון במשאבים.

3. היפר-פרסונליזציה: שירות אישי בהיקף תעשייתי

הפרדוקס של סוכן הביטוח היה תמיד: מצד אחד, ככל שיש לי יותר לקוחות, כך השירות שלי לכל לקוח הופך לפחות אישי, ומצד שני חייב להיות אישי ורק אני מדבר עם הלקוח. יחד עם זאת, קשה לשמור על קשר חם ורציף עם 2,000 בתי אב.

השינוי: ה-AI מאפשר קשר חם בקנה מידה רחב. מערכות AI יכולות לנטר נתונים ולזהות אירועי חיים של לקוחות (מעבר דירה, לידה, פרישה) ולייצר פנייה אישית, מנומקת ורלוונטית בדיוק ברגע הנכון. זה לא עוד "מזל טוב" גנרי, אלא הצעה ערכית מבוססת נתונים.

למה זה משפיע על ההתנהלות? הלקוח של 2026 רגיל לחוויית המשתמש של נטפליקס ואמזון. הוא מצפה שהסוכן שלו ידע מה הוא צריך לפני שהוא בכלל שואל. סוכן שלא יאמץ את היכולת הזו ייתפס כמושן ובלתי רלוונטי. האימוץ כאן הוא הדרך היחידה למנוע נטישת לקוחות (Churn) לטובת פלטפורמות דיגיטליות קרות.

היתרון לסוכן - שימוש בנתונים ודאטה לשימור הלקוח והגדלת נתח ארנק.

ענף הביטוח והפיננסים נמצא בנקודת אל-חזור. אם בעשור האחרון דיברנו על "דיגיטציה" שבאה לידי ביטוי במעבר מנייר לקבצים, ואז לטופס דיגיטלי, הרי שהיום אנחנו בעיצומה של מהפכת האינטליגנציה המחשובית. הבינה המלאכותית (AI) אינה עוד כלי עבודה במובן הקלאסי של המילה; היא משנה את הדרך שבה אנחנו צורכים מידע, מקבלים החלטות ומנהלים קשרים אנושיים. עבור סוכן הביטוח, מדובר בהזדמנות הגדולה ביותר מאז המצאת המחשב, אך גם באתגר הדורש הגדרה מחדש של המקצוע.

במאמר זה ננתח את ארבע ההשפעות המכריעות של ה-AI על חיי היום-יום והעבודה, ונבין מדוע אבטחת מידע היא קריטית בעבודה עם כלי AI והיכולת לאתגר את התשובות כול הזמן.

1. מהצפת מידע לתובנות מזוקקות: ניהול הידע המקצועי

הבעיה הגדולה של סוכן הביטוח המודרני היא לא חוסר במידע, אלא עודף ממנו. פוליסות משתנות, תקנות רגולטוריות מתעדכנות, ומכתבי חברות הביטוח נערמים. בשיטה המסורתית, הסוכן הוא "ארכיב אנושי" - הוא נדרש לזכור, לחפש ולשלוף.

השינוי: ה-AI משנה את התהליך מ"חיפוש" ל"תשאל". באמצעות כלי בינה מלאכותית, המידע הופך לנגיש באופן מיידי. במקום לחפש סעיף ספציפי בפוליסת בריאות בת 80 עמודים, הסוכן פשוט שואל את המערכת: "מה הכיסוי המקסימלי להשתלות בחו"ל בפוליסה הזו לעומת המתחרה?".

למה זה משפיע על ההתנהלות? זהו שינוי קריטי כי הוא מפחית את "העומס הקוגניטיבי". כשהסוכן לא צריך להשקיע אנרגיה בחיפוש טכני, הוא פנוי לניתוח אסטרטגי. רמת המקצועיות עולה פלאים, והסיכון לטעויות מקצועיות (רשלנות) פוחת.

היתרון לסוכן - חיסכון בזמן ומשאבים.

2. המהפכה האג'נטית: מ"מבצע" ל"מנהל מערכות"

במשך שנים, סוכני ביטוח ועובדיהם היו "פועלי ידע". רוב היום הוקדש להקלדת נתונים, סיכום שיחות, כתיבת מיילים והעברת מסמכים ונתונים מהלקוח לחברה וחזרה. מעקב אחרי מיילים וביצוע ההנחיות ואז גם לוודא שבוצעו בהצלחה.

המשך בעמוד הבא <<<

למה זה קריטי בהקשר של AI? כאשר אנחנו משתמשים בכלי AI לניהול ידע או לאוטומציה אנחנו "מזרימים" מידע רגיש למודלים חיצוניים. סוכן שמעלה פוליסה של לקוח ל-ChatGPT ציבורי מבלי להבין את השלכות הפרטיות, עובר על חוק הגנת הפרטיות וחשוף לתביעות ענק ולפגיעה בלתי הפיכה במוניטין.

הקשר המערכתית:

- **בניהול ידע:** יש להשתמש רק בכלים המבטיחים שהמידע אינו משמש לאימון המודל (כמו גרסאות Enterprise).
- **באוטומציה:** כל סוכן AI חייב לעבור הצפנה ותהליכי אימות זהות (MFA).
- **בשירות אישי:** איסוף נתונים לפרסונליזציה חייב להיעשות בהתאם לרגולציה המחמירה ביותר: GDPR או חוק הגנת הפרטיות הישראלי לאחר תיקון 13.
- **בבטחת המידע:** היא לא מעצור לחדשנות, היא המאפשרת שלה. סוכן שלא יבנה תשתית אבטחה ראויה, יגלה שה-AI שהיה אמור להזניק אותו קדימה, הפך למקור של דליפות מידע וקריסה עסקית. אמון הלקוח הוא הנכס היחיד של הסוכן, וה-AI חייב לשמר אותו, לא לסכן אותו.

סיכום: העתיד שייך לסוכנים "מוגברים"

הבינה המלאכותית לא תחליף את סוכן הביטוח, אבל הסוכן שמשמש ב-AI יחליף את זה שלא. השינויים הם מהירים, עמוקים ונוגעים בכל היבט של חיינו. המסר שלי אליכם הוא ברור: אמצו את הטכנולוגיה היכן שהיא נותנת ערך, עשו זאת בזהירות הנדרשת בכל הקשור לאבטחת מידע, וזכרו המטרה של כל הטכנולוגיה הזו היא לא להפוך אתכם למכונות, אלא לאפשר לכם להיות בני אדם טובים, קשובים ומקצועיים יותר עבור הלקוחות שלכם.

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

המשך מהעמוד הקודם <<<

4. פרואקטיביות מבוססת נתונים: ניבוי במקום תגובה

רוב עבודת הביטוח היא "תגובתית" - קרה אירוע ביטוחי, הלקוח התקשר, הסוכן מגיב, נודע לסוכן שיש שינוי בחיי המבוטח והסוכן מתקשר. עד היום רוב הסוכנים "ניצלו" הזדמנויות ופנו לקהל רחב במטרה להצליח לפי חוק המספרים הגדולים. אך היום על הסוכן לפנות באופן יזום לכול לקוח על בסיס ניתוח מהיר ואיכותי בכלי AI עוד לפני שהלקוח מתקשר, לזוּם, להציע ולהיות יצירתי.

השינוי: באמצעות מודלים של למידת מכונה, הסוכן יכול להפוך לפרואקטיבי. המערכת יכולה להתריע: "הלקוח הזה נמצא בסיכון גבוה לחשיפה ביטוחית עקב שינוי במדד", או "ישנה הזדמנות למחזור משכנתא עבור 15% מהתיק שלך", או. לחלופין לנתח את תיקי הלקוחות באמצעות AI ולזהות בדקות חוסרים או שינויים רצויים.

למה זה משפיע על ההתנהלות? זה הופך את הסוכן למרכז רוח אקטיבי במקום מרכז שירות פסיבי. ההתנהלות היומיומית משתנה מכיבוי שריפות ליצירת הזדמנויות. זהו שינוי שמשפיע ישירות על השורה התחתונה של העסק ועל הערך הנתפס של הסוכן בעיני הלקוח כיועץ פיננסי אסטרטגי. היום הסוכן יכול לייצר אינסוף דפים, מאמרים, מצגות ופוסטים המותאמים לכול לקוח ולכול מצב בלחיצת כפתור. אין צורך לחשוב, לכתוב, להתאים ואז לנסות לעצב - הכול אפשרי במקום אחד (גימיני).

היתרון לסוכן - הגדלת מכירות.

אבטחת מידע ופרטיות: החומה שבין הצלחה לקריסה

זהו הסעיף החשוב ביותר, המקושר לכל אחד מהסעיפים הקודמים. אי אפשר לדבר על AI בלי לדבר על הנתונים שמזינים אותו. בעולם הביטוח, מדובר במידע הרגיש ביותר: מצב רפואי, נתונים פיננסיים, מספרי תעודות זהות וכתובות.

כלים מומלצים לשימוש ב-AI לסוכן הביטוח

