



הפינה המקצועית של ירדן פלד



מהפכת ה-Coding והסוכנות האוטונומית: מפת הדרכים של סוכן הביטוח ל-2027

והכל וחיווי על כל טיפול וסיום ואפילו בדיקת עמלות ופרודוקציה, והכל בלחיצת כפתור אחת (כמובן אחרי בניית המערכת). זה לא פחות מרעידת אדמה: הריבונות הטכנולוגית חזרה לידי הסוכן.

שני שלבי האבולוציה של הסוכנות האוטונומית

תהליך הפיכת הסוכנות לאוטונומית אינו קורה ביום אחד. הוא מחולק לשני שלבים קריטיים שכל בעל סוכנות חייב להכיר:

שלום רב לקהילת עדיף ולעמיתיי בענף הביטוח. המאמר שלפניכם אינו עוד סקירה טכנולוגית יבשה. הוא נכתב מתוך רצון ל"העיר" את הענף, ולאחר מאות שעות של סדנאות, ליווי ושיחות עם סוכני ביטוח וניסיון מעשי בבניית המחר של הענף שלנו. אנחנו נמצאים בנקודה בזמן שבה ה"הייפ" סביב הבינה המלאכותית (AI) מתפוגג, ובמקומו צומחת מציאות חדשה ומסעירה: הסוכנות האוטונומית.

כשהניצוץ בעיניים פוגש את המקלדת

בכל סדנה שאני מעביר, ישנו רגע קסום אחד. זה לא קורה כשאני מראה מצגת יפה, אלא כשהסוכן היושב מולי מבין שהכוח עבר לידיים שלו. בשנה האחרונה ראינו שינוי פסיכולוגי עמוק בענף. הסוכנים הפסיקו לשאול "האם ה-AI יחליף אותי?" והתחילו לשאול "איך אני בונה לעצמי עובד AI שיחוסך לי 20 שעות בשבוע?" השינוי הזה הוא הזרז למהפכה שאת פירותיה נראה בשנים הקרובות.

הסוכן שהופך לאדריכל

המושג המרכזי ששינה את חוקי המשחק בשנה האחרונה הוא הנגשת היכולת של כל אדם לעולם התכנות. בעבר, כדי לחבר בין שתי מערכות או לבנות כלי ייחודי לסוכנות, היינו זקוקים למתכנתים, לתקציבי עתק ולחודשים של פיתוח. היום, הכללים השתנו. כלים כמו Claude Code ושיטות עבודה של Co-work עבודה משותפת עם מודלי שפה כמתכנתים צמודים מאפשרים לסוכן הביטוח להפוך ל"אדריכל מערכות".

דוגמה מהשטח: ראיתי סוכנות קטנה (שני סוכנים ושתי מתפעלות) שהחליטה להפסיק להמתין לעדכוני תוכנה ומידע מהספקים החיצוניים. בעזרת Claude Code, הסוכן בנה לעצמו מערכת CRM תפעולית פרטית שרצה על המחשב שלו. המערכת "מושכת" נתונים ממערכת שורנס, מנתחת את התיקים, מחפשת חוסרים בביטוחי חיים או כפל ביטוחי, ומייצרת דוח מוכן ללקוח ולסוכן ובנוסף, תור עבודה תפעולית

מאפיין	שלב 1: התייעלות פנימית היום	שלב 2: סוכנות אוטונומית 2027-2028
מוקד הפעילות	שיווק, ניתוחי מסלוקה, מענה למיילים, קמפיינים ואוטומציה	סוכנות המנוהלת ומתפקדת באופן מלא על ידי סוכני AI - לשירות, תפעול, שיווק ופיתוח עסקי
תפקיד ה-AI	עוזר אישי לסוכן (Copilot)	סוכן AI עצמאי (Agent)
ממשק לקוח	אנושי בלבד עם עזרה מה-AI	משולב 24/7 - AI + ליווי אנושי מורכב

שלב 1: ניקוי השולחן הסיזיפי

בשלב זה, הסוכנות משתמשת ב-AI כדי להעלים את צווארי הבקבוק. סיכום שיחות אוטומטי לתוך ה-CRM, סיווג מיילים לפי דחיפות, ובניית סימולטורים פנימיים להשוואת תנאים בפוליסות ריסק או בריאות. זהו השלב שבו "קונים זמן" - הזמן שיידרש לנו כדי לבנות את השלב הבא.

שלב 2: הסוכן האוטונומי יוצא אל האור

זהו החזון הגדול. סוכני (Agents) AI שלא רק עונים על שאלות, אלא מבצעים פעולות. דמיינו סוכן AI שמדבר עם לקוח בוואטסאפ ב-2:00 בלילה, מסביר לו על מצב התשואות בקרן ההשתלמות שלו, משווה אותן למדד הייחוס, ומכין טופס העברה מוכן לחתימה. הסוכן האנושי קם

המשך בעמוד הבא <<<

ב-CRM שלכם מיושן או חלקי, המנוע יגמגם. כפי האמירה הברורה - אתה מכניס "זבל", תקבל "זבל" בחזרה.

• **פחד משינוי תרבותי:** הצוות בסוכנות חושש מהטכנולוגיה במקום לאמץ אותה ככלי עבודה. בהרבה סוכנויות הצורך הוא בעובדים ולא במנהלים - ומפספסים גם את רתימת העובדים במקום לחשוש, וגם את הגדלת המיומנות והאפקטיביות שלהם בעבודה. כל עובד בסוכנות צריך להבין כיצד ה-AI משפר ומקדם את עבודתו בסוכנות ועל ידי הסוכנות.

צ'ק-ליסט לסוכן: איך מתחילים מחר בבוקר?

- 1. מיפוי כאבים:** רשמו את שלוש המטלות התפעוליות שהצוות שלכם הכי שונא לעשות.
- 2. הכשרת צוות:** השקיעו בחינוך טכנולוגי - לא רק שלכם, אלא של כל עובד בסוכנות.
- 3. ריבונות נתונים:** התחילו לנקות את בסיס הנתונים שלכם. דאטה הוא הנכס היקר ביותר שלכם.
- 4. ניסוי קטן (Sandbox):** בנו בוט פנימי קטן לשימושכם האישי (למשל: בוט שסורק תנאי פוליטה) לפני שאתם רצים ללקוחות.
- 5. התייעצות מומחים:** אל תנסו להמציא את הגלגל לבד. למידה מעמיתים שכבר הטמיעו היא הדרך המהירה ביותר.

סיכום: האפשרויות שלך בלתי מוגבלות

אנחנו נמצאים בפתחו של עידן שבו סוכן הביטוח הופך מדמות שמגיבה לאירועים לדמות שיוזמת ומנהלת סיכונים בזמן אמת. האפשרויות שעומדות לרשותכם היום עם כלי ה-Coding וה-AI הן באמת בלתי מוגבלות. הכלים שם, המידע עומד להיפתח, והלקוחות צמאים לשירות חכם יותר.

אל תעמדו מהצד. אל תחכו שהמהפכה תעבור לידיכם. תהיו אלו שמובילים אותה. העתיד של ענף הביטוח נכתב ברגעים אלו ממש, והוא נכתב בקוד, בבינה מלאכותית, ובעיקר בלב ובחזון שלכם כסוכנים.

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

המשך מהעמוד הקודם <<<

בבוקר רק כדי לאשר את הפעולה או לטפל במקרים שדורשים אמפתיה עמוקה ושיקול דעת מורכב.

המפץ הגדול: בנקאות פתוחה פוגשת בינה מלאכותית

בשנה הקרובה, הרגולציה של הבנקאות הפתוחה תהפוך למנוע הצמיחה המרכזי של הסוכנויות הדיגיטליות. אם עד היום המידע היה חסום או קשה להשגה, בקרוב המידע יזרום, אבל הוא יהיה עצום וגולמי. סוכנות ללא "מנוע חציבה" מבוסס AI פשוט טבעע בים של נתונים.

השילוב הקדוש הוא היכולת לקבל גישה לנתוני הבנקאות של הלקוח, להריץ עליהם מודל AI שמזהה תשלומים עודפים, עמלות גבוהות מדי או חוסר בהגנה ביטוחית, ולהגיש המלצה מדויקת. זו כבר לא מכירה זו עזרה אמיתית ללקוח המבוססת על דאטה בזמן אמת.

חזון ה"יוניקורן" של סוכן הביטוח

בעולם ההייטק נפוצה האמירה: "בקרב נראה חברת יוניקורן (חברה עם שווי של מעל מיליארד דולר) עם עובד אחד". בענף שלנו, החזון הזה מתרגם לסוכנות בוטיק עוצמתית. בעבר, כדי לנהל 5,000 לקוחות ברמת שירות גבוהה, היית זקוק לצוות של 10-15 עובדים. ב-2027, סוכן אחד עם "ציי" של סוכני AI יוכל להעניק שירות אישי, מדויק ומהיר ל-10,000 לקוחות, תוך שהוא מתמקד בבניית מערכות היחסים ובמקרים הקצה המורכבים. האם נראה בקרוב סוכנות ביטוח דיגיטלית המנוהלת ומתפקדת לחלוטין עם סוכן אחד ועוזרי בינה מלאכותית? אני חושב שכן.

מדוע 80% מהפרויקטים נכשלים?

למרות כל האופטימיות, עלינו להיות כנים: רוב ניסיונות ההטמעה של AI בסוכנויות נכשלים. הסיבה אינה טכנולוגית, היא תפיסתית.

• **מרדף אחרי ה"כלי" במקום אחרי ה"תהליך":** סוכנים קונים מינוי ל-ChatGPT אבל לא משנים את זרימת העבודה (Workflow) בסוכנות.

• **חוסר בנתונים נקיים:** AI הוא מנוע שצורך דלק. אם הדאטה

