סדרת אפס סיכון לסוכני ביטוח ופיננסים · מדריך מס' 1

חיבור ChatGPT למייל
באפס סיכון

איך לתת לבינה המלאכותית לנסח עבורך מיילים ולחסוך שעות עבודה - מבלי לאבד לרגע את השליטה על מה שנשלח ללקוח.

החשש המוכר של כל סוכן:

> "אם אני נותן לבינה מלאכותית גישה למייל שלי - איך אני מוודא שהיא לא תשלח בטעות הצעת מחיר שגויה, תחשוף מידע רגיש או תתנסח באופן לא מקצועי מול הלקוחות שלי?"

הפתרון: שיטת הטיוטות

הטכנולוגיה נועדה לשרת אותנו, לא להחליף את שיקול הדעת המקצועי. במדריך זה נגדיר את המערכת כך שתבצע **90% מהעבודה השחורה** - הניסוח, ההקלדה והפנייה ללקוח - אך תשמור כל תוצר **כטיוטה בלבד**. הקליק האחרון והאישור הסופי נשארים תמיד בידיים שלך. חשוב במיוחד עכשיו: בגרסאות החדשות, המערכת כבר מסוגלת לשלוח מיילים בעצמה - ולכן הגדרה נכונה מראש היא לא המלצה, אלא חובה מקצועית.

1 חיבור המערכות

כדי ש-ChatGPT יוכל לעבוד מול תיבת המייל שלכם (Gmail או Outlook), מבצעים חיבור חד-פעמי:

1. פתחו את ChatGPT בדפדפן.
2. אתרו את תפריט החיבורים - לרוב דרך סמל ה-**+** בשורת הצ'אט, או דרך **Settings > Connected Apps**.
3. בחרו בתיבת המייל הארגונית שלכם: **Google Workspace** או **Microsoft**.
4. אשרו את ההרשאות המבוקשות במסך הקופץ.

> **! רגע לפני שמאשרים - בדקו את היקף ההרשאות**
>
> אם מסך החיבור מאפשר לבחור רמת הרשאה, העדיפו תמיד הרשאת **קריאה ויצירת טיוטות בלבד** והימנעו מהרשאת שליחה. הנחיה בכתב (שלב 2) היא שכבת הגנה התנהגותית - הגבלת הרשאות היא שכבת הגנה טכנית. סוכן מקצועי משתמש בשתיהן.

2 חוק הברזל - הגדרה קבועה

כדי שלא תצטרכו להזכיר למערכת בכל שיחה מחדש "לא לשלוח", מגדירים לה הוראת יסוד שמלווה אותה תמיד:

1. לחצו על תמונת הפרופיל בפינת המסך.
2. בחרו **Customize ChatGPT** (התאמה אישית).
3. בתיבה התחתונה, תחת השאלה **"How would you like ChatGPT to respond?"**, הדביקו את ההוראה הבאה:

העתק והדבק

"אני סוכן ביטוח הפועל תחת כללי רגולציה מחמירים. בכל פעם שאני מבקש ממך לנסח מייל או להשיב למייל עבור לקוח או חברת ביטוח, חובה עליך לשמור את התוצר אך ורק כטיוטה (Draft) בתיבת המייל שלי. לעולם, בשום נסיבות, אל תשלח מייל ישירות ואל תבצע פעולת שליחה (Send) - אלא רק לאחר אישור מפורש וספציפי שלי, מתוך תיבת המייל עצמה."

טיפ בפעמים הראשונות, ודאו ידנית שהמייל אכן נשמר בתיקיית הטיוטות ולא נשלח. אמון נבנה בבדיקה, לא בהנחה.

3 תכל'ס - כך זה נראה ביום-יום

סיימתם פגישה עם לקוח? במקום לפתוח את המייל ולהתחיל להקליד, פתחו את הצ'אט וכתבו:

פרומפט לדוגמה

"סיימתי פגישת חידוש פוליסת בריאות עם הלקוח ישראל ישראלי. נסח עבורו מייל קצר, אדיב ומקצועי המסכם את הפגישה. ציין שהחלטנו להוסיף נספח אמבולטורי, ובקש ממנו להשלים את טופס הצהרת הבריאות כדי שנוכל להתקדם מול חברת הביטוח. שמור כטיוטה בתיבה שלי."

מה קורה מאחורי הקלעים?

1. **המערכת מנסחת**
מייל מקצועי ומותאם להקשר הפגישה

2. **הטיוטה ממתינה**
בשקט בתיקיית הטיוטות במייל שלכם

3. **אתם מאשרים**
עוברים ברפרוף, מצרפים קבצים - ולוחצים שלח

כל התהליך אורך פחות מדקה, והשליטה המלאה - על התוכן, על הקבצים המצורפים ועל עצם השליחה - נשארת אצלכם.

! כלל זהב נוסף: זהירות במידע רגיש

שימו לב לדוגמה למעלה: היא כוללת שם לקוח וסוג פוליסה - אך **לא** מספר תעודת זהות, פרטים רפואיים מפורטים או נתונים פיננסיים מלאים. ככלל אצבע: הזינו לכלי החיצוני רק את המינימום הנדרש לניסוח. את הפרטים הרגישים והמסמכים תוסיפו ידנית בשלב הטיוטה, מתוך תיבת המייל. כך אתם נשארים בקו אחד עם דרישות אבטחת המידע והגנת הפרטיות החלות על בעלי רישיון.

שלוש בדיקות לפני כל שליחה

- **דיוק מקצועי:** הסכומים, הכיסויים ושמות המוצרים נכונים?
- **צרופות:** הקובץ הנכון מצורף - והקובץ של הלקוח הקודם לא?
- **נמען:** המייל ממוען לכתובת הנכונה?

השורה התחתונה

הטמעת בינה מלאכותית בסוכנות לא חייבת להיות מסובכת - והיא בוודאי לא צריכה לבוא על חשבון המקצועיות, הרגולציה או הביטחון של הלקוחות שלכם. עם שיטת הטיוטות, שלוש הגדרות פשוטות מקנות לכם את שני העולמות:

חסכתם זמן

המערכת מנסחת, מסכמת ומבקשת מסמכים - אתם רק מאשרים

נשארתם מקצועיים

ניסוח אחיד, אדיב ומדויק בכל מייל ללקוח ולחברת הביטוח

שמרתם על שליטה

100% בקרת איכות - אף מילה לא יוצאת בלי האישור שלכם

לזכור בקצרה - שלושת העקרונות

1. **הרשאות מינימליות** - קריאה ויצירת טיוטות בלבד, בלי הרשאת שליחה.
2. **חוק הברזל** - הוראה קבועה: כל תוצר נשמר כטיוטה, לעולם לא נשלח אוטומטית.
3. **מינימום מידע רגיש** - פרטים מזהים ומסמכים מתווספים ידנית, בשלב האישור.

רוצים לקחת את הסוכנות שלכם צעד אחד קדימה?

הצטרפו לקהילת InsurAI וקבלו מדי שבוע כלים מעשיים, פרומפטים מוכנים ועדכוני AI שיחסכו לכם שעות של עבודה סיזיפית - מותאמים במיוחד לענף הביטוח והפיננסים בישראל.

שם
ירדן · InsurAI

מייל
yarden@insurai.co.il

טלפון
054-6669335