



MyBusiness CRM



E-BOOK

סוכני AI וההזדמנות הגדולה לעסקים קטנים ובינוניים

המדריך האולטימטיבי למנהלים ובעלי עסקים
בכניסה לעידן הבינה המלאכותית

מאת: **אבי אבוגני**, מנכ"ל MyBusiness
הילה ארמוזה, מנהלת מוצר ויישום, MyBusiness

תוכן עניינים

2	הקדמה – עידן הבינה המלאכותית יצא לדרך
3	מהפכה טכנולוגית בקצב חסר תקדים
4	אימוץ AI בעולם העבודה – המגמה הכללית, הפער וההזדמנות
5	למה כתבנו את E-Book הזה
6	סוכני AI – השלב הבא באבולוציה של הבינה המלאכותית
6	מהו סוכן AI
6	סוכן AI – הגדרה טכנית
8	סוגים שונים של סוכני AI
9	AI ועסקים קטנים ובינוניים
8	ההזדמנות ההיסטורית עבור עסקים קטנים ובינוניים
10	דוגמאות פרקטיות לסוכני AI
11	הסיבה שעדיין אין לכם סוכני AI בעסק
12	הטמעת סוכן ה-AI הראשון בעסק
15	4 טעויות נפוצות בעבודה עם AI וכיצד להימנע מהם
17	סיכום

הקדמה

עידן הבינה המלאכותית יצא לדרך

העולם משתנה לנגד עיננו. פחות משלוש שנים עברו מאז יצא לאוויר העולם ChatGPT וכיום ילדים בבית ספר יסודי משתמשים בכלי בינה מלאכותית על בסיס יומיומי. הקצב המהיר גורם לנו לשכוח שרק לפני שנים ספורות העיסוק ב-AI היה נחלתם של תאגידים גדולים וחברות הייטק בלבד.

ברור לכל שאנחנו רק בתחילתו של עידן חדש אשר ישפיע על כל תחומי חיינו אך במצב שבו גם **עסקים קטנים ובינוניים יכולים להשתמש באותן טכנולוגיות מתקדמות** ההשפעה תבוא לידי ביטוי בראש ובראשונה בעולם העבודה. מאז אותו רגע מכונן בשלהי 2022, שורה של גופי מחקר וארגונים בינלאומיים בחנו את ההשפעה הצפויה של הבינה המלאכותית על עולם העבודה וישנה הסכמה רחבה על כך **שעד לסוף העשור הבינה המלאכותית תעצב מחדש את שוק העבודה העולמי. כך למשל על פי הפורום הכלכלי העולמי(1):**

- 92 מיליון משרות צפויות להיעלם לחלוטין - בעיקר בתחומים כמו פקידות, אדמיניסטרציה וחשבונאות.
- במקביל, 170 מיליון משרות אחרות צפויות להיווצר - בעיקר בתחומים כמו חקלאות, נהיגה, פיתוח תוכנה.
- יתר המשרות כמו שיווק, מכירות, שירות לקוחות, תמיכה טכנית וכדומה, צפויות להשתנות בצורה מהותית. וסט הכישורים הנדרש הולך להתעצב מחדש כתוצאה מהשפעת כלי AI.
- 86% מהמעסיקים זיהו את הבינה המלאכותית כטכנולוגיה אשר תביע טרנספורמציה עסקית.

משרות קיימות ייעלמו, משרות חדשות ייווצרו, כישורים נדרשים ישתנו, והכל בטווח של חמש שנים. נשמע כמו משהו שעסקים צריכים להיערך אליו.



מהפכה טכנולוגית בקצב חסר תקדים

האנושות ראתה בעבר מהפכות טכנולוגיות משמעותיות. אין צורך ללכת למנוע הקיטור ולהמצאת החשמל. מספיק שנבחן את 30 השנים האחרונות – מהפכות האינטרנט, המובייל והענן שינו את היומיום שלנו מבלי הכר וגם את עולם העבודה.

כבעלי עסקים ומנהלים אנו מספקים שירות בצורה מהירה יותר, יעילה יותר וזולה יותר ללקוחותינו בזכות המהפכות הללו ומכיוון שרבים מהמנהלים ובעלי העסקים כיום חוו את השינויים הללו על בשרם מאוד קל להתפתות ולהמתין ולראות לאן בדיוק הרוח נושבת לפני שמבצעים השקעות משמעותיות בתחום.

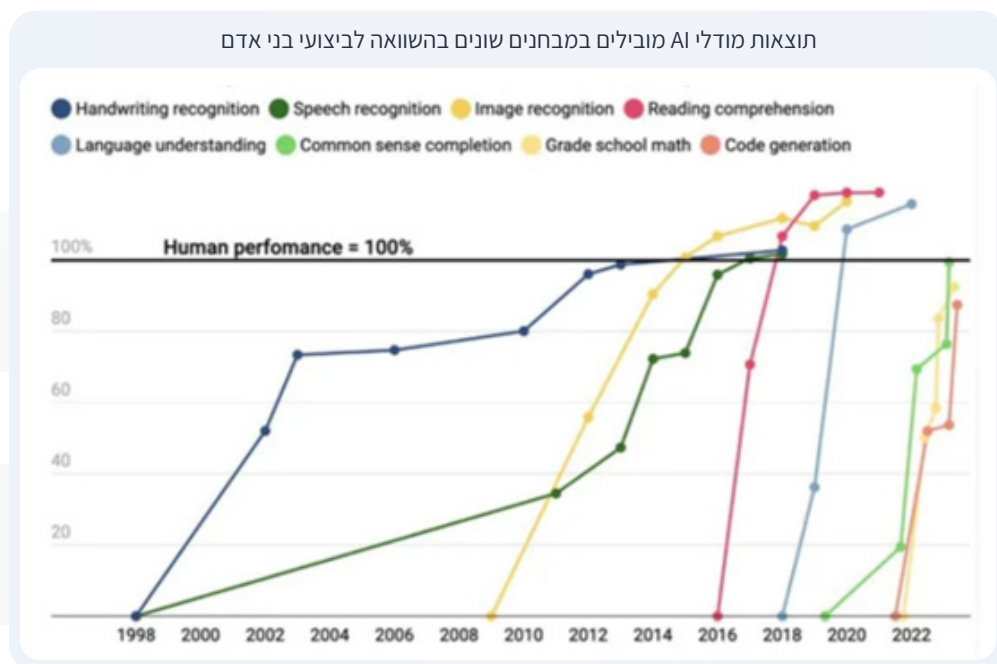
הרי כאשר האינטרנט פרץ לחיינו בתחילת שנות ה-90 לא כל העסקים מיהרו להקים אתר ולספק שירותים מקוונים. למעשה בשנת 1995 האינטרנט כולו כלל פחות מ-25 אלף אתרים (לשם השוואה, היום כמות כזו של אתרים מתווספים לרשת הגלובלית כל שלוש שעות) וחברות רבות לא חשבו בכלל להקים אתר אינטרנט עד לתחילת שנות ה-2000 וסיום משבר הדוטקום. לארגונים רבים עד היום אין ממשק למובייל וכחברה שעוסקת בהטמעת מערכות CRM בענן אנו עדיין רואים המון חברות וארגונים שעובדים עם מערכות CRM מיושנות בהתקנה מקומית. חלקן, באופן מפתיע, חברות שמספקות שירותים טכנולוגיים. אז במבחן התוצאה, עסקים מסוימים יכלו בעבר להתעלם מהשינויים הטכנולוגיים שמסביב ולא רק ששרדו אלא גם המשיכו לשגשג. אך הפעם יש משהו שונה.

הדעה הרווחת בקרב המומחים היא שנגיע ל-AGI (בינה מלאכותית כללית) - השלב שבו בינה מלאכותית תהיה שווה או חזקה מבינתו של אדם (ממוצע) ו-ASI (בינת על מלאכותית) - השלב שבו בינה מלאכותית תהיה חזקה מבינתם של כל בני האדם יחדיו) עד לסוף העשור. וגם אם יש חילוקי דעות על ההגדרות המדויקות או השנה הספציפית זה לא באמת משנה. שוק עבודה שבו עלות האינטליגנציה זולה עד כדי חינם וזמינה באופן מידי הוא שוק עבודה שונה לחלוטין מזה שאנחנו מכירים כיום. מנקודת מבט של עסק, מדובר במהפכה טכנולוגית עם שני מאפייני ליבה ששונים מהותית מכל מה שראינו לפני:

- בינה מלאכותית תשמש כשכבה תשתיתית אשר נמצאת בכל דבר – הרבה יותר דומה לחשמל מאשר למובייל או לענן.
- קצב התפתחות הטכנולוגיה חסר תקדים ביחס לכל מה שהכרנו לפני כן.

המשמעות של הנקודה הראשונה היא ש-AI לא הולך לבצע שינוי נקודתי במחלקת המכירות או מחלקת הבק-אופיס אלא **ההשפעה של בינה מלאכותית תהיה על כלל הארגון, המתחרים שלך והלקוחות שלך**. מעטים מאוד הארגונים אשר יוכלו להתעלם מה-AI ולהמשיך לשרוד ולשגשג ואם אתה קורא את שורות אלו סביר מאוד להניח שאתה לא מבניהם.

המשמעות של מאפיין הליבה השני היא מאוד פשוטה- יש להתחיל ולפעול עכשיו.



"AI יהיה חכם יותר מבן אדם בודד במהלך 2025 וחכם יותר מכל האנושות ביחד עד 2029"

אילון מאסק

הגרף הזה מראה שהזמן שעובר בין השקת מודל חדש שמסוגל לבצע משימה מסוימת ברמה מינימלית ועד הרגע שבו מושק מודל שמבצע את אותה משימה ברמה טובה יותר מבן אדם ממוצע ירד מעשורים לשנים ומשנים לרבעונים. בקרוב נגיע לרמה של חודשים ספורים.

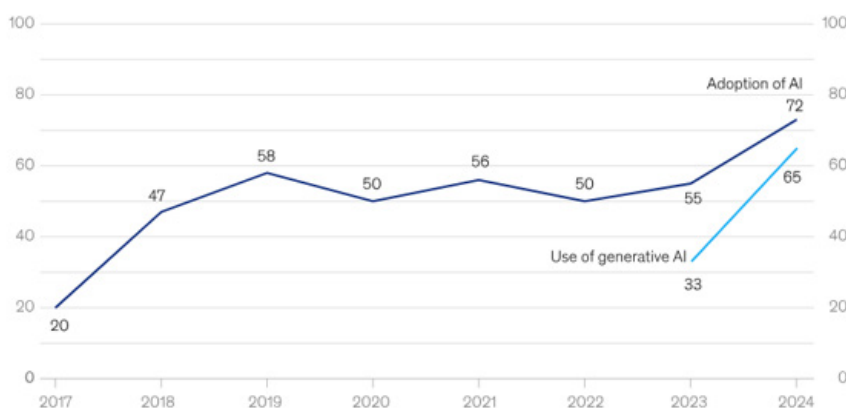
לדוגמה, מי שרצה רק לפני עשור לבצע משימה פשוטה כמו להבין האם בתמונה מסוימת מופיע כלב או חתול - אותו אדם היה צריך לאמן מודל ייעודי באמצעות עשרות אלפי דוגמאות מתווגות (לפחות). בסיומו של תהליך האימון היה מתקבל מודל שמסוגל לבצע משימת סיווג אחת בלבד ובאחוזי הצלחה שהיום אפשר להגדיר כמביכים. עברו לא מעט שנים, קרוב לעשור, עד ש-AI הצליח לזהות עצמים בתמונות ברמה טובה יותר מבני אדם ללא אימון ייעודי. מנגד, במדד שנקרא ARC AGI מודלים מובילים קיבלו ציון שקרוב לאפס רק בתחילת 2024 ועוד לפני ש-2024 הסתיימה מודל o3 של Open AI קיבל ציון גבוה יותר מהממוצע האנושי, וזה קורה במבחן שתוכנן במיוחד על מנת להיות קל יחסית עבור בני אדם ומאתגר במיוחד עבור מודלי בינה מלאכותית.

אז נכון שמבחינות רבות 2025 בעידן ה-AI מקבילה לשנת 1995 ותחילת מהפכת האינטרנט, אך ההבדל הוא שהפעם **המהפכה שהטכנולוגיה הזו תוביל בעולם העבודה תיקח רק שנים ספורות והשינויים יהיו לאורך, לרוחב ולעומק כל תחומי חיינו.**

אימוץ AI בעולם העבודה - המגמה הכללית, הפער וההזדמנות

היה ניתן לצפות שעסקים ברחבי העולם היו קופצים על הטכנולוגיה הזו, וכאשר מביטים ממעוף הציפור ניתן לחשוב שזה גם המצב בשטח. אך כשמנתחים את נתוני אימוץ הטכנולוגיה לעומק מגלים סיפור יותר מורכב. בסקר בינלאומי שערכו במקינזי (3) נרשמה עלייה משמעותית מאוד ב-2024 באימוץ טכנולוגיות AI בקרב עסקים, עלייה חדה במיוחד נרשמה בתחום אימוץ כלים מסוג Generative AI :

שיעור הארגונים מקרב הנשאלים (ארגונים בינלאומיים) שהטמיעו AI בלפחות משימה עסקית אחת.



על פניו, ניתן לראות קפיצה משמעותית בשנתיים האחרונות ולהגיע למסקנה המתבקשת (והנכונה סטטיסטית) שכבר כיום מרבית הארגונים הטמיעו AI ברמה כזו או אחרת. אך לא כולם מתקדמים באותו הקצב. בסקר של חברת המחקר העסקי Techaisle(4) נמצא שיש פערים משמעותיים באימוץ טכנולוגיות AI בקרב עסקים קטנים, עסקים בינוניים ותאגידים. המגמה העולה מהסקר ברורה - **ככל שעסק קטן יותר כך שיעור האימוץ נמוך יותר.** אם שיעור האימוץ הכללי עבר כבר את ה-70%, הרי שבעסקים בינוניים נרשם שיעור אימוץ של 26%-17 בלבד ובקרב עסקים קטנים 5%-3 בלבד (בהתאם למיקום הגאוגרפי).

לצערנו אין עדיין נתונים רשמיים בישראל אודות אימוץ כלי בינה מלאכותית בקרב עסקים אך הנתונים שעולים מהסקרים הבינלאומיים מתיישרים עם המגמות שאנו רואים בשטח – ככל שהעסק גדול יותר כך אימוץ טכנולוגיית ה-AI נפוץ יותר ולהפך. החזקים מתחזקים והחלשים נותרים מאחור.

נתונים אלו מצביעים על פער משמעותי מאוד – **הארגונים שיכולים להפיק את הערך היחסי הגדול ביותר מטכנולוגיית ה-AI הם האחרונים לאמץ אותה.** אלו נתונים שכבר רואים בשטח: בסקר שערכה חברת (5) Salesforce בקרב **עסקים קטנים ובינוניים אשר כבר הטמיעו טכנולוגיות AI בארגון, 91% (!) מהם דיווחו על עלייה בהכנסות.**

אז למה עסקים קטנים ובינוניים נמצאים בפיגור בנושא הטמעת כלי AI? הסיבה המרכזית לאימוץ נמוך בקרב עסקים קטנים ובינוניים היא (6) היעדר ידע ומומחיות אשר מובילים לחששות מפני העלות, אופן השימוש, היעילות והבטיחות הכרוכים בהטמעת כלי בינה מלאכותית.



למה כתבנו את ה-EBook הזה

הנתונים שחלקנו עד כה מספרים סיפור מאוד ברור: יש טכנולוגיה חדשה שמתפתחת בקצב חסר תקדים, הטכנולוגיה הזו מיטיבה מאוד עם עסקים קטנים ובינוניים ועם זאת פערי ידע אודות הפוטנציאל, היכולות והזמינות של כלי AI מונעים ממרבית העסקים הקטנים והבינוניים לרתום את הטכנולוגיה הזו ואת כל היתרונות הייחודיים שיש לה להציע לצרכיהם.

מטרתנו היא לצייד את בעלי העסקים והמנהלים במידע אודות הכלים המתקדמים ביותר שעומדים לרשותם כיום ולספק צעדים פשוטים שכל עסק יכול לבצע באופן מיידי על מנת להתחיל תהליך של טרנספורמציה טכנולוגית מוצלחת ולהיכנס לעידן הבינה המלאכותית ברגל ימין.

סוכני AI – השלב הבא באבולוציה של הבינה המלאכותית

סוכני AI הם צורת המימוש הפרקטית הטובה ביותר של טכנולוגיית ה-AI לעסקים. יש קונצנזוס מקיף לקיר בקרב מומחי AI שסוכנים הם השלב המשמעותי הבא באבולוציה של הבינה המלאכותית ובעוד שמורכבות ואופי המשימות שסוכנים אלו מבצעים צפוי להשתנות ולהתפתח, השימוש בסוכני AI ככלים לביצוע משימות הולך ללוות אותנו מכאן והלאה. למעשה קשה לדמיין עתיד ללא סוכני AI.

נתמקד רק בשלוש השנים האחרונות: ChatGPT מסמן את השלב הראשון באבולוציה של כלי הבינה המלאכותית המודרניים – אנחנו שואלים, הצ'אט עונה. השלב השני הוא ה-Copilot. בשלב הזה האדם הוא מבצע המשימות העיקרי וכלי ה-AI מספקים המלצות והצעות תוך כדי עבודה משותפת. מודל "טייס המשנה" הביא לעולם כלים כמו Github Copilot לכתיבת קוד או Copilot 365 מבית מייקרוסופט שמבצע פעולות דומות ביישומי האופיס השונים כמו למשל להציע נוסח תשובה ללקוח ביישום הדוא"ל הארגוני או להשלים משפטים ופסקאות כאשר כותבים בקובץ וורד. אין ספק שמודל ה-Copilot הוא שימושי מאוד וימשיך ללוות אותנו בעתיד אך כאשר עובדים עם הכלים הללו לפעמים עולה השאלה – אם ה-AI יודע לבצע את המשימה הזו כל כך טוב, למה שכבר לא יבצע את זה לבד?

כאן בדיוק נכנסים לתמונה סוכני ה-AI.

מהו סוכן AI

ניתן לחשוב על סוכן ה-AI כעל העובד המושלם עם כוכבית קטנה.

מדובר בעובד מאוד חרוץ – 24/7, שבתות וחגים. הוא מאוד חכם וממושמע – מסבירים לו מה לעשות וכיצד לעשות והסוכן מבצע זאת שוב ושוב בהצלחה. הוא גם לא מבקש העלאה. להפך, עלות האינטליגנציה יורדת משנה לשנה בעד 90% ומשימה שעולה לנו 500 ש"ח בחודש בטוקנים ב-2025 תעלה לנו פחות מ-50 ש"ח לחודש ב-2026. עובד מושלם.

מה הכוכבית? **הסוכן אינו מסוגל (עדיין) לבצע תפקיד מלא אך בהחלט יכול לבצע משימות ספציפיות**, מתחומות ומוגדרות היטב. אין כיום סוכן AI שמבצע תפקיד שלם של איש מכירות, כן ניתן להגדיר סוכן AI שמבצע משימה כמו מחקר ודירוג של לידים נכנסים. לא ניתן לייצר סוכן AI לתפקיד איש שיווק, אך כן ניתן להגדיר סוכן שלוקח הקלטה של וובינר, מייצר על בסיסו מאמר טקסטואלי ומעלה לאתר החברה או שולח לאיש השיווק לאישור.

מיד נרחיב את ההגדרה הטכנית של סוכן AI אך מבחינה עסקית כל מה שעלינו לזכור בהקשר של מהו סוכן AI אפשר לסכם בקצרה – אם רק תהיה ריאלי מדובר בעובד האידיאלי.

סוכן AI – הגדרה טכנית

הפרק הזה נכנס מעט יותר לעומק בהיבט הטכנולוגי של סוכני ה-AI ובמידה והחלק הטכני פחות מדבר אליך ניתן לדלג עליו. כשם שניתן לעבוד עם מערכת CRM מבלי להיות מומחה לבסיסי נתונים וממשקי UI כך גם אין דרישה מקדימה להבנה טכנית מעמיקה של הטכנולוגיה שמאחורי סוכני ה-AI על מנת להטמיע בהצלחה כלים מתקדמים בארגון. נתחיל קיימות כמה הגדרות טכניות מעט שונות לסוכן AI ואנחנו ב-MyBusiness נצמידים להגדרה הבאה:

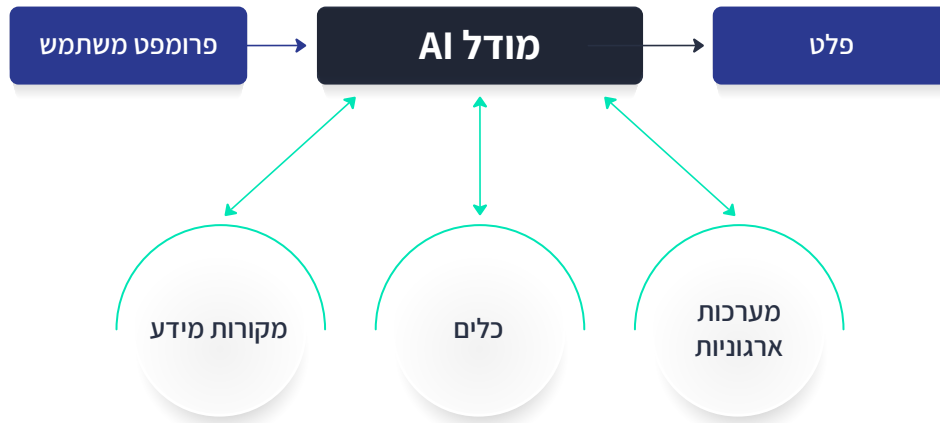
סט כלים טכנולוגי אשר מסוגל, בצורה אוטונומית ואוטומטית, לבצע בהצלחה משימות מוגדרות מראש באמצעות שימוש במודל AI. בנוסף, הסוכן מסוגל לבצע בצורה אוטונומית את אחת או יותר מהפעולות הבאות:

- לבחור ולהשתמש בכלי העבודה המתאים מתוך ארגז כלים שעומד לרשותו.
- לתקשר עם לקוחות ומשתמשים במגוון אמצעי תקשורת שהוגדרו לו.
- לבצע פעולות בעולם האמיתי מתוך מגוון פעולות להן הוא קיבל הרשאה.

"סוכני AI יהפכו לעוזרים הוירטואלים שלנו, אשר יעזרו לנו לנווט במורכבויות החיים המודרניים. הם יהפכו את החיים שלנו לקלים יותר ויעילים יותר"

ג'ף בזוס,
מייסד אמזון

כך נראה מבנה של סוכן ה-AI בצורתו הפשוטה והבסיסית ביותר:



הגדרות נוספות

- **מקורות מידע** - גישה לשכבת מידע (במרבית המקרים טקסט אך לא רק) נוספת אשר ניתנת למודל לצורך ביסוס תשובתו/ביצוע פעולתו. שכבת המידע יכולה להגיע משדות במערכת המידע, מסמכים, קישורים ועוד.
- **כלי עבודה** - כלים שונים אשר הסוכן יכול להפעיל לפי צורך, בין היתר: גלישה באינטרנט, קריאה לפונקציות, הרצת קוד, גישה לקבצים ועוד. חלק מהכלים הם פיצ'ר של המודל עצמו (vision, יצירת תמונות, פלט מובנה ועוד) וחלק מהכלים נוצרים על ידינו ומופעלים ע"י המודל באמצעות קריאה לפונקציות (גלישה באינטרנט, חיפוש ברשת, ממשק למערכות חיצוניות ועוד) ו/או שרתי MCP (פרוטוקול שפותח ע"י חברת אנטרופיק ואומץ על ידי חברות ה-AI המובילות).
- **פעולות במערכת** - עדכון/יצירה/מחיקה של טבלאות/רשומות/שדות במערכת ארגונית.

לסוכן המתואר כאן בצורתו הבסיסית ביותר קוראים Worker, או "פועל". לרב, כאשר אנו מפתחים סוכן AI מדובר במערכת מורכבת יותר שכוללת שילוב של מספר פועלים ולעיתים משלבים גם תכנות "קלאסי" ומבוסס חוקים כחלק מפעולת הסוכן.

ניקח לדוגמה סוכן שמבצע דירוג לידים. משימתו היא לקחת את פרטי הליד (שם, אימייל וטלפון) לבצע מחקר אודותיו, לבחון את מידת התאמתו לקהל היעד של החברה ולהזין במערכת ה-CRM שני שדות – שדה מספרי שכולל את דירוג הליד (1-5) ושדה טקסטואלי שכולל משפט או שניים עם ממצאי התחקיר. הסוכן הזה הוא למעשה שילוב של מספר פועלים שמבצעים את המשימות הבאות:



כפי שניתן לראות לכל פועל יש את הקלט שלו, המשימה הספציפית שלו, כלים משלו וגישה למערכות במידת הצורך וביחד שלושת הפועלים הללו מרכיבים סוכן AI אחד שמבצע משימה אחת של דירוג ליד חדש. המבנה הספציפי הזה של סוכן AI נקרא Prompt Chaining והוא מאוד שימושי כאשר צריכים לפרק משימה אחת למספר תתי משימות קטנות יותר שמתרחשות אחת אחרי השנייה בשרשרת.

נשאלת השאלה - מדוע אנחנו לא נותנים לפועל אחד גישה לכל הכלים והנחיות לביצוע של כלל המשימה מהתחלה ועד הסוף? התשובה היא פשוטה - כי הם (עדיין) לא מצליחים. כאשר נותנים גם למודלים הכי מתקדמים כיום את המשימה הזו עם הנחיות ברורות עדיין יש פספוסים. ככל שתוחמים היטב את המשימות הספציפיות שנותנים לכל פועל ומצמצמים את כמות הכלים שעומדים לרשותו כך אחוזי ההצלחה עולים. בכל דור חדש של מודלים היכולת להשתמש בכלים ולבצע משימות מורכבות יותר עולה ואין ספק שבועד זמן לא רב ייצא מודל (ואולי כבר יצא בזמן שאתה קורא את זה) שיוכל לבצע את המשימה הזו בהצלחה מהתחלה ועד הסוף. אך עדיין, המבנה הזה של Prompt Chaining יהיה שימושי מאוד גם לכשייצא הדור הבא של המודלים - פשוט למשימות ברמת מורכבות גבוהה יותר.

"סוכני AI הם חכמים יותר. הם פרואקטיביים. הם מבצעים משימות ביישומים רבים והם משתפרים לאורך זמן"
ביל גייטס, מייסד מייקרוסופט

יש עוד מספר מבנים שימושיים של סוכנים כמו Router, Evaluator-Optimizer, Orchestrator-workers ועוד, אשר מתאימים לסוגים שונים של משימות אך מכיוון שזו לא מטרת ה-E-Book הספציפי הזה אנחנו נעצור כאן. אם החלק הטכני מעניין אותך נשמח לשמוע על כך ולפרסם מידע מקצועי מעמיק יותר בנושא ובנוסף אפשר להתחיל בשני מקורות מידע מצוינים - Agent Companion מאת גוגל והמאמר Building Effective Agents מאת אנטרופיק.

סוגים שונים של סוכני AI

אחרי שהגדרנו מהו סוכן AI נעבור לסוגים השונים שזמינים עבורנו כיום. הסוג הראשון הוא המוכר והנפוץ ביותר, הסוג השני הוא זה שעסקים קטנים ובינוניים כמעט ולא משתמשים בו אך יכול להביא את הערך הרב ביותר, והסוג השלישי הוא סוכן שמייצר המון כותרות לאחרונה אבל בתצורתו הנוכחית פחות רלוונטי בהקשר של הטמעה בעסקים.

סוכני שיחה

אלו סוכנים שיכולים לשוחח עם המשתמש באמצעות צ'אט או באמצעות קול. השימוש הפופולרי ביותר לסוגי סוכנים אלו כיום הוא הצ'אטבוט. לפעמים אנו נתקלים במאמרים כמו "מה ההבדל בין צ'אטבוט לבין סוכן AI". ובכן השאלה עצמה אינה מדויקת. צ'אטבוט הוא פשוט סוג אחד של סוכן AI.

מלבד צ'אטבוט ניתן להגדיר סוכני שיחה נוספים. למשל סוכן AI שיושב בתוך מערכת ה-CRM ומאפשר לאנשי המכירות לשאול בשפה חופשית על היסטוריית הרכישות של לקוח. יש גם סוכני קול שמאפשרים לדבר עם לקוחות בטלפון. אמנם בעברית עדיין אין בנמצא מודלי קול ברמה שיש בשפה האנגלית אך מתחילת 2025 יש התקדמות משמעותית בתחום, במיוחד מאת גוגל ו-OpenAI, והצפי היא שעד לסוף השנה יהיו מודלי קול ברמה גבוהה אשר יאפשרו לנו להגדיר סוכנים שמבצעים שיחות עם לקוחות/משתמשים גם בטלפון.

סוכנים מוכוונים משימה

אלו סוכנים שמקבלים משימה ספציפית, הנחיות מוגדרות מראש ותוצאה רצויה ועליהם לבצע אותה בהצלחה מבלי לשוחח עם אף אחד, מבלי לקבל הנחיות נוספות ומבלי לשאול שאלות באמצע התהליך. מדרג הלידים אותו הזכרנו בפרק הקודם הוא סוכן מוכוון משימה. דוגמאות נוספות הן סוכן שמקצה לידים לנציגים, סוכן שמחלץ מספרי תעודות זהות מקבצים שהעלה הלקוח ודוגמאות פרקטיות נוספות יפורטו בהמשך. זהו סוג הסוכן השימושי ביותר לעסקים ועם זאת מעט מאוד עסקים מודעים לקיומו ועושים בו שימוש.

היתרון בסוגי סוכנים אלו הוא שיחסית קל לפתח אותם, להגדיר אותם ולמדוד את ביצועיהם. בנוסף אחרי שבנינו את הסוכן והוא מבצע את המשימה בהצלחה, במרבית המקרים סיימנו את העבודה ואין צורך לגעת בו יותר - הוא ימשיך לבצע בהצלחה את המשימה מעתה ועד עולם.

סוכנים לשימוש כללי

אלו סוכנים שאין להם משימה מוגדרת אלא הם מצוידים בסט כלים (כמו דפדפן, גישה למקלדת ועכבר וכדומה) והם יכולים באמצעותו לבצע מגוון משימות.

בקטגוריה זו ניתן למצוא את Operator מבית Open AI או את המתחרה הסיני (והמוצלח יותר יש לומר) של Manus. מה שזמין כרגע הוא רק הדור הראשון של הסוכנים הללו והם עדיין לא מרשימים או אמינים במיוחד. יש גם סיכויי אבטחת מידע שזועקים לשמיים כאשר נותנים ל-AI גישה עצמאית למחשב.

בשל כך סוכנים מסוג זה פחות שימושיים עבור עסקים אשר מחפשים יכולת ביצוע של משימה ספציפית, מתוחמת וברת מדידה בצורה עקבית ואמינה. נמתין לדורות הבאים.

AI ועסקים קטנים ובינוניים

עד כה הבנו ש-AI הולך לשנות את העולם וסוכני AI הם השלב הבא וגם הבנו בגדול מהם סוכני AI ומה הם יכולים ולא יכולים (עדיין) לבצע. איך זה משפיע עלינו כבעלים ומנהלים בעסקים בישראל? מה כבר אפשר לעשות מבחינה פרקטית עם סוכני AI ואיך בכלל מתחילים לעשות את זה?

"סוכני AI יהפכו לעוזרים הוירטואלים שלנו, אשר יעזרו לנו לנווט במורכבויות החיים המודרניים. הם יהפכו את החיים שלנו לקלים יותר ויעילים יותר"

ג'ף בזוס, מייסד אמאזון



ההזדמנות ההיסטורית עבור עסקים קטנים ובינוניים

במשפט אחד - סוכני AI מאפשרים לעסקים קטנים ובינוניים להשתמש באותה טכנולוגיית קצה שזמינה לתאגידי ענק. והמשמעות של היכולת הזו היא עצומה.

באמצעות AI עסקים יכולים לבצע הרבה יותר עם הרבה פחות. כמה יותר ועם כמה פחות? מנכ"ל OPEN AI סם אלטמן מעריך (והוא ממש לא לבד בהערכה הזו) שאנחנו לא רחוקים ממצב של אדם אחד שבשילוב AI מקים ומנהל יוניקורן - חברה בשווי מיליארד דולר!

נכון, כלי ה-AI עדיין לא ברמה הזו אבל אנחנו בדרך המהירה לשם וכבר כיום עסקים קטנים ובינוניים יכולים לבצע הרבה יותר עם הרבה פחות.

ניקח למשל משימה פשוטה של ניתוח סנטימנט. אם לא שמעת את המושג ניתוח סנטימנט זה בסדר גמור, ממש עד לא מזמן רק גופים מאוד גדולים יכלו לבצע זאת. דוגמה פרקטית למשימת ניתוח סנטימנט - כאשר לקוח ונציג שירות מסיימים שיחה מתבצע תמלול של השיחה באמצעות כלי AI, ונותנים למודל AI אחר (שאומן במיוחד) לנתח את הסנטימנט שהביע הלקוח בשיחה - האם הלקוח היה שמח, היה עצבני, מרוצה, חסר סבלנות וכדומה. באמצעות הניתוח אפשר להעריך נציגים, שירותים, מוצרים וכדומה וכך לשפר ולייעל את הארגון באופן שמוביל לגידול בהכנסות ו/או צמצום בהוצאות.

עדיין לא נתקלנו בישראל בעסק עם מתחת ל-500 עובדים שביצע תהליך שכזה. מדובר היה בתהליך פיתוחי ארוך, כמות השיחות שנדרשו על מנת לאמן את המודל הייתה עצומה, התמלול בעברית בעזרת AI היה לוקה בחסר וכוח האדם שהיה צריך להעסיק כדי לפתח זאת היה יקר מאוד.

כיום לעומת זאת, אין צורך בדאטה היסטורית כלל כדי לבצע ניתוח סנטימנט. אפס. אין גם צורך בפיתוח ארוך ויקר או לאמן מודל ייעודי. תוך זמן קצר כל עסק יכול להגדיר סוכן AI שמבצע ניתוח סנטימנט שעובד עבורנו ברקע, מתמלל שיחות ומעדכן שדות במערכת בהתאם. המשמעות היא שניתוח סנטימנט מהסוג הזה שמבוצע על ידי **סוכן AI זמין כיום עבור עסק קטן לייעוץ משכנתאות עם חמישה יועצים בדיוק באותה מידה כשם שהוא זמין עבור מחלקת המשכנתאות בבנק מזרחי-טפחות.**

מאז ומעולם שימוש בטכנולוגיה מתקדמת יצר לחברות וארגונים יתרון תחרותי על פני המתחרים. טכנולוגיה מתקדמת = לעשות יותר עם פחות. הטמעה נכונה של סוכני AI בעסק מאפשרת לעשות הרבה יותר עם הרבה פחות וכל רבעון שעובר הפערים בין אלו שעובדים עם AI לבין אלו שנשארים מאחור רק מתרחבים. לעסקים קטנים ובינוניים עם שאיפות צמיחה מדובר בהזדמנות הגדולה ביותר מזה עשורים רבים.

"עד 2029 סוכני AI יפתרו בצורה אוטונומית 80% מכלל הפניות במוקדי שירות לקוחות ללא התערבות אנושית"

חברת המחקר Gartner

דוגמאות פרקטיות לסוכני AI

עבור מי שהשתמש ב-ChatGPT ודומיו עולה לפעמים התחושה שיש פוטנציאל מדהים אבל זה עוד לא לגמרי שם, וזה נכון במשימות מסוימות. אבל במשימות רבות הטכנולוגיה כבר בשלה לגמרי והרושם הראשוני הזה שנוצר בעבר כבר אינו תקף למודלים המתקדמים שיש היום. הנה מספר שימושים פרקטיים לעסקים שניתן להטמיע בהצלחה כבר היום במרבית הארגונים:

משימות SDR ומכירות

- איתור פרטי אנשי קשר בארגונים.
- ניסוח וביצוע פניות אישיות לאנשי קשר.
- מחקר ודירוג לידים חדשים.
- תמלול וסיכום שיחות מכירה ויצירת משימות בהתאם.
- ניסוח הצעות מחיר.

משימות שיווק

- כתיבת מאמרים.
- ניסוח חומרים שיווקיים.
- יצירת תמונות וסרטונים.
- תמלול וסיכום סרטונים.
- איסוף לידים מכלל ערוצי התקשורת.
- התאמת מסע לקוח מותאם אישית לכל ליד.

אדמיניסטרציה ובק-אופיס

- זיהוי מידע וטקסט מתמונות.
- קריאת מידע ממסמכים.
- טיוב והזנת נתונים.
- תמלול וסיכום ישיבות פנימיות.
- סיכום תהליכים.

שירות לקוחות ותמיכה טכנית

- צ'אטבוטים משלל סוגים.
- הקצאת פניות לנציגים.
- אישורי הגעה ותזכורות.
- ניתוח סנטימנט.
- זיהוי נטישה.

ובשביל להדגיש את הפוטנציאל הנה תרגיל קטן לחשוב עליו: בחר משימה או שניים מאלו שמצוינות כאן ושאתם מבצעים באופן תדיר, תבצע הערכה גסה כמה שעות אדם מושקעות בחודש במשימות הללו ומה העובדים שלך יכלו לעשות בזמן הזה אילו רק סוכני AI היו מבצעים את המשימות הללו במקומם. כל זה אפשרי כבר היום.

בנוסף למשימות הללו, מעבר לפינה ממתנים לנו מודלים חדשים עם יכולות שעוד לא הכרנו אשר יאפשרו לנו לפתח סוכני AI מתקדמים יותר, במיוחד כאלו שמשתמשים בקול בשפה העברית ברמה גבוהה. מודל קול איכותי יאפשר לבצע משימות שכיום עדיין לא ניתן לבצע בצורה טובה כמו תיאומי פגישות, אישורי הגעה, טיוב לידים ועוד.

הסיבה שעדיין אין לכם סוכני AI בעסק

הייתם מצפים שעם ערך כל כך רב מישהו כבר היה דופק לך בדלת ומציע לך סוכן AI למכירות או לשיווק. אבל סביר להניח שזה לא קרה וגם אם נתקלתם בשירות שכזה סביר להניח שלא נרשמה התלהבות יתרה מהיכולת לשלב כלי שכזה בעסק. מדוע בעצם?

הציפייה שסוכן AI "מהמדף" יוטמע בהצלחה בעסק היא לא ריאלית. אמרנו שסוכן AI זה העובד המושלם.

עכשיו תחשוב על המתחרה הקרוב ביותר לעסק שלך ודמיין תרחיש שבו גייסת עובד מהמתחרה הזו. האם היית נותן לעובד הזה לבצע משימות מורכבות כבר ביום העבודה הראשון שלו ללא כל הסבר או הכשרה? בוודאי שלא. מערכות המידע שלך שונות, תהליכי העבודה שלך שונים, הלקוחות שלך אחרים, התרבות הארגונית שלך שונה ועוד. כאשר נכנסים לפרטים הקטנים המשימות של כל עובד שונות מבחינה פרקטית גם בהשוואה לעובד המקביל אצל המתחרה הקרוב ביותר שלך וזו הסיבה שאתה מבצע תהליך הדרכה והכשרה לכל עובד חדש. כך גם עם סוכני AI.

כאשר חושבים על סוכני AI כעל עובדים בעסק מתחדדת עוד הבנה – על אף שמדובר בכלים טכנולוגיים - **האחריות, היוזמה והנעת התהליך להטמעה של סוכני AI בארגון צריכים להגיע מהמנהלים בעסק ולא מאנשי הטכנולוגיה ומחלקות ה-IT.**

מנהלי מחלקות השיווק, המכירות, שירות הלקוחות, התמיכה הטכנית, הבק-אופיס, משאבי אנוש ועוד הם אלו שיוצרים לפרק את התהליכים העסקיים למשימות, להגדיר סדרי עדיפויות, למדוד את הביצועים ולתת משוב עד אשר הסוכן מבצע את המשימה בהצלחה. הם אלו שיכולים להעריך מהי ההשפעה הפוטנציאלית של העברת משימה מסוימת מעובדים לסוכני AI ולכמת הטמעה מוצלחת במונחים כספיים. הם אלו שידעו מה השינויים שצריך לבצע בסוכנים שכבר הטעמנו כאשר הארגון משנה כיוון או מתרחב לתחומי פעילות חדשים. לא מדובר במוצר או שירות שרוכשים וממשיכים לנושא הבא שעל הפרק אלא **תהליך הטמעת סוכני AI הוא מאמץ כלל ארגוני מתמשך.**

"אנו מאמינים שבשנת 2025, אנו צפויים לראות את סוכני ה-AI הראשונים נכנסים לשוק העבודה ומשנים באופן מהותי את התוצר של חברות וארגונים"

סאם אלטמן, מנכ"ל OpenAI

הטמעת סוכן ה-AI הראשון בעסק

גם בפרק זה נכנסו מעט יותר להיבט הטכני על מנת לאפשר לאלו המעוניינים בכך להטמיע בהצלחה סוכן AI בכוחות עצמם ובמידה וחלקים אלו פחות מעניינים אותך ניתן לדלג לפרק הבא.

לו היינו רוצים לבצע טרנספורמציה דיגיטלית מקיפה בעסק, התהליך הכללי להטמעת סוכני AI מאוד דומה להטמעת מערכת טכנולוגית חדשה:

אפיון צרכים → תכנון → יישום ופיתוח → הטמעה → תפעול → שינויים ושיפורים.
מרבית העסקים הקטנים והבינוניים אינם מבצעים תהליך מקיף שכזה בעצמם אלא נעזרים בחברות חיצוניות, ובהתחשב בעובדה שסוכני AI יושבים על גבי תשתיות טכנולוגיות קיימות זו בוודאי גם הגישה הנכונה בהקשר של סוכני AI.

עם זאת, עבור מי שרוצה להתנסות בעבודה עם סוכני AI יכול לבצע תהליך קצר וממוקד יותר עבור משימה אחת בלבד באחד מהתהליכים העסקיים בארגון.

אידיאלית אנחנו נרצה להתחיל במשימות שיש להם את ההשפעה החיובית הגדולה ביותר ואשר יחסית קלים לביצוע עם סוכני AI. פרקטית, בשביל הסוכן הראשון שלך אין צורך לבצע תהליכי אפיון ארוכים, כנראה שכבר יש לך משימה בראש שחשבת עליה וגם אם לא אפשר לגלול מספר עמודים אחורה ולבחור משימה זזה או קרובה לאלו המתוארות בדוגמאות הפרקטיות.

אחרי שבחרנו משימה יש לבצע תהליך הכולל שישה שלבים:

הגדרת המשימה - מהי משימתו של הסוכן, מתי הוא מבצע אותה, כיצד הוא מבצע אותה, ומהי התוצאה הרצויה של פעילותו.

אפיון כללי - בחירת סוג הסוכן, הגדרת הטריגר שמפעיל את הסוכן, פירוק המשימה לשלבים מפורטים, מהו הפלט והקלט בכל שלב, הגדרת כלים, הגדרת מקורות מידע, הגדרת הרשאות לפעולות, בחינת רמת הדיוק הנדרשת, בחינת נקודות להתערבות אנושית וכל מידע אחר אשר ישפיע על המשך התהליך.

פיתוח ויישום - בהתאם לאפיון ובהתאם לתשתיות הטכנולוגיות הקיימות והנדרשות.

בדיקות איכות - בדיקת הסוכן במגוון תרחישים על מנת לוודא שאכן אנו משיגים את התוצאה הרצויה.

הפעלת הסוכן - הפעלת הסוכן לביצוע משימות בעולם האמיתי תוך התאמה של רמת הפיקוח והבקרה.

בחינת ביצועים ושיפור - בניית מנגנוני ניהול וניטור לשם בחינת הביצועים ושיפור הסוכן.

כדי להפוך את התהליך למוחשי יותר נבצע אותו ביחד בקווים כלליים עבור שני סוכנים שונים עם שימושים נפוצים בעולם האמיתי. את הסוכן הראשון ניתן להקים תוך עשר דקות וללא צורך בקוד כלל, הסוכן השני דורש יכולות תכנות, ידע טכני מסוים ומספר שעות עבודה:

• **סוכן 1:** עוזר מכירות וירטואלי מחוץ לשעות הפעילות.

• **סוכן 2:** מאמת פרטי תעודת זהות.

"סוכני AI סביר להניח הולכים להיות הזדמנות של טריליונים רבים של דולרים"
ג'נסן האנג, מנכ"ל NVIDIA

סוכן 1: עוזר מכירות וירטואלי מחוץ לשעות הפעילות

משימת הסוכן

לנהל שיחות עם לידים חדשים אשר יצרו קשר עם החברה מחוץ לשעות הפעילות, לספק מידע אודות מוצרי ושירותי החברה, להציע לליד לתאם שיחה עם מומחה ולהקים ליד במערכת ה-CRM של החברה אשר ימתין לאנשי המכירות שמתחילים את היום למחרת.

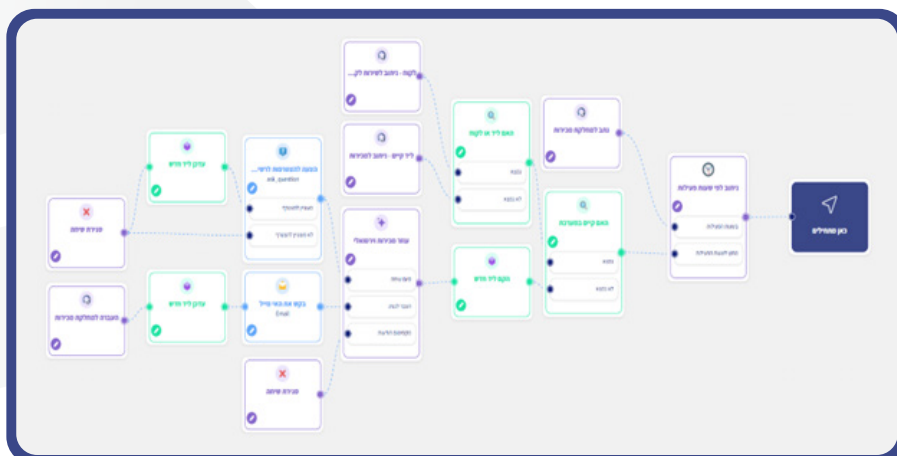
אפיון כללי

טריגר הפעלה: שיחה חדשה בוואטסאפ שנפתחה על ידי ליד חדש ומחוץ לשעות הפעילות.
שלבי המשימה:

- זיהוי כי מדובר בליד חדש מחוץ לשעות הפעילות.
- הקמת ליד בסיסי במערכת.
- ניהול שיחה עם הלקוח ואיסוף פרטים רלוונטיים.
- עדכון פרטי ליד וניתוב למחלקת מכירות.
- מקורות מידע: מידע מאתר החברה אודות מוצרי ושירותי החברה.
- כלים: ללא שימוש כלים.
- פעולות במערכת: הקמה/עדכון ליד.

פיתוח ויישום

את הסוכן הזה ניתן לייצר באמצעות יישום פשוט בפלטפורמת הצ'אטבוטים שלנו.
כך למשל נראה התהליך המלא כאשר יש לנו אפשרות לזהות את הליד באמצעות מספר הטלפון:



אנחנו מתחילים בבדיקה האם אנחנו בשעות הפעילות או לא, ממשיכים לבדוק האם מספר הטלפון קיים במערכת או לא והאם קיים כליד או כלקוח.

בשלב הבא נקים ליד בסיסי במערכת הכולל את השם ומספר הטלפון שנקלטו מהוואטסאפ. לאחר מכן נפנה את השיחה לסוכן AI אשר ינהל שיחה עם הלקוח. בכל שלב הלקוח יכול לבחור לסיים את השיחה או, בעידוד הסוכן, לתאם שיחה עם נציג אנושי.

במידה והליד בוחר לתאם שיחה, נבקש ממנו גם את כתובת הדוא"ל ונעדכן את פרטי הליד בהתאם. במידה והלקוח בוחר לסיים את השיחה אנו נציע לו לפני סיום השיחה להירשם לרשימת התפוצה של החברה ולאשר קבלת חומרים שיווקיים. במידה והוא יאשר זאת נעדכן את כרטיס הליד בהתאם.

כך בסופו של תהליך יש לנו לידים במערכת, תיעוד לשיחות שהם ערכו עם סוכן ה-AI ומידע רלוונטי שיעזור לנציגי המכירות שפותחים את המערכת בבוקר להבין למי מאלו שפנו בשעות הלילה כדאי להתקשר קודם.

בדיקות איכות

במקרה הזה תהליך הבדיקות מאוד פשוט ויש לנהל מספר שיחות עם הסוכן, לוודא שהתהליך מתבצע כמו שצריך ולכוון מעט את פרומט המערכת במידת הצורך. הוספנו במערכת כפתור ייעודי בשם  בדיוק על מנת להקל על תהליך הבדיקות.

הפעלת הסוכן

כאשר הבוט מוכן פשוט יש לשנות את הסטטוס לפעיל והחל מההודעה הבאה הבוט יעבוד.



הסוכן הזה אינו קריטי לפעילות, יכול להכיל טעויות קלות ועובד בשעות שהמוקד סגור ולכן אין צורך להוסיף ליווי אנושי או התערבות בזמן אמת לצוות המכירות.

בחינת ביצועים ושיפור

סוכן שכזה מאוד קל ופשוט למדוד באמצעות דוח במערכת ה-CRM. בעת הקמת כל ליד באמצעות הסוכן נזין ערך ייחודי לרשימת הליד אשר יאפשר לנו לזהות שהליד נוצר באמצעות הסוכן. בצורה כזו אפשר לייצר דוחות שיציגו את כלל הלידים שנפתחו באמצעותו ולבדוק מספר פרמטרים:

- כמות לידים חדשים שנוצרו.
- שיעור אינדיג'מנט – מהו שיעור האנשים שניהל שיחה עם הסוכן.
- כמות לידים ביקשו לתאם שיחה עם נציג ושיעורם מכמות הלידים הכללית.
- כמות לידים אשר ביקשו לסיים את השיחה עם הסוכן.
- כמות לידים אשר אישרו לקבל דיוורים ושיעורם מכמות הלידים שביקשו לסיים שיחה.

ברגע שיווצרו מספיק נתונים יהיה מאוד קל להבין האם העוזר הוירטואלי אכן מסייע למחלקת המכירות שלנו או שיש צורך לבצע שינויים והיכן בדיוק בתהליך יש לבצעם.

סוכן 2: מאמת פרטי תעודת זהות

הגדרת המשימה

כאשר לקוח ממלא טופס מקוון וממלא את שמו ומספר תעודת הזהות ומעלה העתק של תעודת הזהות, על הסוכן לבחון את ההעתק של תעודת הזהות ולוודא כי הפרטים אשר הלקוח הזין בטופס המקוון זהים לאלו שמופיעים בתעודת הזהות.

אפיון כללי

טריגר הפעלה: בעת הגשה של טופס מקוון יישלחו לסוכן העתק של תעודת הזהות ושדות השם ומספר תעודת הזהות. שלבי המשימה:

- חילוץ נתונים מהעתק תעודת הזהות שהלקוח העלה.
 - השוואה, ללא AI, של הנתונים שחולצו לאלו שהלקוח הזין בטופס.
 - אם אין התאמה מדויקת להעביר לבדיקת התאמה באמצעות מודל AI.
 - תיעוד תוצאות הבדיקה בשדה ייעודי עם שלוש אופציות: התאמה מלאה, התאמה חלקית ואי-התאמה.
 - הוספת הסבר קצר במקרים של אי התאמה או התאמה חלקית לשדה טקסטואלי.
- כלים: Vision.

פעולות במערכת: עדכון רשומת הלקוח בשני שדות – השדה הראשון יכלול את תוצאות הבדיקה באמצעות בחירה ממספר אפשרויות מוגדרות מראש והשדה השני יכלול הסבר טקסטואלי במידת הצורך. מקורות מידע: אין.

פיתוח הסוכן

הפיתוח במקרה הזה יצטרך להתבצע באמצעות קוד. סוכן שכזה ניתן לשים על פונקציה בענן וכאשר יוזן שדה חדש ניתן להפעיל את הסוכן באמצעות טריגר מתוך מערכת ה-CRM אשר שולח קריאת HTTP לכתובת של הסוכן.

ביצוע בדיקות

הבדיקות עבור סוכן שכזה יחסית פשוטות: יש לקחת מספר דוגמאות של טפסים קיימים בהם התוצאה של תהליך האימות כבר ידועה, להריץ אותם מחדש ולוודא שאכן הסוכן מבצע את תהליך האימות בהצלחה.צלחה.

הפעלת הסוכן

ברגע שהסוכן מוכן אפשר להפעיל את הטריגר במערכת ה-CRM והחל מאותו רגע בכל פעם שטופס חדש מוגש ומוזמן למערכת הסוכן יבצע את תהליך האימות. עבור סוכן שכזה, לפחות בשלבים הראשונים, היינו ממליצים על מנגנון נוסף שילווה את פעולת הסוכן - לאחר שהסוכן מסיים את עבודתו נגדיר דוא"ל מפורט אשר יישלח לחלקת הבק-אופיס של החברה ותוכן הדוא"ל יכלול את צילום תעודת הזהות, השדות הרלוונטיים מהטופס והתוצרים של הסוכן. בצורה כזו מחלקת הבק-אופיס יכולה לעקוב בזמן אמת אחר ביצועי הסוכן ולהתערב בצורה מהירה במידת הצורך.

בחינת ביצועים ושיפור

עבור סוכן שכזה מנגנון בחינת הביצועים יכול להיות באמצעות דוח מסכם שיבוקר על ידי עובד מצוות הבק-אופיס של החברה ובודק את שיעורי ה- False Positive (מקרים בהם לא הייתה התאמה אך הסוכן ציין שיש התאמה) וה- False Negative (מקרים שבהם הייתה התאמה אך הסוכן ציין שאין התאמה או שיש התאמה חלקית בלבד) של הסוכן. דוח כזה יכול לסייע לנו להבין היכן הסוכן שלנו מצטיין, היכן הוא חלש, לבצע שינויים בפרומט המערכת או לבחון מודל אחר עם יכולות Vision טובות יותר.

4 טעויות נפוצות בעבודה עם AI וכיצד להימנע מהם

אמנם מדובר בתחום חדש והניסיון הפרקטי של מרבית העסקים הקטנים והבינוניים יחסית מועט, אך מכיוון שאנו עוסקים בטכנולוגיה הזו בצורה פרקטית ויומיומית ועם מספר רב של ארגונים משלל גדלים וסוגים אנו כבר בשלב זה יכולים לזהות מספר טעויות נפוצות ששווה להציף ואשר מחלקן מאוד קל להימנע.

הטעות הנפוצה והגדולה מכולם

הטעות עם המחיר הכבד ביותר בכל הנוגע להטמעת כלי AI בעסק היא, בפרט גדול, לא לעשות כלום. אם התמהמהת ומצאת את עצמך מתחרה בעסק שחמוש בכלי AI מכך רגל ועד ראש אתה משול לאדם שהביא סכין לקרב אקדחים.

בשביל שלא להגיע למצב הזה יש צורך להתחיל ולעסוק בנושא בהקדם. יכול להיות שכרגע אין תקציב, יכול להיות שיש לחץ של זמן ושלא יודעים מאיפה להתחיל, יכול להיות שיש צלקות מניסיון עבר כושל להטמיע מערכת טכנולוגית בעסק ויכול להיות ויכול להיות. כל הסיבות והתירוצים למה עדיין אין שימוש ב-AI בכל אחד מהתהליכים העסקיים של הארגון הולכים להתיישן מהר מאוד. מי שימהר לאמץ כלי AI בצורה נכונה יפתח פער שלעיתים יהיה בלתי ניתן לגישור מאלו שחיכו לזמן הנכון או לאדם הנכון או שהמספרים בתקציב יסתדרו טיפה טוב יותר. החל לפעול היום.

להשתמש ב-AI גם כאשר אין צורך

ככלל יש לעבוד עם AI אך ורק במשימות שאי אפשר לבצע בדרך אחרת.

סוכני AI הם כלי אוטומציה נהדר אך עלינו לזכור שיש עוד כלי אוטומציה ותיקים יותר ויעילים יותר למשימות מסוימות. למעשה אם יש כלי אוטומציה אחר שיכול לבצע את המשימה סביר להניח שכלי זה יהיה האופציה הטובה יותר. ניקח לדוגמה צ'אטבוט פשוט שמשיב ללקוח מה יתרת הנקודות שלו במועדון הלקוחות בו הוא חבר. אפשר לבצע זאת עם AI אך צ'אטבוט שכזה לעיתים יסבול מהזיות, יהיה איטי יותר בתגובה וגם יהיה פחות יציב (שכן הוא נשען על שירותי API של חברות צד ג'). ושלא נדבר על ההבדל במחיר.

במקום צ'אטבוט AI, במקרה שכזה עדיף להגדיר צ'אטבוט רגיל שמבצע בדיוק את אותה פעולה. הצ'אטבוט הזה יהיה הרבה יותר יציב, יותר מהיר, יותר זול ויותר אמין. העובדה שאפשר להשתמש ב-AI לביצוע משימה לא אומרת שחייבים. על כן לאחר שמיפינו את כל המשימות בעסק ואנחנו רוצים להתחיל לבצע אוטומציה עלינו לשאול את עצמינו האם יש דרך טובה יותר לבצע את המשימה הזו בצורה אוטומטית מאשר עם AI.

לנסות לבצע משימות קשות מידי

זו טעות שלא קל להימנע ממנה לחלוטין וגם אנחנו חטאנו בה. כאשר ניגשים לבצע אוטומציה למשימות **מאוד מפתה להתחיל במשימות עם האפקט הגדול ביותר על הארגון, אך לעיתים קרובות זו טעות.** היכולות של מודלי הבינה המלאכותית משתפרות בקצב מעריכי. גם הידע הנצבר, הפרקטיקות המקצועיות המקובלות והניסיון שלנו כאנשי מקצוע משתפרים בהתאם. מה שקשה לביצוע היום סביר להניח יהיה קל הרבה יותר בעוד רבעון או שניים.

עלינו לבחור את סדר המשימות לפי שילוב של האפקט על הארגון וקלות המימוש באמצעות סוכני AI. אם אתה עובד על סוכן AI ורואה שזה מאוד קשה לממש באמצעותו את המשימה שרצית, פעמים רבות הדבר הנכון ביותר לעשות הוא להניח זאת בצד, לעסוק במשימות אחרות ולחזור למשימה הזו עם הדור הבא של המודלים.

להתחיל לרוץ לפני שלומדים ללכת

סוכני AI לא מחליפים את הפתרונות הטכנולוגיים הקיימים לעסקים, להפך. **אזור המחייה הטבעי של סוכני AI הוא על גבי מערכות ותשתיות טכנולוגיות איכותיות.** הטריגרים שמפעילים את הסוכנים, הכלים בהם הסוכנים משתמשים, הפעולות שהם מבצעים, הכל מתבצע על גבי תשתית טכנולוגית קיימת. אם העסק שלך עדיין מנוהל באקסלים, אם דפי הנחיתה לא מסונכרנים למערכת ה-CRM, אם שחקת את מקשי הקופי-פייסט בשל עבודה עם מספר מערכות אשר לא ברור היכן אחת נגמרת והשנייה מתחילה – סביר להניח שההשקעה הטכנולוגית הנכונה יותר עבורך היא אינה סוכני AI אלא קודם שיפור התשתית הטכנולוגית הקיימת בארגון אשר על גביה תוכל לתת לסוכני AI לשוטט בחופשי.

הבינה המלאכותית מאיצה בצורה חסרת תקדים את העסקים הקטנים והבינוניים אשר משכילים לאמץ את הטכנולוגיה המתקדמת הזו מהר יותר ממתחריהם. משיווק ומכירות, דרך תמיכה ושירות ועד בק-אופיס ואדמיניסטרציה – סוכני AI יכולים לעבוד עבורך 24/7, לבצע בהצלחה משימות לאורך ולרוחב הארגון ולשחרר אותך ואת הצוות שלך לעבוד רק על מה שמניע את הארגון קדימה.

"תתמקד רק במה שגורם לבירה שלך להיות טעימה יותר"
ג'ף בזוס, מייסד אמאזון

רוצה לצעוד אל עבר העתיד ולהטמיע סוכני AI בעסקך?

אנו ב-MyBusiness מציעים שילוב של מערכת CRM עם סוכני שיחה מובנים ושירותים מקצועיים לאפיון, פיתוח והטמעה של סוכני AI מוכווני משימה בהתאמה אישית ובהתאם לצרכי העסק.

סוכני AI בהתאמה אישית

שחרר את כח האדם האיכותי שלך ממשימות ממשיות משעממות שחוזרות על עצמן ויעל את האופרציה העסקית עם סוכני AI בהתאמה אישית:

- אפיון ופיתוח סוכנים ע"י צוות מומחה.
- התאמה אישית לתהליכים העסקיים של הארגון.
- בנייה של מנגנוני ניהול ניטור ובקרה.
- תיעוד עבודת הסוכנים על גבי מערכת ה-CRM.

לתיאום שיחת ייעוץ עם מומחה לחץ כאן!

סוכני שיחה

הגדל את המכירות, שפר את השירות וחסוך בזמן ובמשאבים באמצעות מערכת הצ'אטבוטים החכמה במודול MyChat

- הקמת לידים ופניות בצורה אוטומטית.
- מענה ללקוח על פי מידע ממערכת ה-CRM.
- הגדרת מקורות מידע ייעודיים לכל סוכן.
- מענה בשפה טבעית ללקוחות.

התנסה עכשיו ל-14 יום בחינם!

מקורות

- https://reports.weforum.org/docs/WEF_Future_of_Jobs_Report_2025.pdf
- <https://epoch.ai/data/ai-benchmarking-dashboard>
- <https://www.mckinsey.com/capabilities/quantumblack/our-insights/the-state-of-ai-2024>
- <https://techaisle.com/analytics-and-ai-reports/178-global-smb-midmarket-artificial-intelligence-adoption-infographic>
- <https://www.salesforce.com/news/stories/smbs-ai-trends-2025>
- <https://bipartisanpolicy.org/download/?file=%2Fwp-content%2Fuploads%2F2024%2F03%2FGoogle-survey-analysis.pdf>