

Η Εποχή του Agentic AI στον Ασφαλιστικό Κλάδο

Γιάννης Μαυρίκης

Σύμβουλος Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού



Δεκέμβριος, 2025

Η εποχή της Τεχνητής Νοημοσύνης (TN) φέρνει την πιο σημαντική οργανωσιακή αλλαγή μετά τη βιομηχανική και την ψηφιακή επανάσταση. Η ερώτηση που τίθεται πλέον δεν είναι αν θα υιοθετήσουμε την TN, αλλά πώς θα την ενσωματώσουμε στον τρόπο που εργαζόμαστε. Η εικόνα ενός ασφαλιστικού γραφείου στο άμεσο μέλλον μπορεί πράγματι να είναι, η Τεχνητή Νοημοσύνη να διευθύνει τις επιχειρηματικές δραστηριότητες, ενώ οι άνθρωποι—Συντονιστές, Ασφαλιστικοί διαμεσολαβητές, Διοικητικοί—να λαμβάνουν στρατηγικές αποφάσεις. Ανάλογη εικόνα αντιστοιχεί και στις Ασφαλιστικές Εταιρίες.

Agentic AI και AI Agents: Η Νέα Γενιά της Τεχνητής Νοημοσύνης

Στα τέλη του 2024, η τεχνολογία Agentic AI αναδείχθηκε από την Gartner ως μία από τις δέκα κορυφαίες τεχνολογικές τάσεις για το 2025. Η Agentic AI («πρακτοροποιημένη» ή «δράσιμη» Τεχνητή Νοημοσύνη) αναφέρεται σε συστήματα τεχνητής νοημοσύνης που δεν ανταποκρίνονται απλώς σε προτροπές, εντολές ή ερωτήσεις, αλλά διαθέτουν ικανότητα αυτονομίας, σχεδιασμού, δράσης και προσαρμογής, με περιορισμένη ανθρώπινη επίβλεψη.

Οι **AI Agents** (Πράκτορες TN) αποτελούν αυτόνομες εφαρμογές τεχνητής νοημοσύνης που μπορούν να δρουν αυτόνομα για την εκπλήρωση συγκεκριμένων εργασιών, βάσει στόχων που τους έχουν δοθεί από τον άνθρωπο. Έχουν την ικανότητα να αντιλαμβάνονται το περιβάλλον, να συγκεντρώνουν δεδομένα, να λαμβάνουν αποφάσεις και να ενεργούν για να πετύχουν τον στόχο τους, με ελάχιστη ή και χωρίς συνεχή ανθρώπινη παρέμβαση.

Με δύο λόγια, η Agentic AI είναι η νέα γενιά της τεχνητής νοημοσύνης όπου πολλά AI Agents συνεργάζονται, μαθαίνουν και δρουν προς κάθε είδους στόχο, ενώ οι AI Agents είναι τα αυτόνομα υποσυστήματα που αναλαμβάνουν επί μέρους εργασίες ή αποφάσεις μέσα σ' αυτό το πλαίσιο.

Από τη Generative AI στην Agentic AI: Μια Ουσιαστική Εξέλιξη

Η «Παραγωγική TN» (GenAI) σχετίζεται με τη **δημιουργικότητα**. Τα συστήματα GenAI έχουν σχεδιαστεί για να παράγουν περιεχόμενο (κείμενο, εικόνες, μουσική, κώδικα, βίντεο). Στον πυρήνα της, η GenAI μαθαίνει από υφιστάμενα δεδομένα και χρησιμοποιεί αυτή τη γνώση για να δημιουργήσει νέο, πρωτότυπο περιεχόμενο, προσομοιάζοντας την ανθρώπινη δημιουργικότητα.

Ενώ η GenAI εστιάζει στη δημιουργία, η Agentic AI σχετίζεται με την **επίτευξη έργου**. Έχει σχεδιαστεί για να ενεργεί αυτόνομα προς επίτευξη συγκεκριμένων στόχων. Τα Agentic AI συστήματα δεν παράγουν απλά περιεχόμενο—παίρνουν αποφάσεις, αναλαμβάνουν ενέργειες και προσαρμόζονται σε μεταβαλλόμενα περιβάλλοντα.

Αυτό που ξεχωρίζει την Agentic AI είναι η **ικανότητά της να ενεργεί με σκοπό**. Δεν είναι απλώς η αντίδραση στις διάφορες προτροπές (prompts), αλλά η εξέταση στόχων και η λήψη επιλογών για την επίτευξή τους. Η GenAI είναι σε μεγάλο βαθμό στατική—παράγει αποτελέσματα με βάση τα δεδομένα που έχει μάθει, αλλά δεν προσαρμόζεται σε πραγματικό χρόνο ούτε αλληλοεπιδρά δυναμικά με τον κόσμο. Αντίθετα, η Agentic AI είναι δυναμική—επεξεργάζεται συνεχώς νέες πληροφορίες, μαθαίνει από το περιβάλλον της και προσαρμόζει τις ενέργειές της ανάλογα.

Ο Συγκερασμός: Δύο Τύποι TN που Συνεργάζονται

Οι δύο αυτοί τύποι TN μπορούν να συνεργάζονται με ισχυρούς δεσμούς. Για παράδειγμα, ένας ψηφιακός βοηθός εξυπηρέτησης πελατών (AI Agent) μπορεί να χρησιμοποιεί την τεχνολογία Agentic AI για να διαχειρίζεται την αλληλεπίδραση σε πραγματικό χρόνο, λαμβάνοντας αποφάσεις με βάση τα εκάστοτε τρέχοντα στοιχεία του χρήστη, ενώ παράλληλα μπορεί να κάνει χρήση και την τεχνολογία GenAI για να δημιουργεί εξατομικευμένες απαντήσεις σε συγκεκριμένες ερωτήσεις.

Γνωρίζοντας ποιος τύπος TN ταιριάζει στις ανάγκες μας μπορούμε να εξοικονομήσουμε χρόνο, χρήμα και πόρους. Αν χρειαζόμαστε TN για να δημιουργήσουμε συναρπαστικό περιεχόμενο μάρκετινγκ, η GenAI είναι η κατάλληλη λύση. Αν χρειαζόμαστε TN για την αυτοματοποίηση πολύπλοκων διαδικασιών ή τη διαχείριση εργασιών, τότε η Agentic AI είναι η απάντηση.

Από το Εργαλείο στον Συνάδελφο: Μια Ιστορική Μετάβαση

Η ιστορία του ανθρώπινου είδους, όσον αφορά τη χρήση των εργαλείων, ξεκίνησε με τη χρήση αντικειμένων που δρούσαν ως μοχλοί, αυξάνοντας την αποτελεσματικότητα του ανθρώπου στη διεκπεραίωση εργασιών. Το επόμενο βήμα ήταν η επιινόηση των μηχανών (θερμικές, υδραυλικές ή ηλεκτρικές), που έδωσαν στον άνθρωπο τη δυνατότητα να αυξήσει τη δύναμή του και την απόδοσή του. Κατόπιν, ο άνθρωπος πέρασε στην εφεύρεση και τη χρήση των ηλεκτρονικών υπολογιστών, μέσω των οποίων είχε τη δυνατότητα διαχείρισης τεράστιου αριθμού δεδομένων.

Ιστορικά, όλες αυτές οι χρήσεις ήταν **εργαλειο-κεντρικές**. Ακόμα και η Τεχνητή Νοημοσύνη θεωρούνταν μέχρι πρόσφατα ως ένα εργαλείο, κάτι που αναπτύσσαμε, διαχειριζόμασταν και ελέγχαμε.

Σήμερα, βρίσκεται σε εξέλιξη μια ανεπαίσθητη αλλά βαθιά αλλαγή: Οι Πράκτορες ΤΝ αρχίζουν να λειτουργούν λιγότερο ως λογισμικό και περισσότερο ως «συνάδελφοι» και «συνεργάτες». Μπορούν να αναλάβουν πρωτοβουλίες, να διαχειρίζονται ροές εργασίας, ακόμη και να συνεργάζονται μεταξύ ομάδων. Αυτή η εξέλιξη μας αναγκάζει να επανεξετάσουμε τι σημαίνει «συνεργασία». Οι Πράκτορες ΤΝ δεν αντικαθιστούν το ανθρώπινο ταλέντο, αλλά αναδιαμορφώνουν τη δυναμική της παραγωγικότητας, της δημιουργικότητας και της εμπιστοσύνης εντός των οργανισμών.

Η Μεταμόρφωση του Ασφαλιστικού Κλάδου

Στον ασφαλιστικό κλάδο, η μεταμόρφωση είναι ήδη ορατή. Σύμφωνα με την McKinsey, η τεχνητή νοημοσύνη μπορεί να μεταμορφώσει όλες τις πτυχές της ασφάλισης: Η παραδοσιακή αναλυτική ΤΝ κατανοεί μοτίβα στα δεδομένα, η GenAI ενισχύει αυτές τις δυνατότητες με μεγαλύτερη κατανόηση μη δομημένων μορφών δεδομένων και επιτρέπει την προσθήκη υπερεξατομίκευσης και ενσυναίσθησης στις απαντήσεις, ενώ οι τελευταίες εξελίξεις στην agentic AI προσθέτουν πρωτοφανή επίπεδα αυτοματισμού σε σύνθετες ροές εργασίας. Οι ασφαλιστές χρησιμοποιούν ΤΝ σε όλες τις βασικές περιοχές, συμπεριλαμβανομένης της παραγωγικότητας πωλήσεων και της υπερεξατομίκευσης, του αυτοματισμού και της βελτιωμένης ακρίβειας της αναδοχής κινδύνου, της ενισχυμένης διαχείρισης απαιτήσεων, των λειτουργιών εξυπηρέτησης πελατών με φωνητικούς agents, και του μετασχηματισμού των back-office λειτουργιών.

Στο άμεσο μέλλον, σχεδόν όλες οι λειτουργίες ένταξης πελατών στην ασφάλιση θα μπορούσαν να παρέχονται μέσω «πολύ-πρακτοριακών» (multiagent) συστημάτων ΤΝ, που θα δρουν ως εικονικοί συνεργάτες. Ένας «πράκτορας λήψης πληροφοριών» (intake agent) θα εισάγει πληροφορίες και θα επικοινωνεί με πελάτες ή μεσάζοντες για να διευκρινίσει δεδομένα. Ένας «πράκτορας σκιαγράφησης κινδύνου» (risk profiling agent) θα δημιουργεί ένα ολοκληρωμένο προφίλ κινδύνου για κάθε περίπτωση. Ένας pricing and product agent θα τιμολογεί αυτόματα την περίπτωση και θα

προτείνει καλύψεις και ασφαλιστήρια. Ένας compliance and fairness agent θα επισκοπεί ολόκληρη τη διαδικασία για να διασφαλίσει τη συμμόρφωση. Ένας decision orchestrator agent θα συγκεντρώνει εισροές από διάφορους άλλους agents για να καθορίσει αν το ασφαλιστήριο μπορεί να εγκριθεί αυτόματα ή αν χρειάζεται ανθρώπινη επισκόπηση. Φυσικά, οι άνθρωποι θα συνεχίσουν να εμπλέκονται σε διαφορετικές επιχειρηματικές περιοχές, ιδιαίτερα εκείνες που περιλαμβάνουν σημεία επαφής με πελάτες.

Οι Πράκτορες ΤΝ ως Εταιρικοί Πολίτες

Για να πραγματοποιηθεί πλήρως η αξία της agentic AI, οι οργανισμοί πρέπει να εστιάσουν λιγότερο στη μεταχείριση αυτών των συστημάτων ως πειραματικά εργαλεία και περισσότερο στη διαχείρισή τους όπως διαχειρίζονται τους ανθρώπους. Σε αυτήν την έτοιμη για το μέλλον επιχείρηση, οι AI agents γίνονται **εταιρικοί πολίτες**: υπόλογοι, διακυβερνούμενοι και αναμενόμενοι να παρέχουν μετρήσιμη αξία.

Όπως ακριβώς κάθε ανθρώπινο στέλεχος και υπάλληλος, οι AI agents απαιτούν την ακόλουθη δομή διαχείρισης:

Πλήρη δομή κόστους. Οι εταιρείες κατανοούν ήδη το κόστος του ανθρώπινου ταλέντου—μισθός, παροχές, μπόνους και εκπαίδευση. Οι AI agents αξίζουν την ίδια εξέταση. Οι ηγέτες πρέπει να λαμβάνουν υπόψη το συνολικό κόστος κυριότητας, συμπεριλαμβανομένων των συστημάτων IT, της επανεκπαίδευσης μοντέλων, των εργαλείων διακυβέρνησης και της συμμόρφωσης.

Καθορισμένους στόχους. Κάθε agent χρειάζεται μια περιγραφή εργασίας (*job description*). Είτε επιλύει απαιτήσεις, εντοπίζει απάτες ή βελτιστοποιεί το απόθεμα, τα καθήκοντά του πρέπει να ευθυγραμμίζονται με τις επιχειρηματικές προτεραιότητες, και τα αποτελέσματά του πρέπει να εποπτεύονται.

Διαχείριση απόδοσης. Οι άνθρωποι αξιολογούνται για ποιότητα, ταχύτητα και επίδραση. Οι AI agents πρέπει επίσης. Η απόδοσή τους—σε αποτελεσματικότητα, ακρίβεια και ικανοποίηση χρηστών—πρέπει να μετράται, να παρακολουθείται και να βελτιώνεται με την πάροδο του χρόνου.

Διακυβέρνηση και εποπτεία. Οι άνθρωποι λειτουργούν υπό πολιτικές και πολιτισμικούς κανόνες. Οι AI agents χρειάζονται τα ίδια προστατευτικά: ηθικά πλαίσια, διαφάνεια, ελεγχιμότητα και μηχανισμούς ασφαλείας για ευαίσθητες αποφάσεις.

Διαλειτουργική ενεργοποίηση. Οι καλοί υπάλληλοι δεν κάνουν μόνο ένα πράγμα—συνεργάζονται, προσαρμόζονται και αναπτύσσονται. Οι agents πρέπει επίσης. Τα συστήματα TN με την καλύτερη απόδοση είναι εκείνα που σχεδιάζονται για διαλειτουργικότητα, επιτρέποντάς τους να υποστηρίζουν πολλαπλά πεδία, να μαθαίνουν σε διάφορες περιπτώσεις χρήσης και να κλιμακώνονται σε όλη την επιχείρηση.

Επαναπροσδιορισμός της Λήψης Αποφάσεων

Η ερώτηση δεν είναι πλέον τι μπορούμε να αυτοματοποιήσουμε, αλλά **ποιες αποφάσεις** πρέπει να αυτοματοποιήσουμε—και πού η ανθρώπινη κρίση εξακολουθεί να έχει σημασία.

Οι οργανισμοί πρέπει να ταξινομήσουν τις αποφάσεις με βάση τον εγγενή κίνδυνο και τον βαθμό κρίσης που απαιτείται. Αποφάσεις χαμηλού κινδύνου και χαμηλής πολυπλοκότητας, όπως η επαλήθευση στοιχείων λογαριασμού ή ο έλεγχος κατάστασης απαίτησης, είναι κατάλληλες για πλήρη αυτοματισμό. Σενάρια υψηλού κινδύνου και υψηλής κρίσης, όπως η επίλυση απάτης ή σύνθετες εξαιρέσεις κάλυψης, μπορεί ακόμα να απαιτούν ανθρώπινη εποπτεία, υποστηριζόμενη από AI copilots.

Οι Πράκτορες TN μπορούν ήδη να διαχειρίζονται αυτόνομα ένα ευρύ φάσμα αλληλεπιδράσεων πρώτης γραμμής. Στην υγειονομική περίθαλψη, για παράδειγμα, οι AI agents μπορούν δυναμικά να διαχειρίζονται τον προγραμματισμό ραντεβού, να προβλέπουν ποσοστά μη εμφάνισης και να βελτιστοποιούν την κλινική ικανότητα. Στις υπηρεσίες κοινής ωφέλειας, μπορούν να παρακολουθούν την απόδοση δικτύου, να ξεκινούν προληπτική συντήρηση και να κρατούν τους πελάτες ενημερωμένους—όλα χωρίς κλιμάκωση.

Οι Τρεις Νέοι Ρόλοι στο Υβριδικό Εργατικό Δυναμικό

Καθώς οι agents αναλαμβάνουν την εκτέλεση, οι άνθρωποι θα καθορίζουν όλο και περισσότερο τους στόχους, θα παίρνουν περιστασιακές αποφάσεις και θα κατευθύνουν τα αποτελέσματα. Τρεις ρόλοι αναδύονται καθώς οι άνθρωποι εργάζονται δίπλα σε agents:

M-shaped supervisors: με ευρείς γνώσεις πέραν της γνώσης σε TN, που ενορχηστρώνουν agents και το υβριδικό εργατικό δυναμικό σε διάφορα πεδία.

T-shaped experts: ειδικοί που επανασχεδιάζουν ροές εργασίας, χειρίζονται εξαιρέσεις και διασφαλίζουν την ποιότητα.

AI-augmented frontline workers: εργαζόμενοι στις πωλήσεις, την εξυπηρέτηση, τους ανθρώπινους πόρους ή τις λειτουργίες που περνούν λιγότερο χρόνο σε συστήματα και περισσότερο χρόνο με ανθρώπους.

Τα Οργανωσιακά Εμπόδια της Ενσωμάτωσης της TN

Η υιοθέτηση «συναδέλφων» με Τεχνητή Νοημοσύνη δεν είναι χωρίς προκλήσεις. Για να ανακαλύψουν πλήρως τις δυνατότητες αυτών των συναδέλφων, οι ηγέτες πρέπει να αντιμετωπίσουν τρεις κεντρικές τάσεις:

Εμπιστοσύνη και Αξιοπιστία. Η εμπιστοσύνη αποτελεί το θεμέλιο της συνεργασίας, είτε με ανθρώπινους είτε με ψηφιακούς συναδέλφους. Ωστόσο, οι Πράκτορες TN μπορούν να δημιουργήσουν σφάλματα ή μεροληπτικά αποτελέσματα. Εάν οι εισηγήσεις τους δεν μπορούν να επικυρωθούν ή να τεκμηριωθούν, οι εργαζόμενοι θα διστάσουν να βασιστούν σε αυτές. Η καθιέρωση διαφάνειας και εποπτείας είναι κρίσιμη για την οικοδόμηση εμπιστοσύνης σε αυτούς τους νέους ψηφιακούς συναδέλφους.

Λογοδοσία και Υπευθυνότητα. Όταν ένας Πράκτορας TN επεξεργάζεται οικονομικές συναλλαγές ή αλληλεπιδράσεις με πελάτες, ποιος είναι υπεύθυνος αν κάτι πάει στραβά; Το κενό λογοδοσίας είναι ένα από τα πιο ακανθώδη ζητήματα που αντιμετωπίζουν οι οργανισμοί. Χωρίς σαφή πλαίσια διακυβέρνησης, οι «συνάδελφοι» της Τεχνητής Νοημοσύνης κινδυνεύουν να δημιουργήσουν περισσότερη αβεβαιότητα παρά αποτελεσματικότητα.

Πολιτισμική Αποδοχή. Οι εργαζόμενοι μπορεί να βλέπουν τους Πράκτορες TN ως ανταγωνιστές και όχι ως συνεργάτες. Εκτός εάν οι οργανισμοί επενδύσουν στην επικοινωνία, την εκπαίδευση και τη διαχείριση αλλαγών, ο σκεπτικισμός θα επιβραδύνει την υιοθέτηση και θα διαβρώσει τα οφέλη του αυτοματισμού.

Προς ένα AI-First Μέλλον στην Ασφάλιση

Για να παραμείνουν ανταγωνιστικοί σε έναν κόσμο που εξελίσσεται ραγδαία, οι ασφαλιστές πρέπει να υιοθετήσουν ένα τολμηρό, εταιρικό όραμα για την TN, επανασχεδιάζοντας θεμελιωδώς τις λειτουργίες τους και ενσωματώνοντας την TN σε κάθε πτυχή του οργανισμού τους. Αυτό περιλαμβάνει την ανάπτυξη εξειδικευμένων συστημάτων, τη λεπτομερή ρύθμιση των μοντέλων TN σε εσωτερικά δεδομένα, την επανασύνδεση των ροών εργασίας για να υπερτερούν σε συγκεκριμένες γραμμές και αγορές, την επανεξέταση των λειτουργικών μοντέλων και την κλιμάκωση της TN μέσω επαναχρησιμοποιήσιμων συστατικών για να μεγιστοποιήσουν τη μεταμορφωτική δυναμικότητά της.

Οι ασφαλιστές που έχουν ηγηθεί στην TN υπερτερούν ήδη των συναδέλφων τους. Η έρευνα της McKinsey δείχνει ότι τα τελευταία πέντε χρόνια, οι ηγέτες της TN στον ασφαλιστικό τομέα έχουν δημιουργήσει 6,1 φορές την TSR (Total Shareholder Return) των υστερούντων στην TN (σε σύγκριση με δύο έως τρεις φορές στους περισσότερους άλλους τομείς). Η μεταμόρφωση σε επίπεδο πεδίου με TN είχε μετρήσιμο αντίκτυπο σε βασικά μέρη των ασφαλιστικών επιχειρήσεων, συμπεριλαμβανομένης μιας βελτίωσης 10 έως 20 τοις εκατό στα ποσοστά επιτυχίας νέων πρακτόρων και τα ποσοστά μετατροπής πωλήσεων, μιας αύξησης 10 έως 15 τοις εκατό στην ανάπτυξη ασφαλιστών, μιας μείωσης 20 έως 40 τοις εκατό στο κόστος ένταξης νέων πελατών και μιας βελτίωσης 3 έως 5 τοις εκατό στην ακρίβεια των απαιτήσεων.

Ο Δρόμος Προς το Μέλλον

Οι «Συνάδελφοι Τεχνητής Νοημοσύνης» δεν αποτελούν πλέον μια μακρινή έννοια. Είναι ήδη ενσωματωμένοι σε οικονομικές ομάδες, τμήματα εξυπηρέτησης πελατών και λειτουργίες παγκοσμίως. Το πραγματικό ερώτημα για την ηγεσία δεν είναι αν θα αποτελέσουν μέρος του εργατικού δυναμικού, αλλά πώς οι οργανισμοί θα τους ενσωματώσουν υπεύθυνα και αποτελεσματικά.

Το μέλλον της εργασίας είναι η συνεργασία—και όχι μόνο μεταξύ των ανθρώπων. Στα επόμενα χρόνια, ο πιο αξιόπιστος συμπαίκτης μας μπορεί να είναι ένας Πράκτορας Τεχνητής Νοημοσύνης. Η κατάλληλη στιγμή για να ξεκινήσουμε να χτίζουμε αυτή τη συνεργασία είναι σήμερα.

Οι οργανισμοί που προσαρμόζονται και μαθαίνουν ταχύτερα θα είναι οι πρώτοι νικητές σε αυτήν την agentic εποχή. Ενώ πολλοί παράγοντες θα επηρεάσουν τον ρυθμό υιοθέτησης, συμπεριλαμβανομένης της ανάπτυξης μοντέλων ΤΝ, της διαθεσιμότητας υπολογιστικής ισχύος, της προόδου στη ρομποτική, των αλλαγών στη ρύθμιση, της κοινωνικής κατανόησης και αποδοχής, η ώρα έχει έρθει για τους οργανισμούς να κινηθούν όσο το δυνατόν ταχύτερα προς το νέο agentic παράδειγμα για να αποκτήσουν σημαντικό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα ή να ρισκάρουν να μείνουν πίσω.