



Mehr Substanz in offenen Nennungen: KI-Nachfragen im Touchpoint Tracker

Seit Anfang 2025 nutzt Interrogare im Touchpoint Tracker Onkologie die eigens entwickelte KI-Lösung *ClarifAI*, um die Antwortqualität bei offenen Nennungen zur erinnerten Hauptbotschaft eines Herstellerkontakts zu verbessern – selektiv, compliant und auf Augenhöhe mit dem Arzt.

Autoren: Anja Volkers und Udo Jellesen, Interrogare

Offene Nennungen gehören zu den wertvollsten Elementen in der Marktforschung. Sie geben Befragten die Möglichkeit, Inhalte in eigenen Worten zu formulieren – und liefern dadurch oft tiefere, reichhaltigere Insights als geschlossene Antwortvorgaben. Gerade wenn es um Wahrnehmungen, Erinnerungen, Argumentationsmuster oder „Zwischentöne“ geht, sind offene Antworten häufig der Schlüssel zur eigentlichen Botschaft hinter der Botschaft.

Gleichzeitig ist das Grundproblem bekannt: Offene Fragen entfalten ihren Wert nur, wenn die Antworten ausreichend konkret und kontextualisiert sind. In der Befragung von Ärztinnen und Ärzten tritt diese Herausforderung besonders deutlich zutage. Der Arbeitsalltag ist eng getaktet – entsprechend knapp fallen offene Nennungen manchmal aus. Zeitdruck in Praxis und Klinik führt dazu, dass Ärzte ihre Antworten nicht so ausführlich formulieren, wie sie im Kopf haben. Wertvolle Informationen gehen für die Analysen verloren.

Realtime-Feedback

Der Touchpoint Tracker (TPT) ist darauf ausgelegt, Ärzte nicht retrospektiv zu be-

fragen, sondern sie proaktiv Herstellerkontakte zeitnah dokumentieren zu lassen – kurz, intuitiv und auf das Wesentliche fokussiert: Kontaktart, Produkt/Indikation, erinnerte Hauptbotschaft und Bewertung (inkl. Begründung per NPS-Logik). Für Pharmaunternehmen entsteht so nahezu in Echtzeit ein Bild darüber, wie Kommunikation tatsächlich ankommt und wie Wettbewerber performen.

Genau an dieser Stelle liegt jedoch auch ein Engpass: Wenn die Formulierung der erinnerten Kernbotschaft eines Kontaktes zu generisch bleibt („Studienergebnisse“, „Neue Daten“, „Gute Wirksamkeit“), ist zwar formal eine Antwort vorhanden, inhaltlich aber oft noch nicht genug Substanz für klare Optimierungentscheidungen gegeben.

Der Ansatz: Qualitätssicherung in Echtzeit

Interrogare hat deshalb seit Anfang 2025 im onkologischen Touchpoint Tracker ein KI-System („ClarifAI“) als Erweiterung der Qualitätssicherung implementiert. Das klare Ziel: die Antworten auf die Frage nach der erinnerten Hauptbotschaft so zu verbessern, dass sie den internen Qualitätsanforderungen genügen,

ohne den Befragungsfluss zu stören. Der methodische Kern ist dabei wichtig: KI soll nicht „mehr“ abfragen, sondern richtig abfragen – und vor allem nur dann, wenn es wirklich nötig ist. Denn jede unnötige Nachfrage kostet Zeit, erhöht Abbruchrisiken und kann im Dokumentationskontext kontraproduktiv wirken.

Ablauf im Interview

ClarifAI läuft zweistufig ab: Zunächst werden nachfragewürdige Nennungen während der laufenden Online-Befragung automatisch identifiziert. Typische Probleme sind unspezifische Antworten, fehlender Bezug zum Kontakt oder zum Präparat oder eine nicht intendierte Beantwortung der Frage.

Gezielte, KI-generierte Nachfrage, die sich konkret auf die jeweilige Erstantwort bezieht. Das ist entscheidend: Statt einer Standard-Nachfrage werden dynamische, individuell passende Klärungsfragen erzeugt – eingebettet in den Interview-Flow.

Beispielhaft wird aus „Studienergebnisse“ nicht einfach „Bitte erläutern“, sondern eine fachlich passende Vertiefung im Kontext des Präparats (Abb. 1).



Abb. 1: Ablauf im Online-Interview

Die eigentliche Herausforderung

Ein KI-System muss in diesem Kontext mehr leisten als reine Textgenerierung. Damit Nachfragen im ärztlichen Umfeld funktionieren, braucht es sichere medizinische Terminologie inklusive onkologiespezifischer Abkürzungen, außerdem indikations- und produktbezogenes Kontextwissen zu Wirkmechanismen, Einsatzkriterien, Studienlage sowie gegebenenfalls Biomarkerlogiken. Gleichzeitig ist methodische Disziplin zentral: Nachfragen dürfen nicht suggestiv sein und keine inhaltliche Steuerung auslösen. Und schließlich muss das System feldtauglich bleiben – also nur dann nachfragen, wenn eine Antwort tatsächlich nicht ausreicht. Genau diese Kombination ist der Grund, warum generische, nicht medizinisch spezialisierte Large Language Modelle hier schnell an ihre Grenzen stoßen – und warum ClarifAI für Interrogare gemeinsam mit einem KI-spezialisierten Dienstleister und einem internen interdisziplinären Team speziell für diesen Anwendungsfall entwickelt und umgesetzt wurde.

Training und Betrieb

Für das Training wurden therapie- und produktbezogene Informationen wie Zu-

lassung, Einsatz, Wirkstoffe, Mechanismen, Studiennamen, onkologische Be- griffswelt strukturiert zusammengetragen. Zusätzlich wurden Altdaten gelabelt: Welche Nennungen sind nachfrage- würdig und mit welcher Dringlichkeit? Nach internen Tests erfolgte der Live- gang Anfang 2025. Seitdem wird Clea- rifAI im Feld kontinuierlich eingesetzt, überwacht und weiter optimiert. Kunden sehen im Dashboard sowohl Originalant- worten als auch KI-Nachfrage und die zweite, vertiefte Antwort – ein transpa- renter, auditierbarer Prozess.

Mehr Erkenntnistiefe, hohe Akzeptanz

Die bisherigen Ergebnisse sprechen für einen wirksamen Hebel: ClarifAI fragt aktuell bei rund 16 % der Nennungen nach – nicht inflationär, sondern selektiv. Gleichzeitig zeigen die vertieften Zweit- antworten eine merkliche Steigerung der Erkenntnistiefe in der Auswertung offener Nennungen.

Auch aus Teilnahmesicht sind die Signale positiv: Es wurden weder auffällige Interviewabbrüche noch Beschwerden aus dem Ärztepanel berichtet – ein wichtiger Hinweis darauf, dass Tonalität und Rele- vanz der Nachfragen im Alltag der HCPs funktionieren.

Ausblick

Wenn KI nicht nur klassifiziert oder nach- trächtlich bereinigt, sondern während der Erhebung gezielt zur Präzisierung bei- trägt, verschiebt sich die Rolle der Metho- dik: weg von reiner Datensammlung, hin zu einem aktiven System, das Erkenntnis- qualität im Moment der Entstehung absi- chert. Für hochspezialisierte Rx-Felder wie die Onkologie ist das besonders re- levant, weil die richtige Präzisierung me- dizinisch korrekt, nicht suggestiv und kontextlogisch sein muss.

ClarifAI zeigt, wie KI in der Rx-Marktfor- schung dann echten Mehrwert liefert, wenn sie nicht als Buzzword, sondern als methodisch sauber eingebettetes Quali- tätsinstrument verstanden wird – mit klarer Logik, medizinischer Substanz und Respekt vor Zeit und Expertise der be- fragten Ärzte.



Anja Volkers

ist Director Healthcare Research und bereichert das Interrogare bereits seit 2006. Sie verfügt über umfassende Er- fahrungen in der Pharmaforschung, insbesondere im Management komplexer und technologisch anspruchsvoller Projekte.

Kontakt: anja.volkers@interrogare.de



Udo Jellesen

verantwortet seit 2014 den Bereich Healthcare Research bei Interrogare. Davor sammelte er seine umfassende Expertise in der in über 20 Jahren bei EMNID/TNS-Healthcare/Kantar Health. Er gilt als ausgewiesener Experte und verfügt über mehr als 30 Jahre Erfah- rung in der Pharmamarktforschung.

Kontakt: udo.jellesen@interrogare.de