

KI Sales Assistent Kundenerfahrungsbericht

Umsetzung und Anwendung von KI im pharmazeutischen Vertrieb

Mag. Wolfgang Nirschl
Product Manager

Janssen-Cilag Pharma GmbH, a Johnson & Johnson company

J&J Innovative Medicine

UNSER CREDO

„Allem voran steht unsere Verantwortung gegenüber den Patienten, Ärzten und dem Pflegepersonal, aber auch gegenüber Müttern und Vätern und all den Menschen, die unsere Produkte verwenden oder unsere Dienste in Anspruch nehmen.“



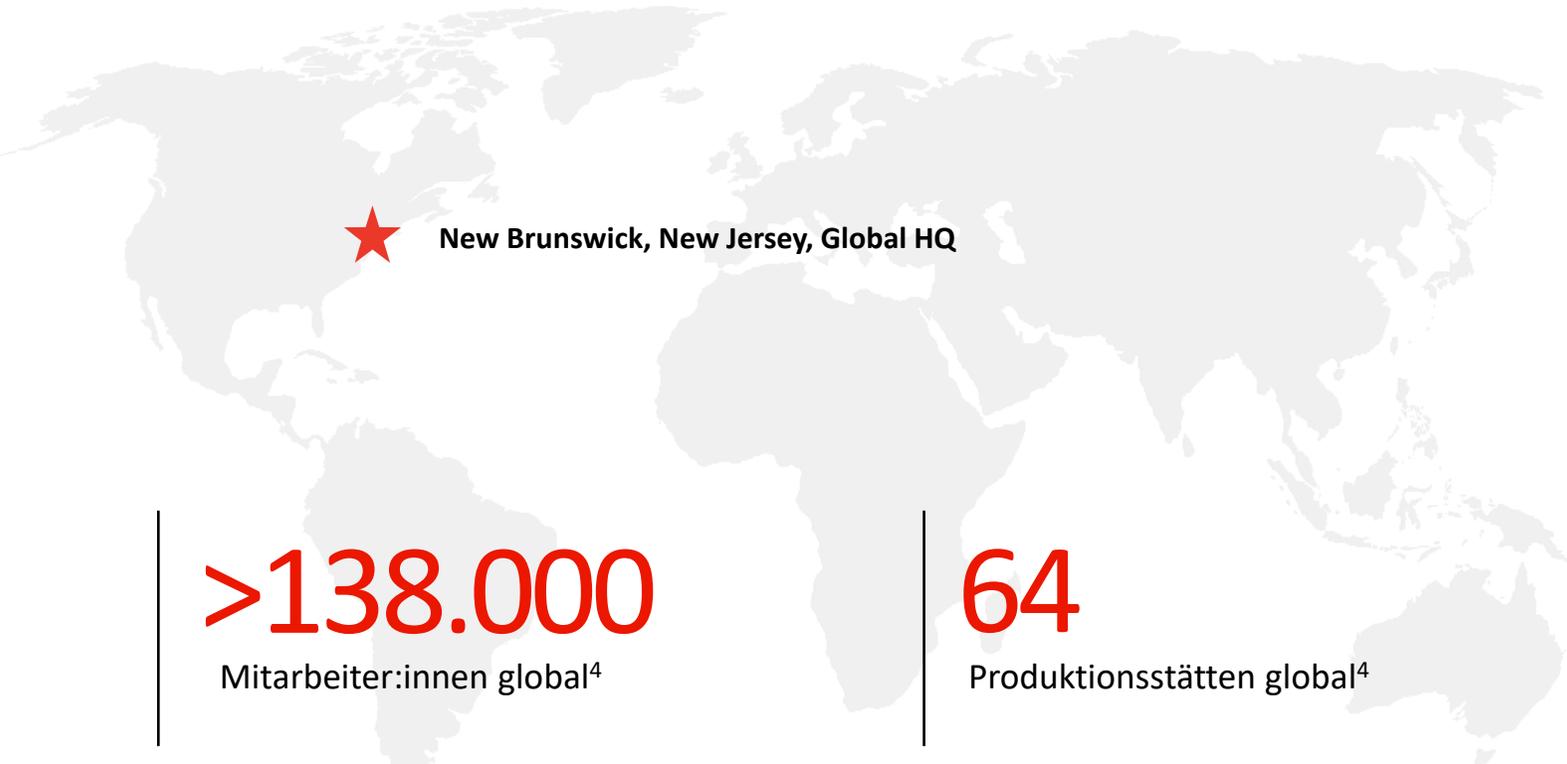
J&J Segmente:

**Johnson & Johnson
Innovative Medicine**



**Johnson & Johnson
MedTech**

J&J als globales Gesundheitsunternehmen



★ New Brunswick, New Jersey, Global HQ

>138.000

Mitarbeiter:innen global⁴

64

Produktionsstätten global⁴

1886: Johnson & Johnson gegründet (New Brunswick, USA)
1953: Janssen Pharmaceutica NV gegründet (Beerse, Belgien)
1961: Janssen wird Teil von Johnson & Johnson

J&J Innovative Medicine

\$17.2 Mrd

Investment in Forschung und Entwicklung (2024)¹

#2

Pharma ranking nach Investition in Forschung & Entwicklung (2024)²

18

Substances on the WHO Model List of Essential Medicines (2023)^{*3}

*Total of active and inactive patents

1. J&J Annual Report 2024 | 2. Fierce Biotech: The top 10 pharma R&D budgets for 2024 (2025) at <https://www.fiercebiotech.com/special-reports/top-10-pharma-rd-budgets-2024> (last accessed 4/2025) | 3. World Health Organization. Model List of Essential Medicines (2023) at <https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/371090/WHO-MHP-HPS-EML-2023.02-eng.pdf?sequence=1> (last accessed 10/2024) | 4. [2024 Form 10-K filing](#)

J&J Innovative Medicine Austria



Erste Unternehmenswurzeln als Cilag Österreich (1948)
Kernland für klinische Forschung (seit 2023)



Top 3

Pharma Unternehmen in
AT*



>150

Mitarbeitende**



40

Arzneimittel am
Markt in AT**



14

Neuzulassungen seit
2020**



37

Klinische Studien
(2024)

*IQVIA Gesamtmarkt ("TOTA") MAT Februar 2025

** Daten April 2025

ANFORDERUNGEN PHARMA-VERTRIEB



B2B



Bewerbung komplexer,
erklärungsbedürftiger
Arzneimittel



Fachliche medizinische
Kompetenz
Am Stand der Wissenschaft

§ Streng
regulierter Markt



Agilität, Geschwindigkeit



Argumentations- und
Verhandlungsstärke



Langfristiges
Kundenbeziehungs-
management

KI zur Steigerung der Qualität unserer Kundeninteraktionen

KI EINSATZFELDER



Studien-
Datenbankabfrage

Optimale Vor- und
Nachbereitung

Optimierung
Kundengespräch

Kunden-
kommunikation
(z.B Mail)

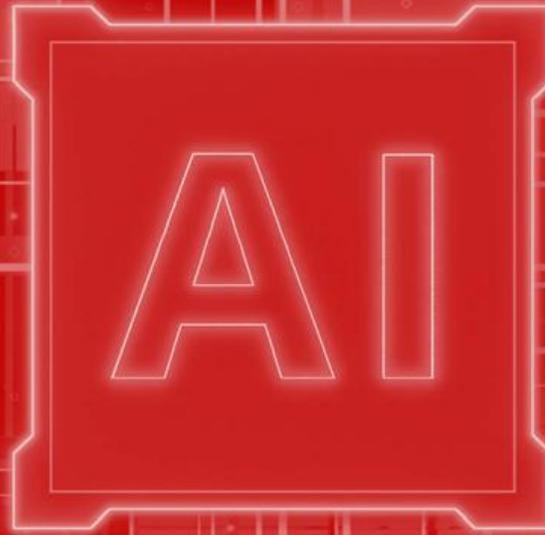
Argumentations-
Hilfe & Messaging

Produktanalysen im
Marktumfeld

Einbindung und Motivation der KI Anwender ist KEY

KI IMPLEMENTIERUNG - ERFOLGSFAKTOREN

- Alle Kompetenzen im Projektteam
- Aufbereitung der Daten
- Symbiose Mensch - KI
- Unterstützung des Top-Managements
- Schulung der Anwender (Prompting)

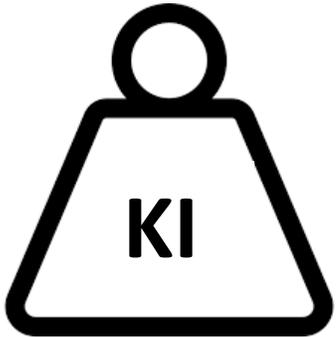


- Exzellente Zusammenarbeit mit dem Kunden
- Change Management: Awareness und Akzeptanz
- Einfache, intuitive Oberfläche
- Sichere Plattform (DSGVO, Security)
- Supervised Learning: Sammlung von Feedback und "Parametrisierung" der Lösung

Unser KI Sales Assistent wertet Pharmaaußendienst auf

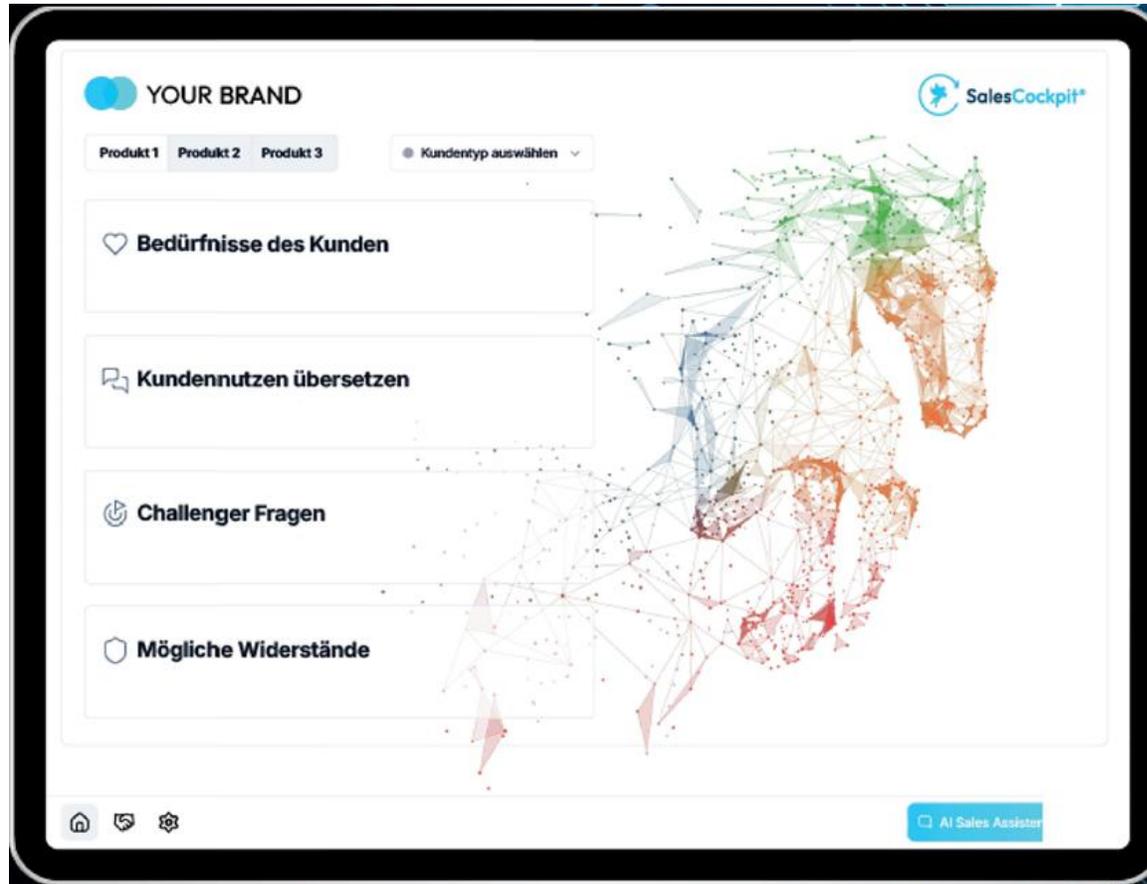
KI MEHRWERT = MEHR SCHLAGKRAFT

- ✓ Steigert Kompetenz/Qualifikation des Außendienst
- ✓ Vertriebliches Befähigungstool
- ✓ Datenbank-Wissens-Assistent
- ✓ Optimale Vor- und Nachbereitung
- ✓ Besserer Outcome in kürzerer Zeit
- ✓ Optimal geschulter und trainierter Außendienst
- ✓ Hohe Reaktions- und Bearbeitungsgeschwindigkeit
- ✓ Mehr „Feldzeit“, weniger „Bürozeit“



DIE ANWENDUNG

Dashboard



Chatbot KI Assistent



B2B: Bewerbung komplexer Arzneimittel

SHOWCASE

🗨️ Claus KI

Hallo, ich bin Claus. Wie kann ich Ihnen helfen?

Welche Abschlussfrage für ein Commitment kann ich stellen?

🗨️ Claus KI

Abschlussfragen sind ein entscheidender Schritt, um ein Commitment vom Kunden zu erhalten. Es gibt zwei Hauptarten von Abschlussfragen: **indirekte** und **direkte**.

Indirekte Abschlussfragen

Diese sind offen und ermöglichen dem Kunden, selbst eine Antwort zu formulieren:

- Möchten Sie noch zusätzliche Informationen?
- Wie gefällt Ihnen das Angebot?
- Welche Fragen kann ich Ihnen noch beantworten?
- Benötigen Sie von mir noch etwas?
- Wie verbleiben wir?

Direkte Abschlussfragen

Diese sind geschlossen und können nur mit "Ja" oder "Nein" beantwortet werden:

- Entspricht das Angebot Ihren Vorstellungen?
- Sehen Sie das auch so?
- Sollen wir das nun so machen?

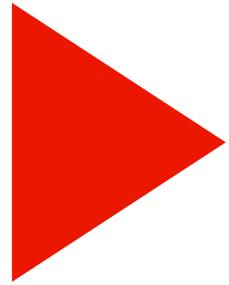
Anwendung

- **Indirekte Fragen** eignen sich, wenn du dir über den Stand der Kaufentscheidung unsicher bist.
- **Direkte Fragen** sind ideal, wenn der Kunde bereits viele Zustimmungen gegeben hat.

Zusammenfassung: Wähle die Abschlussfrage basierend auf der Sicherheit über die Kaufentscheidung des Kunden. Indirekte Fragen fördern offene Antworten, während direkte Fragen ein klares Commitment einholen.

Frag mich...

Die Antworten sind KI generiert. Überprüfe wichtige Informationen.



Reden wir über KI im Kundenmanagement

Johnson & Johnson
Innovative Medicine



cdb
digital sales

