

Erfolgsgeschichte MLP Finanzberatung SE



Branche:
Finanzberatung



Standort:
in >90 Orten zu finden



Größe:
>2.000 Berater:innen



Ansprechperson:
Alexander Hofmann

Alexander Hofmann ist seit 24 Jahren ein fester Bestandteil der MLP Finanzberatung. Er versteht sich selbst als „Hands-on-Typ“ mit einer großen Begeisterung für technologische Weiterentwicklungen, ohne sich dabei als einen klassischen IT-Nerd zu bezeichnen. In seiner Rolle bildet er die entscheidende Schnittstelle zwischen der Fachlichkeit des Vertriebs und der technischen Umsetzung. Sein Ziel ist es, durch den Einsatz moderner Technologien Effizienzen zu heben und einen einheitlichen Qualitätsstandard in der ganzheitlichen Finanzberatung zu gewährleisten.

ZIELSETZUNGEN DER MLP FINANZBERATUNG SE



**MEHR FREIRAUM FÜR
DAS PERSÖNLICHE
GESPRÄCH**



**ADMINISTRATIVE
ENTLASTUNG DER
BERATER**



**STRUKTURIERTE UND
AUTOMATISIERTE
DATENERHEBUNG**

Die Motivation hinter diesen Zielen liegt für Alexander Hofmann in der zunehmenden Komplexität der Finanzwelt. In einer stark regulierten Branche verbringen Berater oft zu viel Zeit mit administrativen Pflichtaufgaben, die erledigt werden müssen, aber nicht den Kern der Beratung ausmachen. Da die Kunden heute anspruchsvoller, aufgeklärter und technologisch affiner sind, möchte Hofmann technologische Lösungen etablieren, die den Berater „empowern“. Es geht ihm darum, die administrativen Hürden so weit wie möglich zu automatisieren, damit das ernstgemeinte Interesse am Menschen wieder im Mittelpunkt des Gesprächs stehen kann.

„Wir wollten die Administration reduzieren, sodass wir mehr Zeit für das persönliche Gespräch haben.“



Bevor Flixcheck bei MLP Einzug hielt, war der Weg zur Digitalisierung bereits durch Projekte wie die Videoberatung geebnet worden. Dennoch gab es im Bereich der Kundenkommunikation und Dateneinholung noch erhebliche Brüche. Früher wurden Beratungen auf Papierblöcken dokumentiert, später hielten Beratungsapplikationen Einzug, doch die Einholung von Dokumenten blieb oft ein mühsamer, manueller Prozess. **Alexander Hofmann suchte nach einem Weg, die „blinden Flecken“ in der digitalen Kette zu schließen, insbesondere wenn es um den sicheren Austausch von Dokumenten ging.**

Der Kontakt zu Flixcheck entstand durch das Engagement der Gründer, die das Thema der digitalen Kundenkommunikation bei MLP platzierten. Nach einem ersten Pilotprojekt, wurde Flixcheck zunächst für einen sehr spezifischen Case genutzt: **den datenschutzkonformen Dateiaustausch zwischen Kunde und Berater als sichere Alternative zu öffentlichen Cloud-Diensten.**

Die Herausforderungen zeigten sich besonders in der Anfangsphase, als Prozesse noch „autark“ abliefen. Hofmann erinnert sich, dass die Berater trotz digitalem Versand die Daten oft noch manuell abtippen mussten. **Das Ziel war es daher, weg von isolierten Einzellösungen hin zu einem integrierten Ansatz zu kommen.** Die schiere Masse an Vorgängen – wie allein 15.000 bis 20.000 Legitimationsunterlagen pro Jahr – machte deutlich, dass nur eine strukturierte Datenerhebung die gewünschte Entlastung bringen würde.

Heute ist Flixcheck bei MLP tief in die Prozesslandschaft integriert und wird von rund 1.500 täglichen Nutzern auf dem Portal verwendet. Die Anwendung reicht von internen HR-Prozessen, wie der Einreichung von Krankmeldungen, über Serviceformulare auf der Homepage bis hin zu komplexen Schadenmeldungen, die automatisiert im Hintergrund verarbeitet werden.

Ein besonderes Highlight ist die neue Terminvorbereitung: Dokumente werden vorab über Flixcheck eingesammelt, durch eine hauseigene KI ausgelesen und direkt in die Systeme überführt. **Alexander Hofmann hat es geschafft, Flixcheck als den „technischen Übermittler“ zu etablieren, der Administration reduziert** und so wertvolle Zeit für das persönliche Vertrauensverhältnis zwischen Berater und Kunde zurückgewinnt.