T.M.LEWIN LONDON 1898 x Onepilot

Blended AI + human

Wie eine UK-Fashion-Brand Qualität hebt und Kosten senkt

Tobias Pieper · Expansion Lead DACH, Onepilot · Service Summit 2026, Düsseldorf

“

“It was causing a lot of tension and anxiety. Coming in on a Monday morning and having 200, 300 tickets in the inbox.”

Ashleigh Smith
Head of CX, T.M.Lewin

Und fast jeder Kunde bekam diese Nachricht

300

Tickets im Postfach,
jeden Montag

AUTO-REPLY

From: Customer Care · Re: My order

Thanks for your message. We will get back to you within **4–5 working days.**

Kind regards,
The Customer Care Team

Onepilot

Warten hat seinen Preis

4 Tage

warteten Kunden auf eine Antwort. Die Bewertungen litten.

9 Aushilfen

kamen und gingen über eine Agentur

18 Wochen

Einarbeitung: 9 Aushilfen × je 2 Wochen

> *“For about six months straight, I was just constantly in training mode.”*

Ashleigh Smith, Head of Customer Experience, T.M.Lewin

Onepilot

Die Kunden kaufen, wenn das Team nicht da ist

T·M·LEWIN
EST. 1898

1898
in London gegründet

75
Läden vor der Pandemie

Digital-first
mit internationalem Versand



Jeder CX-Leader soll sich entscheiden

✕ **Automatisieren**

und das Kundenerlebnis riskieren

✕ **Mehr Leute einstellen**

und die Spitzen trotzdem verpassen

T.M.Lewin: nicht entscheiden. Kombinieren.

KI, menschliche Agents und internes Team - alles unter einem Dach

Meet Onepilot: KI + Mensch aus einer Hand

AI Agents

Human Agents

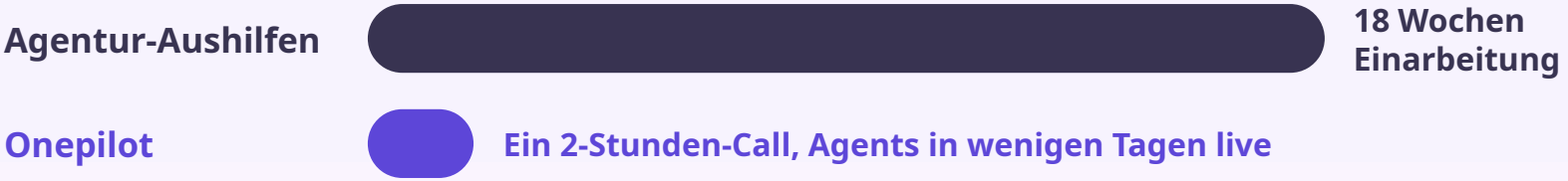
One platform

200+	50+	35+	24/7
Brands with agents	Brands with AI agents	languages	Email, chat, phone, social

DECATHLON LVMH MUJI 無印良品 ace & tate VICTORIA'S SECRET

Schritt 1 (Sept 2023): Menschen

Onepilot



Die Knowledge base

Eine Wissensdatenbank, gepflegt von der Onepilot Account Managerin

Saubere Übergaben

Bestellnummer, was passiert ist, was der Kunde will

Randzeiten abgedeckt

Abends, am Wochenende und an Feiertagen, per E-Mail und Chat

Onepilot

Drei Jahre, nur Menschen

~~4 Tage~~ → 4 Stunden

FRT, nur menschliche Agents

24×

schnellere FRT

>4×

Kapazitätsspanne zwischen ruhigstem und stärkstem Monat

Nur Menschen, 2023 bis Sept. 2026, vor Onepilot AI

“I've never met the Onepilot agents face to face, but they genuinely feel like an extension of our team. They know our product, they mirror our brand, and our customers can't tell the difference.”

Ashleigh Smith
Head of CX, T.M.Lewin

Dann kam das erste KI-Tool

11.4%

der Tickets gelöst, nach 12 Monaten

60%

der vorausbezahlten KI-Kapazität nie genutzt

Das Tool war nicht das Problem. **Es hatte keinen Owner.**

Onepilot

Schritt 2 (Sept. 2026): KI mit Owner

3 Jahre

menschliche Agents im Einsatz für T.M.Lewin

Knowledge Base

jede Antwort, jeder Prozess, jede Ausnahme in einer Datenbank

1 Woche

bis zum Go-live. Ohne Setup-Gebühr, ohne Mindestlaufzeit.

Ownership: Ein Onepilot AI Ops Specialist definiert die Workflows und prüft jede Woche die Antworten der KI

30 Tage später: 51 % von KI gelöst mit Onepilot

51 %

der Tickets von Onepilot AI gelöst (vs. 11,4 % vorher)

9 Min.

FRT E-Mail, 1 Std. Lösungszeit (Juli: 1+ Tag)

20 %

günstiger pro gelöstem Ticket

> **“I was honestly sceptical about putting AI in front of our customers. What changed my mind was seeing it answer the way our team would, not like a bot.”**

Ashleigh Smith
Head of CX, T.M.Lewin

Jede Ebene macht, was sie am besten kann

Onepilot AI

Email + chat, 24/7

Sendungsstatus, Erstattungen, Retouren, Rabattcodes, Verfügbarkeit

Onepilot Agents

Off-hours and peaks

Fragen, die menschliches Urteilsvermögen oder eine persönliche Note brauchen

T.M.Lewin team

Office hours

Lageraktionen, verlorene Pakete, Ausnahmen

Jede Ebene übergibt mit Notiz. **Und jemand zählt, was zurückkommt.**

4 Takeaways

1

Eine einzige Wissensquelle

Arbeiten eure KI und eure Agents mit derselben Wissensdatenbank?

2

Gebt eurer KI einen Owner

Wer prüft jede Woche die Antworten eurer KI?

3

Plant die Übergabe

Hat jede Eskalation eine Notiz? Wer zählt, was zurückkommt?

4

Bezahlt pro Lösung

Zahlt ihr für Kapazität, die ihr nie nutzt?

T.M.Lewin zahlt pro KI-Lösung plus Monatsgebühr für Workflows und Prüfung. Agents erhalten 30 % Qualitätsbonus.

Onepilot

~~*„Wir melden uns innerhalb von 4–5 Werktagen.“*~~

Auto-Reply: abgeschafft

“It doesn't always need to be ten members of staff sitting in an office together. This works.”

Ashleigh Smith, Head of CX, T.M.Lewin

Und jetzt: Stand N05

1. Onepilot AI live erleben
2. Peak-Season-Playbook mitnehmen