

# KI verändert das Einkaufserlebnis im Einzelhandel

Lowe's steigert mit der Dell AI Factory with NVIDIA die Kundenzufriedenheit, das Mitarbeiterengagement und die Betriebseffizienz.



## Geschäftsanforderungen

Lowe's konzentriert sich darauf, die ständig steigenden Erwartungen von KundInnen zu erfüllen und FilialmitarbeiterInnen landesweit zu ermöglichen, ein nahtloses Einkaufserlebnis zu bieten. Mit mehr als 1.700 Geschäften sah Lowe's die Möglichkeit, skalierbare KI-Lösungen einzuführen, um den Einzelhandelsbetrieb zu optimieren, E-Commerce zu verbessern und die Erfahrung des Heimwerkens zu transformieren.

## Geschäftsergebnisse

-  Bereitstellung von KI-fähigen Tools für die rund 300.000 MitarbeiterInnen zur Unterstützung von KundInnen
-  Ermöglicht es MitarbeiterInnen, mithilfe von Technologie Entscheidungen in Echtzeit in mehr als 1.700 Filialen zu treffen.
-  98 % neutrale bis positive Reaktionen von KundInnen mit Mylow, dem virtuellen Berater von Lowe's für KI-gestütztes Heimwerken.
-  Beschleunigung der Anwendungsbereitstellung mit 6.000 KI-gestützten technischen Codeüberprüfungen pro Woche.

## Lösungen im Überblick

- [Dell AI Factory with NVIDIA](#)
  - [Dell PowerEdge-Server der XE-Serie, R-Serie und XR-Serie mit NVIDIA Accelerated Computing](#)
  - [NVIDIA Omniverse](#)

## Transformation des Einzelhandels für ein neues Zeitalter

Lowe's, ein führender Anbieter von Baumarktartikeln, richtet sich an Millionen von KundInnen, von enthusiastischen HeimwerkerInnen bis hin zu professionellen HandwerkerInnen. In einer Welt, in der KundInnen ein personalisiertes, nahtloses und effizientes Erlebnis erwarten, ist kontinuierliche Innovation erforderlich, um auf Erfolgskurs zu bleiben. hat eine umfassende digitale Transformation eingeleitet, mit Fokus auf operative Exzellenz, Kundenzufriedenheit und die Ausstattung seiner MitarbeiterInnen in über 1.700 Filialen mit den Tools und dem Support, den sie für ihren Erfolg benötigen.

„Wir wollten unsere KundInnen und MitarbeiterInnen dabei unterstützen, ihre Probleme zu lösen und ihre Wohnräume zu verwirklichen“, sagt Seemantini Godbole, Executive Vice President, Chief Digital & Information Officer bei Lowe's.

In Zusammenarbeit mit Dell Technologies hat Lowe's ein skalierbares KI-Ökosystem eingeführt, das den Einzelhandelsbetrieb und die Kundeninteraktionen transformiert. Im Mittelpunkt dieses Ansatzes stand die Integration von KI in das Kundenerlebnis – von der Onlineplattform bis hin zu den MitarbeiterInnen in den Geschäften.

## KI-Tools in den Gängen

Lowe's definiert Kundeninteraktionen mit seiner Dwell-Technologie neu. Mithilfe von Computer-Vision-Algorithmen, die auf den Servern der Dell PowerEdge XE-Serie mit beschleunigtem Computing ausgeführt werden, entsendet die Lösung eine/n MitarbeiterIn, der KundInnen in Echtzeit Unterstützung beim Heimwerken bietet.

„Wenn du bei Lowe's in einem Gang stehst und denkst: „Ich könnte jetzt Hilfe brauchen“, erscheint magisch ein/e MitarbeiterIn neben dir“, sagt Godbole. Als KI-Lösung für Computer Vision erkennt Dwell, wenn KundInnen Zeit in einem Gang verbringen und möglicherweise Hilfe benötigen. Dies löst eine mobile

Warnmeldung aus, die die MitarbeiterInnen dazu auffordert, den/ die KundIn sofort zu unterstützen.

Die MitarbeiterInnen von Lowe's sind mit Mylow Companion ausgestattet und können so Kundenfragen effektiv beantworten und komplexe Entscheidungen vereinfachen, z. B. den besten Zeitpunkt für das Aussähen von Saatgut oder wie man den Wasserhahn repariert, sodass er nicht mehr tropft. Dieses transformative Tool bietet fachkundige Beratung in Kategorien wie Sanitär- und Gartenbau, verwandelt MitarbeiterInnen in „Superfachkräfte“ und schafft ein nahtloses Einkaufserlebnis im Geschäft, das für höhere Konversionsraten und Kundenzufriedenheit sorgt.

Mylow ist der erste KI-gestützte virtuelle Heimwerk-Assistent, der über Lowes.com/AI zugänglich ist. Er bietet KundInnen unabhängig vom Standort rund um die Uhr Zugang zu fachkundiger Beratung bei Heimwerkerprojekten. Mylow gibt KundInnen spezialisiertes Wissen direkt in die Hand und verbessert sowohl das Erlebnis im Geschäft als auch online, von der Unterstützung der KundInnen bei der Auswahl klimagerechter Pflanzen bis hin zur Behebung von Sanitärproblemen.

## KI für strategischen Einzelhandelsbetrieb

Diese Transformation wird durch Mikrorechenzentren mit PowerEdge-Edge-Servern mit geringer Tiefe in jedem Geschäft vorangetrieben.

„Wir haben KI-Lösungen am Edge und in unseren Rechenzentren integriert, um eine kundenorientierte Entscheidungsfindung in Echtzeit zu ermöglichen“, sagt Godbole.

Diese Edge-Rechenzentren sorgen für eine Datenverarbeitung und -inferenz mit niedriger Latenz in Echtzeit, um sicherzustellen, dass das KI-gesteuerte Erlebnis für Anwendungen und Services schnell, präzise und effizient sind.

KI bietet Lowe's außerdem die Möglichkeit, das Erlebnis im Geschäft durch eine Kombination aus digitalem Zwilling,



*Unsere Partnerschaft mit Dell und NVIDIA fördert Innovationen. Gemeinsam gestalten wir Heimwerkererlebnisse nahtlos, relevant und zukunftsorientiert.*



**Seemantini Godbole**

Executive Vice President, Chief Digital Officer und Chief Information Officer bei Lowe's

“

Wir haben KI-Lösungen am Edge und in unseren Rechenzentren integriert, um eine kundenorientierte Entscheidungsfindung in Echtzeit zu ermöglichen.

”

### Seemantini Godbole

Executive Vice President, Chief Digital Officer und Chief Information Officer bei Lowe's



Computer Vision und Echtzeitanalyse schnell anzupassen. Digitale Zwillinge, die NVIDIA Omniverse nutzen, ermöglichen Simulationen in allen Filialen von Lowe's, um optimale Layouts, Verkehrsmuster und Produktplatzierungskombinationen zu identifizieren. Lowe's kann Hunderte von Konfigurationen unmittelbar digital testen, bevor physische Änderungen vorgenommen werden, wodurch der Aufwand und die Kosten für das Neodesign drastisch reduziert werden.

„KI ist kein Add-on, sondern eine grundlegende Voraussetzung für unseren Betrieb“, sagt Godbole. „Digitale Zwillinge und generative KI bieten grenzenlose Möglichkeiten.“

## Innovation jenseits der Filialen

Generative KI-Tools helfen auch bei der Bearbeitung technischer Workloads, etwa beim Bearbeiten von Pull Requests, beim Prüfen von über 6.000 wöchentlichen Einreichungen und beim Beschleunigen von Entwicklungszeitplänen. Lowe's hat außerdem mit der Skalierung von Tools für MitarbeiterInnen im Unternehmen und in der Lieferkette begonnen, um die Produktivität und Kundenzufriedenheit weiter zu steigern.

„Wir haben eine robuste grundlegende Technologie entwickelt, mit der sich IngenieurInnen bzw. TechnikerInnen auf das Meistern von Herausforderungen konzentrieren können, während KI-Plattformen die Komplexität bewältigen“, sagt Godbole. „Mit Dell und NVIDIA ermöglichen wir unseren MitarbeiterInnen grenzenlose Innovationen.“

## Zukunftsfähiger Einzelhandel mit KI

Während Lowe's seinen Weg fortsetzt, liegt der Fokus weiterhin auf der Skalierung von KI-Innovationen für alle MitarbeiterInnen und KundInnen. Automatisierung, Echtzeiteinblicke und kontinuierliche Verbesserungen sorgen dafür, dass Lowe's bei der modernen Transformation des Einzelhandels führend ist.

„Unsere Partnerschaft mit Dell Technologies und NVIDIA treibt Innovationen voran“, sagt Godbole. „Gemeinsam gestalten wir Heimwerkererlebnisse nahtlos, relevant und zukunftsorientiert.“

“

KI ist kein Add-on, sondern eine grundlegende Voraussetzung für unseren Betrieb. Digitale Zwillinge und generative KI bieten grenzenlose Möglichkeiten.

### Seemantini Godbole

Executive Vice President, Chief Digital Officer und Chief Information Officer bei Lowe's

[Weitere Informationen](#) zu KI-Lösungen von Dell Technologies.

Auf Social Media folgen



**DELL** Technologies

**NVIDIA**