

La IA redefine la experiencia del comercio minorista

Lowe's mejora la satisfacción del cliente, el compromiso de los empleados y la eficiencia operativa gracias a Dell AI Factory with NVIDIA.

Necesidades empresariales

Lowe's se centra en satisfacer las expectativas cada vez más grandes de los clientes y en permitir que los empleados de las tiendas de todo el país puedan ofrecer una experiencia de compra fluida. Esta empresa, que cuenta con más de 1700 tiendas, vio la oportunidad de adoptar soluciones de IA ampliables para optimizar las operaciones en la tienda, impulsar el comercio electrónico y transformar la experiencia de mejora del hogar.

Resultados empresariales



Ofrece herramientas de IA a sus aproximadamente 300 000 empleados para ayudar a los clientes.



Capacita a los empleados para tomar decisiones en tiempo real en más de 1700 tiendas a través de la tecnología.



98 % de reacciones entre neutrales y positivas de los clientes que utilizan Mylow, el asesor virtual para la mejora del hogar de Lowe's basado en IA.



Acelera la implementación de las aplicaciones con 6000 revisiones de código semanales gracias a la IA.

Resumen de las soluciones

- [Dell AI Factory with NVIDIA](#)
- [Servidores Dell PowerEdge serie XE, serie R y serie XR con computación acelerada de NVIDIA](#)
- [NVIDIA Omniverse](#)

La transformación del comercio minorista para una nueva era

Lowe's es una cadena líder en mejoras para el hogar con millones de clientes, desde entusiastas de las manualidades hasta contratistas profesionales. En un mundo en el que los compradores esperan experiencias personalizadas, fluidas y eficientes, mantenerse a la vanguardia requiere innovación continua. Lowe's emprendió un importante proceso de transformación digital centrado en la excelencia operativa, la satisfacción del cliente y la capacitación de sus empleados en más de 1700 tiendas con las herramientas y la asistencia que necesitan para triunfar.

"Queríamos ayudar a nuestros clientes y empleados a resolver sus problemas y crear el hogar de sus sueños", afirma Seemantini Godbole, vicepresidenta ejecutiva y directora de tecnología digital e informática de Lowe's.

En colaboración con Dell Technologies, Lowe's adoptó un ecosistema de IA ampliable que transforma las operaciones de la tienda y las interacciones con los clientes. Un elemento fundamental de su estrategia era integrar la IA en la experiencia del cliente, desde la plataforma en línea hasta los empleados de las tiendas.

Herramientas de IA en los pasillos

Lowe's está redefiniendo las interacciones con los clientes mediante su tecnología Dwell. Gracias a los algoritmos de visión artificial que se ejecutan en los servidores Dell PowerEdge serie XE con computación acelerada, la solución envía a un empleado para proporcionar ayuda en tiempo real a los clientes que buscan mejoras para el hogar.

"Cuando estás en un pasillo de Lowe's y piensas: "Ojalá tuviera ayuda", mágicamente aparece un empleado a tu lado", afirma Godbole. Dwell es una solución de visión artificial con IA que detecta a los clientes que pasan demasiado tiempo en un pasillo y pueden necesitar ayuda. Esto activa una alerta móvil que avisa a

los empleados para que los ayuden de inmediato.

Gracias al asistente Mylow, los empleados de Lowe's pueden abordar eficazmente las preguntas de los clientes y simplificar las decisiones complejas, como el mejor momento para plantar semillas de césped o cómo hacer que un grifo deje de gotear. Esta herramienta revolucionaria proporciona asesoramiento experto en categorías como la fontanería y la jardinería, lo que convierte a los empleados en "superempleados" y crea una experiencia de compra perfecta en la tienda que aumenta los índices de conversión y la satisfacción del cliente.

Mylow es el primer asistente virtual de IA para la mejora del hogar accesible a través de [Lowe's.com/AI](https://www.lowes.com/AI) y proporciona a los clientes acceso ininterrumpido a consejos de expertos sobre proyectos de mejora del hogar, independientemente de la ubicación. Mylow pone el conocimiento especializado directamente en manos de los clientes, lo que mejora las experiencias en la tienda y en línea, desde ayudar a los clientes a elegir plantas adecuadas en función del clima hasta solucionar problemas de fontanería.

Operaciones estratégicas en la tienda gracias a la IA

Esta transformación es posible mediante el uso de microcentros de datos con servidores perimetrales PowerEdge de poca profundidad en todas las tiendas.

"Hemos integrado soluciones de IA en el perímetro y en nuestros centros de datos para permitir la toma de decisiones en tiempo real centrada en el cliente", afirma Godbole.

Estos centros de datos perimetrales garantizan un procesamiento e inferencia de datos en tiempo real de baja latencia para garantizar que las experiencias basadas en IA en sus aplicaciones y servicios sean rápidas, precisas y eficientes.

La IA también ofrece a Lowe's la capacidad de adaptar rápidamente la experiencia en la tienda mediante una combinación de gemelos digitales, visión artificial y análisis en tiempo real. Los gemelos digitales basados en NVIDIA Omniverse

"Nuestra colaboración con Dell y NVIDIA impulsa la innovación. Juntos, logramos que las experiencias cotidianas de mejora del hogar sean fluidas, significativas y adaptables de cara al futuro."

Seemantini Godbole

Vicepresidenta ejecutiva, directora de tecnología digital e informática, Lowe's



Hemos integrado soluciones de IA en el perímetro y en nuestros centros de datos para permitir la toma de decisiones en tiempo real centrada en el cliente.



Seemantini Godbole

Vicepresidenta ejecutiva, directora de tecnología digital e informática, Lowe's



permiten realizar simulaciones de las tiendas de Lowe's para identificar las mejores distribuciones, patrones de tráfico y combinaciones de colocación de productos. Lowe's puede probar al instante cientos de configuraciones digitalmente antes de realizar cambios físicos, lo que reduce drásticamente los esfuerzos y los costes de rediseño.

"La IA no es un complemento; es fundamental para nuestras operaciones", afirma Godbole. "Los gemelos digitales y la IA generativa han desbloqueado un sinfín de posibilidades".

Innovación más allá de la tienda

Las herramientas de IA generativa también ayudan a gestionar cargas de trabajo de ingeniería, como las solicitudes de actualización del código, ya que permiten revisar más de 6000 envíos semanales y acelerar los plazos de desarrollo. Lowe's también ha comenzado a implementar las herramientas para los empleados corporativos y de la cadena de suministro, lo que impulsa aún más la productividad y la satisfacción del cliente.

"Hemos creado una sólida tecnología estructural que permite a los ingenieros centrarse en solucionar los desafíos, mientras que las plataformas de IA se encargan de los aspectos más complejos", afirma Godbole. "Con Dell y NVIDIA, capacitamos a nuestros empleados para innovar sin límites".

Comercio minorista preparado para el futuro con ayuda de la IA

A medida que Lowe's continúa su aventura, el objetivo sigue siendo expandir las innovaciones de IA para todos los empleados y clientes. La automatización, la información en tiempo real y las mejoras continuas garantizarán que Lowe's sea la punta de lanza en la transformación moderna del comercio minorista.

"Nuestra colaboración con Dell Technologies y NVIDIA impulsa la innovación", afirma Godbole. "Juntos, logramos que las experiencias cotidianas de mejora del hogar sean fluidas, significativas y adaptables de cara al futuro".



La IA no es un complemento; es fundamental para nuestras operaciones. Los gemelos digitales y la IA generativa han desbloqueado un sinfín de posibilidades.



Seemantini Godbole

Vicepresidenta ejecutiva, directora de tecnología digital e informática, Lowe's

Más información acerca de las soluciones de IA de Dell Technologies.

Conecte con nosotros en redes sociales.

