

L'IA redéfinit l'expérience de vente au détail

Lowe's augmente la satisfaction des clients, améliore l'engagement des collaborateurs et gagne en efficacité opérationnelle grâce à Dell AI Factory with NVIDIA.



Besoins de l'entreprise

Lowe's s'efforce de répondre aux attentes toujours croissantes des clients et de permettre aux collaborateurs de ses magasins dans tout le pays d'assurer une expérience d'achat fluide. Présente dans plus de 1 700 magasins, la société Lowe's a compris qu'en adoptant des solutions d'IA évolutives, elle pourrait optimiser les opérations en magasin, booster le commerce en ligne et transformer le processus de rénovation.

Résultats pour l'entreprise

-  Fournit des outils optimisés par l'IA à ses quelque 300 000 collaborateurs dans le but d'apporter de l'aide aux clients.
-  Accompagne les collaborateurs dans la prise de décisions en temps réel dans plus de 1 700 magasins grâce à la technologie.
-  98 % de réactions neutres à positives de la part des clients utilisant Mylow, le conseiller IA virtuel de Lowe's spécialisé dans la rénovation.
-  Accélère le déploiement des applications grâce à 6 000 analyses de code assistées par l'IA chaque semaine.

Aperçu des solutions

- [Dell AI Factory with NVIDIA](#)
 - [Serveurs Dell PowerEdge séries XE, R et XR avec calcul accéléré NVIDIA](#)
 - [NVIDIA Omniverse](#)

Transformer le secteur de la vente au détail pour une nouvelle ère

Le leader de la rénovation Lowe's s'adresse à des millions de particuliers, allant des passionnés de bricolage aux entrepreneurs professionnels. Dans un monde où les acheteurs réclament une expérience personnalisée, fluide et efficace, prendre de l'avance sur ses concurrents passe généralement par l'innovation continue. Lowe's s'est lancé dans un parcours de transformation numérique considérable, qui porte une attention particulière à l'excellence opérationnelle et à la satisfaction des clients, et qui équipe ses collaborateurs dans plus de 1 700 magasins des outils et du soutien dont ils ont besoin pour réussir.

« Nous voulions aider nos clients à résoudre leurs problèmes et à construire la maison de leurs rêves », affirme Seemantini Godbole, Executive Vice President, Chief Digital & Information Officer, chez Lowe's.

En s'associant à Dell Technologies, Lowe's a introduit un écosystème d'IA évolutif qui transforme les opérations en magasin et les interactions avec les clients. L'intégration de l'IA au parcours du client, de la plateforme en ligne aux collaborateurs physiques, était au cœur de son approche.

Activer des outils d'IA jusque dans les rayons

Lowe's redéfinit les interactions avec les clients grâce à sa technologie Dwell. En utilisant des algorithmes de vision par ordinateur exécutés sur des serveurs Dell PowerEdge série XE avec calcul accéléré, la solution envoie un collaborateur répondre en temps réel aux questions des clients et les aider le cas échéant.

« Si vous errez dans les rayons d'un magasin Lowe's et que vous vous dites : « Si seulement quelqu'un venait m'aider », un vendeur apparaît alors à vos côtés comme par magie », explique Seemantini Godbole. En tant que solution de vision par ordinateur IA, Dwell détecte le temps passé dans un rayon et la probabilité

que le client ait besoin d'aide. Une alerte mobile se déclenche alors, invitant les collaborateurs à engager la conversation avec le client sans attendre.

Équipés de Mylow Companion, les vendeurs de Lowe's peuvent répondre efficacement aux questions des clients et simplifier les décisions complexes, comme le meilleur moment pour planter des graines ou réparer un robinet qui fuit. Cet outil transformateur prodigue des conseils d'experts dans de nombreux domaines, comme la plomberie et le jardinage, transformant les collaborateurs en « super-vendeurs » et créant une expérience d'achat en magasin fluide qui augmente le taux de conversion et la satisfaction des clients.

Mylow est le premier assistant IA virtuel de rénovation accessible via Lowes.com/AI 24 h/24, 7 j/7, qui procure aux particuliers une expertise sur tous leurs projets de rénovation, où qu'ils se trouvent. Mylow met ses connaissances spécialisées directement entre les mains des clients, améliorant ainsi les expériences en magasin et en ligne, que ce soit en aidant les clients à choisir des plantes compatibles avec le climat ou en se penchant sur leurs problèmes de plomberie.

L'IA au service des opérations stratégiques en magasin

Derrière cette transformation, ce sont les micro-datacenters dotés de serveurs de périphérie PowerEdge compacts qui prennent le relais dans chaque magasin.

« Nous avons intégré des solutions d'IA à la périphérie et dans nos datacenters pour prendre des décisions centrées sur le client en temps réel », déclare Seemantini Godbole.

Ces datacenters en périphérie assurent un traitement et une inférence des données en temps réel à faible latence afin de garantir que les expériences basées sur l'IA dans l'ensemble de leurs applications et services sont rapides, précises et efficaces.

L'IA permet également à Lowe's d'adapter rapidement l'expérience en magasin en conjuguant jumeaux numériques, vision par

“ Notre partenariat avec Dell et NVIDIA favorise l'innovation. Ensemble, nous contribuons à des projets de rénovation fluides, utiles et pérennes. **”**

Seemantini Godbole

Executive Vice President, Chief Digital & Information Officer, Lowe's

“

Nous avons intégré des solutions d'IA à la périphérie et dans nos datacenters pour prendre des décisions centrées sur le client en temps réel.

”

Seemantini Godbole

Executive Vice President, Chief Digital & Information Officer, Lowe's



ordinateur et analytique en temps réel. Les jumeaux numériques utilisent NVIDIA Omniverse pour créer des simulations dans l'ensemble des magasins Lowe's et identifier les dispositions optimales, les habitudes de circulation et les combinaisons de placement des produits. Lowe's peut tester instantanément des centaines de configurations numériquement avant d'approuver n'importe quelle modification physique, ce qui réduit considérablement les efforts de reconception et les coûts.

« L'IA n'est pas un complément, elle est à la base de nos opérations », ajoute Seemantini Godbole. « Les jumeaux numériques et l'IA générative offrent des possibilités infinies. »

Innover bien au-delà de la vitrine

Les outils d'IA générative permettent également de gérer les charges applicatives d'ingénierie, comme les demandes d'extraction, d'étudier plus de 6 000 soumissions hebdomadaires et d'accélérer les délais de développement. Lowe's a également commencé à faire évoluer ses outils pour les collaborateurs de l'entreprise et de la chaîne logistique, ce qui a pour effet de stimuler la productivité et la satisfaction des clients.

« Nous avons créé une technologie de base robuste qui permet aux ingénieurs de se concentrer sur la résolution des défis, pendant que les plateformes d'IA gèrent la complexité », explique Seemantini Godbole. « Avec Dell et NVIDIA, nous donnons à nos collaborateurs les moyens d'innover sans limites. »

Un secteur de la vente au détail tourné vers l'avenir avec l'IA

À mesure que la société Lowe's poursuit son parcours, elle continue de mettre la priorité sur l'évolution des innovations en matière d'IA pour tous ses collaborateurs et clients. L'automatisation, les données en temps réel et les améliorations continues assureront à Lowe's une longueur d'avance dans la modernisation du secteur de la vente au détail.

« Notre partenariat avec Dell Technologies et NVIDIA favorise l'innovation », conclut Seemantini Godbole. « Ensemble, nous contribuons à des projets de rénovation fluides, utiles et pérennes. »

“

L'IA n'est pas un complément, elle est à la base de nos opérations. Les jumeaux numériques et l'IA générative offrent des possibilités infinies.

”

Seemantini Godbole

Executive Vice President, Chief Digital & Information Officer, Lowe's

[En savoir plus](#) sur les solutions IA de Dell Technologies.

Suivez-nous sur les réseaux sociaux.



DELL Technologies

NVIDIA