

Ridefinire l'esperienza di vendita al dettaglio con l'AI

Lowe's migliora la soddisfazione del cliente, il coinvolgimento del personale di vendita e l'efficienza operativa utilizzando Dell AI Factory with NVIDIA.



Esigenze di business

Lowe's è impegnata a soddisfare le aspettative sempre crescenti dei clienti e a fare in modo che il personale di vendita dei negozi in tutta la nazione sia in grado di offrire un'esperienza di acquisto perfetta. Per gestire la sua rete di oltre 1.700 negozi, Lowe's ha deciso di adottare soluzioni AI scalabili che ottimizzano le operazioni in negozio, migliorano le vendite online e trasformano il percorso dei clienti che vogliono ristrutturare casa.

Risultati di business



Strumenti abilitati per l'AI a disposizione di circa 300.000 commessi per aiutare i clienti.



Attraverso l'uso della tecnologia, il personale di vendita di oltre 1.700 negozi ha gli strumenti per prendere decisioni in tempo reale.



98% di reazioni da neutre a positive da parte dei clienti che utilizzano Mylow, il consulente virtuale di Lowe's per bricolage e lavori di ristrutturazione basato su AI.



Deployment accelerato delle app con 6.000 revisioni del codice assistite da AI ogni settimana.

Panoramica delle soluzioni

- [Dell AI Factory with NVIDIA](#)
 - [Server Dell PowerEdge serie XE, serie R e serie XR con elaborazione accelerata NVIDIA](#)
 - [NVIDIA Omniverse](#)

Trasformare la vendita al dettaglio per una nuova era

Lowe's, leader nel settore del bricolage e della ristrutturazione d'interni, si rivolge a milioni di clienti, da appassionati del fai da te ad appaltatori professionisti. In un mondo in cui gli acquirenti si aspettano esperienze personalizzate, fluide ed efficienti, rimanere al passo richiede un rinnovamento continuo. Lowe's ha intrapreso un percorso significativo di Digital Transformation, incentrato sull'eccellenza operativa e la soddisfazione del cliente e ha fornito ai commessi di oltre 1.700 punti vendita gli strumenti e il supporto necessari per svolgere al meglio il proprio lavoro.

"Il nostro obiettivo era supportare il nostro personale di vendita perché aiutasse i clienti a risolvere problemi e a realizzare la casa dei loro sogni", afferma Seemantini Godbole, Executive Vice President, Chief Digital & Information Officer, Lowe's.

In collaborazione con Dell Technologies, Lowe's ha introdotto un ecosistema AI scalabile che trasforma le operazioni in negozio e le interazioni con i clienti. Elemento chiave dell'approccio seguito da Lowe's è l'integrazione dell'AI nel percorso del cliente, dalla piattaforma online al personale di vendita all'interno dei negozi.

Strumenti AI nelle corsie

La tecnologia Dwell di Lowe's ridefinisce le interazioni con i clienti. La soluzione utilizza gli algoritmi di visione artificiale eseguiti su server Dell PowerEdge serie XE con elaborazione accelerata per inviare istantaneamente un commesso per fornire assistenza ai clienti che ne hanno bisogno.

"Quando ti trovi nella corsia di un negozio Lowe's e pensi "Mi servirebbe aiuto", come per magia un commesso si materializza accanto a te", racconta Godbole. La soluzione di visione artificiale basata su AI Dwell rileva quando i clienti trascorrono una certa quantità di tempo in una corsia e potrebbero avere bisogno di assistenza. In questi casi, viene attivato un avviso mobile che indica al personale di vendita di fornire assistenza immediata al cliente.

Con l'aiuto di Mylow Companion, il personale di vendita di Lowe's fornisce risposte utili alle domande dei clienti e semplifica decisioni complesse, ad esempio determinare il momento migliore per piantare semi di erba o trovare un rubinetto per arrestare una perdita. Questo strumento trasformativo fornisce consigli specializzati in diversi campi, come impianti idraulici e giardinaggio, trasforma il personale di vendita in "super assistenti" e crea un'esperienza di acquisto perfetta in negozio che fa aumentare i tassi di conversione e la soddisfazione dei clienti.

Mylow è il primo assistente virtuale basato su AI per il bricolage e la ristrutturazione d'interni accessibile tramite Lowes.com/AI e fornisce ai clienti accesso 24/7 a una guida specializzata in progetti di bricolage e ristrutturazione d'interni, indipendentemente dalla posizione. Con Mylow, i clienti hanno l'opportunità di consultare direttamente informazioni specializzate, ad esempio per scegliere l'impianto di climatizzazione più adatto o risolvere problemi idraulici, e ciò migliora sia le esperienze in negozio che online.

Operazioni dei punti vendita strategiche con l'AI

Questa trasformazione è resa possibile da micro data center con server edge PowerEdge a profondità ridotta implementati in ogni negozio.

"Abbiamo integrato soluzioni AI nell'edge e nei nostri data center per prendere decisioni in tempo reale incentrate sulle esigenze del cliente", afferma Godbole.

I data center edge garantiscono l'elaborazione e l'inferenza dei dati a bassa latenza in tempo reale e assicurano che le esperienze basate su AI nelle loro app e servizi siano veloci, accurate ed efficienti.

L'AI offre inoltre a Lowe's la possibilità di adattare rapidamente l'esperienza in negozio attraverso una combinazione di gemelli digitali, visione artificiale e analisi in tempo reale. I gemelli digitali che utilizzano NVIDIA Omniverse creano simulazioni dei negozi Lowe's utilizzate per identificare layout ottimali, modelli di traffico

“ La nostra partnership con Dell e NVIDIA promuove l'innovazione. Insieme, rendiamo le esperienze quotidiane di bricolage e ristrutturazione d'interni sempre più efficienti, significative e orientate al futuro. **”**

Seemantini Godbole

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

“

Abbiamo integrato soluzioni AI nell'edge e nei nostri data center per prendere decisioni in tempo reale incentrate sulle esigenze del cliente.

”

Seemantini Godbole

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



e combinazioni di posizionamento dei prodotti. Questo sistema dà a Lowe's la possibilità di testare istantaneamente centinaia di configurazioni digitali prima di procedere alle modifiche fisiche e ridurre drasticamente attività e costi di riprogettazione.

"L'AI non è un'aggiunta ma un elemento chiave per le nostre operazioni", afferma Godbole. "I gemelli digitali e l'AI generativa hanno sbloccato possibilità illimitate".

Innovazione oltre lo storefront

Gli strumenti di AI generativa aiutano inoltre a gestire carichi di lavoro tecnici complessi, come richieste pull, la revisione di oltre 6.000 richieste settimanali e l'accelerazione dei tempi di sviluppo. Lowe's ha inoltre iniziato a dimensionare gli strumenti per il personale di vendita aziendale e della supply chain allo scopo di aumentare ulteriormente la produttività e la soddisfazione del cliente.

"Abbiamo creato una solida tecnologia di base che lascia agli ingegneri il tempo di concentrarsi sulla risoluzione dei problemi, mentre le piattaforme AI gestiscono la complessità", osserva Godbole. "Con Dell e NVIDIA, abbiamo dato alla nostra forza lavoro gli strumenti per innovare senza limiti".

Vendita al dettaglio orientata al futuro con l'AI

Per procedere nel suo percorso di trasformazione, Lowe's concentra l'attenzione sul dimensionamento delle innovazioni AI per tutto il personale di vendita e i clienti. L'automazione, le informazioni in tempo reale e i continui miglioramenti garantiscono a Lowe's di essere all'avanguardia nella modernizzazione della vendita al dettaglio.

"La nostra partnership con Dell Technologies e NVIDIA promuove l'innovazione", afferma Godbole. "Insieme, rendiamo le esperienze quotidiane di bricolage e ristrutturazione d'interni sempre più efficienti, significative e orientate al futuro".

“

L'AI non è un'aggiunta ma un elemento chiave per le nostre operazioni. I gemelli digitali e l'AI generativa hanno sbloccato possibilità illimitate.

”

Seemantini Godbole

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

[Scopri di più](#) sulle soluzioni AI di Dell Technologies.

Seguici sui social.



DELL Technologies

 **NVIDIA**