

AI로 리테일 경험 재편

Lowe's는 Dell AI Factory with NVIDIA를 사용하여 고객 만족, 직원 참여 및 운영 효율성을 제고합니다.



비즈니스 배경

Lowe's는 끊임없이 높아지는 고객 기대에 부응하고 전국 매장 직원들이 원활한 쇼핑 경험을 제공할 수 있도록 지원하는 데 주력하고 있습니다. 1,700개 이상의 매장을 운영하는 Lowe's는 확장 가능한 AI 솔루션을 도입하여 매장 내 운영을 최적화하고, 전자 상거래를 개선하며, 주택 개조 여정을 혁신할 기회를 포착했습니다.

비즈니스 성과

-  약 300,000명의 직원에게 AI 지원 툴을 제공하여 고객을 지원합니다.
-  1,700개 이상의 매장에서 직원들이 기술을 통해 실시간 의사 결정을 내릴 수 있도록 지원합니다.
-  Lowe's의 AI 기반 주택 개조 가상 조언자인 Mylow를 사용하는 고객으로부터 98%의 중립적이거나 긍정적인 반응을 얻었습니다.
-  매주 6,000건의 AI 지원 엔지니어링 코드 검토를 통해 앱 배포를 가속화합니다.

솔루션 개요

- Dell AI Factory with NVIDIA
 - NVIDIA 가속 컴퓨팅을 탑재한 Dell PowerEdge XE-Series, R-Series 및 XR-Series 서버
 - NVIDIA Omniverse

새로운 시대를 위한 리테일 혁신

주택 개조 분야의 선두 주자인 Lowe's는 DIY(Do It Yourself) 애호가부터 전문 시공업체에 이르기까지 수백만 명의 고객을 대상으로 서비스를 제공합니다. 구매자가 원활하고 효율적인 개인 맞춤형 경험을 기대하는 세상에서 앞서 나가려면 끊임없는 혁신이 필수적입니다. Lowe's는 운영 효율성, 고객 만족, 그리고 1,700개 이상의 매장 직원들에게 성공에 필요한 툴과 지원을 제공하는 데 중점을 두고 대대적인 디지털 혁신 여정에 착수했습니다.

Lowe's의 수석부사장 겸 최고 디지털 및 정보 책임자인 Seemantini Godbole 씨는 "고객과 직원들이 문제를 해결하고 집에 대한 꿈을 이룰 수 있도록 지원하고자 했습니다."라고 말합니다.

Lowe's는 Dell Technologies와 협력하여 매장 운영과 고객 상호 작용을 혁신하는 확장 가능한 AI 생태계를 도입했습니다. Lowe's의 핵심 접근 방식은 온라인 플랫폼부터 매장 내 직원까지 고객 여정에 AI를 통합하는 것이었습니다.

AI 툴을 통로에 도입

Lowe's는 Dwell 기술로 고객 상호 작용을 재정의하고 있습니다. 가속 컴퓨팅이 적용된 Dell PowerEdge XE-Series 서버에서 실행되는 컴퓨터 비전 알고리듬을 활용하는 이 솔루션은 직원을 파견하여 주택 개조 고객에게 실시간으로 도움을 제공합니다.

Godbole 씨는 "Lowe's 통로에 서서 '도움이 필요해'라고 생각할 때, 마치 마법처럼 직원이 옆에 나타납니다."라고 말합니다. AI 컴퓨터 비전 솔루션인 Dwell은 고객이 통로에서 시간을 보내면서 도움이 필요할 수 있는 상황을 감지합니다. 이 감지된 정보는 모바일 알림을 통해 직원에게 즉시 고객을 도울 것을 요청합니다.

Mylow Companion을 갖춘 Lowe's 직원들은 고객의 질문에 효과적으로 대응하고 잔디 씨앗을 심기에 가장 좋은 시기나 수도꼭지 누수 방지와 같은 복잡한 결정을 간소화할 수

있습니다. 이 혁신적인 툴은 배관 및 정원 가꾸기 등 다양한 분야에 걸쳐 전문가의 조언을 제공하여 직원을 "슈퍼 직원"으로 만들고, 전환율과 고객 만족도를 높이는 원활한 매장 내 쇼핑 경험을 제공합니다.

Mylow는 Lowes.com/AI 통해 이용할 수 있는 최초의 AI 기반 주택 개조 어시스턴트로, 고객은 위치에 관계없이 주택 개조 프로젝트에 대한 전문가의 조언을 24시간 연중무휴로 받을 수 있습니다. Mylow는 고객이 기후에 적합한 식물을 선택할 수 있도록 돕는 것부터 배관 문제 처리에 이르기까지 전문적인 지식을 고객에게 직접 제공하여 매장 내 경험과 온라인 경험을 모두 개선합니다.

AI를 통한 전략적 매장 운영

이러한 혁신을 주도하는 것은 모든 매장에 짧은 길이의 PowerEdge 엣지 서버를 갖춘 마이크로 데이터 센터입니다.

Godbole 씨는 "고객 중심의 실시간 의사 결정을 지원하기 위해 엣지와 데이터 센터에 AI 솔루션을 통합했습니다."라고 말합니다.

이러한 엣지 데이터 센터를 통해 레이턴시가 짧은 실시간 데이터 처리 및 추론이 가능하기 때문에 앱과 서비스 전반에서 빠르고 정확하게 그리고 효율적인 AI 기반 경험을 보장합니다.

또한 Lowe's는 AI를 통해 디지털 트윈, 컴퓨터 비전, 실시간 분석을 조합하여 매장 내 경험을 신속하게 조정할 수 있습니다. NVIDIA Omniverse를 활용하는 디지털 트윈으로 Lowe's 매장 전체에서 시뮬레이션을 통해 최적의 레이아웃, 트래픽 패턴 및 제품 배치 조합을 파악할 수 있습니다. Lowe's는 물리적 변경을 적용하기 전에 수백 가지 구성을 디지털 방식으로 즉시 테스트하여 재설계 작업과 비용을 대폭 절감할 수 있습니다.

Godbole 씨는 "AI는 단순한 부가 기능이 아니라 운영의 기반이입니다. 디지털 트윈과 Generative AI는 무한한 가능성을 열어주었습니다."라고 말합니다.



Dell 및 NVIDIA와의 파트너십을 통해 혁신을 주도하고 있습니다. 협업을 통해 일상적인 주택 개조 여정을 원활하고 의미 있게 그리고 미래 지향적으로 만들어 가고 있습니다.



Seemantini Godbole

Lowe's의 수석 부사장 겸 최고 디지털 및 정보 책임자

“ 고객 중심의 실시간 의사 결정을 지원하기 위해 엣지와 데이터 센터에 AI 솔루션을 통합했습니다.”

Seemantini Godbole

Lowe's의 수석 부사장 겸 최고 디지털 및 정보 책임자



매장을 넘어선 혁신

Generative AI 툴은 가져오기 요청과 같은 엔지니어링 워크로드를 처리하고, 매주 6,000건 이상의 제출물을 검토하고, 개발 일정을 단축하는 데에도 도움이 됩니다. Lowe's는 기업 및 공급망 직원을 위한 툴 확장에도 착수하여 생산성과 고객 만족도를 더욱 높였습니다.

Godbole 씨는 “우리는 엔지니어가 과제 해결에 집중하고 AI 플랫폼이 복잡성을 처리할 수 있도록 하는 강력한 기반 기술을 개발했습니다. Dell과 NVIDIA의 협력을 통해 직원들이 한계 없이 혁신할 수 있도록 지원합니다.”라고 말합니다.

AI를 활용한 미래 지향적인 리테일

Lowe's는 이러한 여정을 계속 이어가면서 모든 직원과 고객을 위한 AI 혁신 확장에 집중하고 있습니다. 자동화, 실시간 통찰력, 그리고 지속적인 개선을 통해 Lowe's는 현대 리테일 혁신을 선도할 것입니다.

Godbole 씨는 “Dell Technologies 및 NVIDIA와의 파트너십을 통해 혁신을 주도하고 있습니다. 협업을 통해 일상적인 주택 개조 여정을 원활하고 의미 있게 그리고 미래 지향적으로 만들어 가고 있습니다.”라고 말합니다.

“ AI는 단순한 부가 기능이 아니라 운영의 기반이입니다. 디지털 트윈과 Generative AI는 무한한 가능성을 열어주었습니다.”

Seemantini Godbole

Lowe's의 수석 부사장 겸 최고 디지털 및 정보 책임자

Dell Technologies AI 솔루션에 대한 [자세한 정보](#)

소셜 미디어 참여



DELL Technologies

 **NVIDIA**