

AI geeft de retailervaring opnieuw vorm

Lowe's verbetert de klanttevredenheid, de betrokkenheid van medewerkers en de operationele efficiëntie met Dell AI Factory with NVIDIA.

Bedrijfsbehoeften

Lowe's richt zich erop om aan de steeds hogere verwachtingen van klanten te voldoen en winkelmedewerkers in het hele land in staat te stellen een naadloze winkelervaring te bieden. Lowe's, een keten met meer dan 1700 winkels, heeft schaalbare AI-oplossingen geïmplementeerd om winkelactiviteiten te optimaliseren, e-commerce te verbeteren en het doe-het-zelftraject te transformeren.

Bedrijfsresultaten



Levert AI-tools aan zijn ongeveer 300.000 medewerkers om klanten te helpen.



Stelt medewerkers in staat om realtime beslissingen te nemen in meer dan 1700 winkels via technologie.



98% neutrale tot positieve reacties van klanten die Mylow gebruiken, de virtuele, AI-gestuurde klusadviseur van Lowe's.



Versnelt de implementatie van apps met 6.000 AI-ondersteunde beoordelingen van code door engineers per week.

Overzicht van oplossingen

- [Dell AI Factory with NVIDIA](#)
- [Servers uit de Dell PowerEdge XE serie, R serie en XR serie met door NVIDIA versnelde computing](#)
- [NVIDIA Omniverse](#)

Transformatie van de retail voor een nieuw tijdperk

Lowe's, een marktleider in bouwmaterialen, bedient miljoenen klanten, variërend van doe-het-zelvers tot professionele aannemers. In een wereld waarin winkelend publiek gepersonaliseerde, naadloze en efficiënte ervaringen verwacht, is voortdurende innovatie nodig om voorop te blijven lopen. Lowe's is begonnen aan een ingrijpende digitale transformatie, waarbij de nadruk ligt op operationele uitmuntendheid, klanttevredenheid en het voorzien van de medewerkers in meer dan 1700 winkels van de tools en ondersteuning die ze nodig hebben om succesvol te zijn.

"We wilden onze klanten en medewerkers ondersteunen bij het oplossen van hun problemen en het verwezenlijken van hun dromen voor hun huis", zegt Seemantini Godbole, Executive Vice President, Chief Digital & Information Officer bij Lowe's.

In samenwerking met Dell Technologies introduceerde Lowe een schaalbaar AI-ecosysteem dat winkelactiviteiten en klantinteracties transformeert. Centraal in hun aanpak stond het integreren van AI in het traject van de klant, van hun online platform tot medewerkers in winkels.

AI-tools naar de winkelvloer brengen

Lowe's geeft een nieuwe betekenis aan klantinteracties met zijn Dwell-technologie. Deze technologie gebruikt Computer Vision-algoritmen die worden uitgevoerd op de servers uit de Dell PowerEdge XE serie met versnelde computing om medewerkers naar klanten in de winkel te sturen die hulp nodig hebben.

"Als je in een Lowe's staat en denkt: 'Ik kan wel wat hulp gebruiken', dan verschijnt er op magische wijze een medewerker naast je", zegt Godbole. Dwell is een AI Computer Vision-oplossing die detecteert wanneer klanten langere tijd in een gangpad staan en mogelijk hulp nodig hebben.

Hierdoor wordt een mobiele waarschuwing geactiveerd, zodat medewerkers de klant direct kunnen helpen.

Met Mylow Companion kunnen medewerkers van Lowe's effectief reageren op vragen van klanten en complexe beslissingen vereenvoudigen, zoals het beste moment om graszaad te zaaien of hoe je een lekkende kraan repareert. Deze transformatieve tool biedt deskundig advies op het gebied van onder andere loodgieterij en tuinieren, waardoor medewerkers worden omgevormd tot 'supermedewerkers' en een naadloze winkelervaring wordt gecreëerd die leidt tot hogere conversiepercentages en klanttevredenheid.

Mylow is de eerste door AI aangestuurde virtuele assistent voor doe-het-zelfprojecten die toegankelijk is via Lowes.com/AI en biedt klanten 24/7 toegang tot deskundig advies over doe-het-zelfprojecten, ongeacht hun locatie. Met Mylow hebben klanten direct toegang tot gespecialiseerde kennis. Dit helpt om de ervaring van klanten in zowel de winkel als online te verbeteren bij bijvoorbeeld het kiezen van geschikte planten of het oplossen van loodgietersproblemen.

AI die strategische storageactiviteiten mogelijk maakt

Deze transformatie wordt gestimuleerd door micro-datacenters met PowerEdge edge-servers met korte diepte in elke winkel.

"We hebben AI-oplossingen geïntegreerd aan de edge en in onze datacenters om klantgerichte, realtime besluitvorming mogelijk te maken", aldus Godbole.

Deze edge-datacenters zorgen voor realtime gegevensverwerking en inferentie met lage latentie, zodat de AI-gestuurde ervaringen in hun apps en diensten snel, nauwkeurig en efficiënt zijn.

Met AI kan Lowe's bovendien snel de winkelervaring

“Onze samenwerking met Dell en NVIDIA stimuleert innovatie. Samen maken we het traject voor doe-het-zelfprojecten naadloos, zinvol en klaar voor de toekomst.”

Seemantini Godbole

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

“

We hebben AI-oplossingen geïntegreerd aan de edge en in onze datacenters om klantgerichte, realtime besluitvorming mogelijk te maken.

”

Seemantini Godbole

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



aanpassen dankzij een combinatie van digitale tweelingen, Computer Vision en realtime analytics. Met digitale tweelingen die NVIDIA Omniverse gebruiken, kunnen simulaties in de winkels van Lowe's worden uitgevoerd om indelingen, looproutes en de plaatsing van producten te optimaliseren. Lowe's kan onmiddellijk honderden configuraties digitaal testen voordat er fysieke wijzigingen worden aangebracht. Dit betekent dat er aanzienlijk minder tijd en geld nodig is voor de herinrichting van winkels.

"AI is geen add-on; het is de basis voor onze activiteiten", aldus Godbole. "Digitale tweelingen en generatieve AI bieden grenzeloze mogelijkheden."

Innovatie buiten de winkel

Generatieve AI-tools helpen ook bij het afhandelen van technische taken, zoals pull-verzoeken, het beoordelen van meer dan 6000 wekelijkse aanvragen en het versnellen van ontwikkelingstermijnen. Lowe's is daarnaast begonnen met het schalen van tools voor medewerkers en partners in de toeleveringsketen, waardoor de productiviteit en klanttevredenheid verder worden verbeterd.

"We hebben robuuste fundamentele technologie ontwikkeld waarmee engineers zich kunnen richten op het oplossen van uitdagingen, terwijl AI-platforms complexiteit afhandelen", zegt Godbole. "Met Dell en NVIDIA stellen we ons personeel in staat om onbeperkt te innoveren."

Toekomstbestendige retail met AI

Terwijl de transformatie van Lowe's wordt voortgezet, blijft de focus liggen op het schalen van AI-innovaties voor alle medewerkers en klanten. Automatisering, realtime inzichten en continue verbeteringen zorgen ervoor dat Lowe's voorop blijft lopen in de hedendaagse retailtransformatie.

"Onze samenwerking met Dell Technologies en NVIDIA stimuleert innovatie", zegt Godbole. "Samen maken we het traject voor doe-het-zelfprojecten naadloos, zinvol en klaar voor de toekomst."

“

AI is geen add-on; het is de basis van onze activiteiten. Digitale tweelingen en generatieve AI bieden grenzeloze mogelijkheden.

”

Seemantini Godbole

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

Kom meer te weten over AI-oplossingen van Dell Technologies.

Maak verbinding op social media.



DELLTechnologies



Copyright © 2025 Dell Inc. of haar dochterondernemingen. Alle rechten voorbehouden. Dell Technologies, Dell en andere handelsmerken zijn handelsmerken van Dell Inc. of haar dochterondernemingen. Andere handelsmerken kunnen handelsmerken zijn van de desbetreffende eigenaren. Deze casestudy is alleen voor informatiedoeleinden. Dell is van mening dat de informatie in deze casestudy correct is op de publicatiedatum, oktober 2025. De informatie kan zonder voorafgaande kennisgeving worden gewijzigd. Dell geeft geen garanties, expliciet noch impliciet, in deze casestudy.