

A IA remodela a experiência de varejo

A Lowe's eleva a satisfação do cliente, o envolvimento dos funcionários e a eficiência operacional usando a Dell AI Factory with NVIDIA.



Necessidades de negócios

A Lowe's está focada em atender às expectativas cada vez maiores dos clientes e em permitir que os funcionários de suas lojas em todo o país ofereçam uma experiência de compra perfeita. Com mais de 1.700 lojas, a Lowe's viu uma oportunidade de adotar soluções escaláveis de IA para otimizar as operações na loja, aprimorar o comércio eletrônico e transformar a jornada de reformas residenciais.

Resultados de negócios

-  Fornece ferramentas com inteligência artificial para seus cerca de 300 mil funcionários, a fim de ajudá-los a atender os clientes.
-  Capacita seus colaboradores a tomarem decisões em tempo real em mais de 1.700 lojas por meio da tecnologia.
-  O Mylow, assistente virtual da Lowe's para reformas residenciais com tecnologia de IA, tem 98% de avaliações neutras ou positivas dos clientes.
-  Acelera a implantação de aplicativos com 6.000 revisões de código de engenharia assistidas por IA todas as semanas.

Resumo geral das soluções

- [Dell AI Factory with NVIDIA](#)
 - [Servidores Dell PowerEdge das séries XE, R e XR com computação acelerada da NVIDIA](#)
 - [NVIDIA Omniverse](#)

Transformando o varejo para uma nova era

A Lowe's, líder em reformas residenciais, atende a milhões de clientes, desde entusiastas do DIY (Do It Yourself, ou "faça você mesmo") até empreiteiros profissionais. Em um mundo no qual os consumidores esperam experiências personalizadas, perfeitas e eficientes, é necessário inovar continuamente para se manter à frente. A Lowe's embarcou em uma importante jornada de transformação digital, com foco na excelência operacional, na satisfação do cliente e no fornecimento de ferramentas e suporte necessários para o sucesso de seus funcionários em suas mais de 1.700 lojas.

"Queríamos ajudar nossos clientes e associados a resolver seus problemas e realizar seus sonhos para a casa", diz Seemantini Godbole, vice-presidente executiva e diretora de informações e digital na Lowe's.

Em parceria com a Dell Technologies, a empresa introduziu um ecossistema escalável de IA, que transforma as operações das lojas e as interações com os clientes. O ponto central da abordagem deles era incorporar a IA à jornada do cliente, desde a plataforma online até os funcionários nas lojas.

Levando ferramentas de IA para os corredores

A Lowe's está redefinindo as interações com os clientes por meio de sua tecnologia Dwell. Com algoritmos de visão computacional em execução nos servidores Dell PowerEdge Série XE, que possuem computação acelerada, a solução envia um profissional para fornecer assistência aos clientes em tempo real.

"Quando você está no corredor da Lowe's e pensa: 'Gostaria de ter ajuda', magicamente um funcionário aparece ao seu lado", diz Godbole. O Dwell é uma solução de visão computacional baseada em IA que detecta quando os clientes permanecem por um tempo em um corredor e podem necessitar de assistência.

Isso aciona um alerta móvel, solicitando que os funcionários atendam o cliente imediatamente.

Com o Mylow Companion, os funcionários podem responder com eficácia às perguntas dos clientes e simplificar decisões complexas, como o melhor momento para plantar sementes de grama ou consertar uma torneira com vazamento. Essa ferramenta transformadora oferece consultoria especializada em diversas categorias, como encanamento e jardinagem, capacitando os funcionários e transformando-os em "superfuncionários". Com isso, cria-se uma experiência de compra perfeita na loja, o que resulta em taxas de conversão mais altas e maior satisfação dos clientes.

O Mylow é o primeiro assistente virtual de reformas residenciais com tecnologia de inteligência artificial. Disponível no site Lowes.com/AI, ele oferece aos clientes orientações especializadas sobre projetos de reforma residencial, 24 horas por dia, 7 dias por semana, independentemente da localização. O Mylow coloca conhecimento especializado diretamente nas mãos dos clientes, aprimorando suas experiências, tanto na loja quanto online. Os clientes podem, por exemplo, receber ajuda para escolher plantas adequadas ao clima ou resolver problemas de encanamento.

A IA está possibilitando operações estratégicas nas lojas

Essa transformação é impulsionada por microcentros de dados com servidores PowerEdge de profundidade reduzida em todas as lojas.

"Integramos soluções de IA na borda e em nossos data centers para permitir a tomada de decisões em tempo real e centrada no cliente", diz Godbole.

Esses data centers de borda garantem o processamento de dados e a inferência em tempo real e com baixa latência, de modo que as experiências orientadas por IA em aplicativos e serviços sejam rápidas, precisas e eficientes.

“ Nossa parceria com a Dell e a NVIDIA impulsiona a inovação. Juntos, estamos tornando as jornadas diárias de reforma residencial mais fáceis, significativas e preparadas para o futuro. **”**

Seemantini Godbole

Vice-presidente executiva, Chief Digital & Information Officer, Lowe's

“

Nós integramos soluções de IA na borda e em nossos data centers para permitir decisões em tempo real e centradas no cliente.

”

Seemantini Godbole

Vice-presidente executiva, Chief Digital & Information Officer, Lowe's



A IA também permite que a Lowe's adapte rapidamente a experiência na loja por meio de uma combinação de gêmeos digitais, visão computacional e análises em tempo real. Os gêmeos digitais que utilizam o NVIDIA Omniverse possibilitam a realização de simulações em todas as lojas da Lowe's, a fim de identificar layouts, padrões de tráfego e combinações de posicionamento de produtos ideais. A Lowe's pode testar instantaneamente centenas de configurações digitalmente antes de fazer alterações físicas, reduzindo drasticamente os esforços e os custos de redesenho.

"A IA não é um complemento; ela é fundamental para as nossas operações", afirma Godbole. "Os gêmeos digitais e a IA generativa abriram possibilidades ilimitadas."

Inovação além da vitrine

As ferramentas de IA generativa também auxiliam na gestão de tarefas de engenharia, como pull requests, analisando mais de 6 mil envios por semana e acelerando os cronogramas de desenvolvimento. A Lowe's também começou a oferecer ferramentas para associados corporativos e da cadeia de suprimentos, aumentando ainda mais a produtividade e a satisfação do cliente.

"Criamos uma tecnologia básica robusta que permite que os engenheiros se concentrem em resolver desafios, enquanto as plataformas de IA lidam com a complexidade", afirma Godbole. "Com a Dell e a NVIDIA, capacitamos nossa força de trabalho para inovar sem limites."

[Saiba mais](#) sobre as soluções de IA da Dell Technologies.

Varejo pronto para o futuro com a IA

À medida que a Lowe's continua sua jornada, o foco permanece em disponibilizar as inovações de IA para todos os seus associados e clientes. A automação, os insights em tempo real e as melhorias contínuas garantirão que a Lowe's se torne líder na transformação do varejo moderno.

"Nossa parceria com a Dell Technologies e a NVIDIA impulsiona a inovação", afirma Godbole. "Juntos, estamos tornando as jornadas diárias de reforma residencial mais fáceis, significativas e preparadas para o futuro."

“

A IA não é um complemento, mas sim um elemento fundamental para nossas operações. Os gêmeos digitais e a IA generativa abriram possibilidades ilimitadas.

”

Seemantini Godbole

Vice-presidente executiva, Chief Digital & Information Officer, Lowe's

Conecte-se pelas redes sociais.



DELL Technologies

NVIDIA