

AI 重塑零售体验

Dell AI Factory with NVIDIA 助力 Lowe's 提升客户满意度、员工参与度及运营效率。

业务需求

Lowe's 致力于满足客户日益增长的需求, 并赋能全国门店员工以打造无缝购物体验。面对旗下 1700 多家门店的规模化运营需求, Lowe's 敏锐把握机遇, 采用可扩展的 AI 解决方案优化门店运营、升级电商体系并重塑家装全程体验。

业务成果



为其约 300,000 名员工提供 AI 赋能的工具, 以更好地服务客户。



通过技术赋能, 助力员工在 1,700 多家门店内进行实时决策。



在使用 Lowe's AI 家装虚拟顾问 Mylow 的客户中, 好评及中等评价的反馈率高达 98%。



通过每周 6,000 次的 AI 辅助工程代码评审, 加快应用程序部署。

解决方案概览

- Dell AI Factory with NVIDIA
 - 采用 NVIDIA 加速计算技术的 Dell PowerEdge XE 系列、R 系列和 XR 系列服务器
- NVIDIA Omniverse

实现零售转型, 迎接新时代

作为家装行业的领先企业, Lowe's 为数百万客户提供服务, 涵盖从 DIY 家装爱好者到专业承包商等客户群体。在消费者追求个性化、无缝化及高效化购物体验的今天, 保持领先地位离不开持续创新。Lowe's 踏上了一段意义重大的数字化转型之旅, 致力于实现卓越运营、提升客户满意度, 并为遍布 1700 多家门店的员工提供取得成功所需的各种工具与支持。

Lowe's 执行副总裁兼首席数字与信息官 Seemantini Godbole 表示: “我们旨在助力客户与员工解决难题, 实现他们对家的美好憧憬。”

Lowe's 与 Dell Technologies 携手, 共同打造了一个可扩展的 AI 生态系统, 旨在重塑门店运营与客户互动体验。此策略的核心在于将 AI 融入客户购物之旅, 贯穿从在线平台到店内员工赋能的每一个环节。

将 AI 工具引入门店货架通道

Lowe's 正在利用其 Dwell 技术重塑客户互动体验。依托采用加速计算技术的 Dell PowerEdge XE 系列服务器, 该解决方案能通过计算机视觉算法实时调度店内员工, 为家装客户提供即时帮助。

Godbole 表示: “当您在 Lowe's 门店的货架通道中萌生‘需要帮助’的念头时, 总会惊喜地发现店员已悄然来到身旁。”这项名为 Dwell 的 AI 计算机视觉解决方案, 可通过分析客户在货架旁的停留时间, 有效识别其潜在帮助需求。移动提醒会实时触发, 赋能员工迅捷响应客户需求。

Lowe's 店员在配备了 Mylow Companion 后, 能够有效解答客户问题, 并简化诸如“最佳草坪播种时机”、“水龙头漏水维修”等复杂决策流程。这款变革性工具可提供管道、园艺等各类别的专家建议, 不仅能将店员打造为“超级店员”, 更能营造无缝的店内购物体验, 从而有效提升转化率与客户满意度。

Mylow 是创新推出的 AI 赋能型虚拟家居装修助手, 可通

过 [Lowe's.com/AI](https://www.lowes.com/AI) 进行访问, 无论客户身在何处, 都可以全天候获得家居装修项目方面的专家指导。Mylow 将专业知识直接交付到客户手中, 全面提升其线上线下的购物体验, 无论是帮助客户挑选适应当地气候的植物, 还是解决管道维修难题, 均不在话下。

AI 赋能门店实现战略性运营

此次变革的核心驱动力是部署于每家门店、搭载 PowerEdge 短深度边缘服务器的微型数据中心。

Godbole 表示: “我们在边缘和数据中心集成了 AI 解决方案, 以实现以客户为中心的实时决策。”

这些边缘数据中心可提供低延迟的实时数据处理与推理能力, 从而确保 Lowe's 各类应用和服务中的 AI 体验快速、精准且高效。

AI 还赋予了 Lowe's 一项能力, 即通过融合数字孪生、计算机视觉与实时分析三大技术, 快速调整线下门店的消费体验。借助基于 NVIDIA Omniverse 的数字孪生技术, Lowe's 能够对所有门店进行全场景仿真, 从而精准优化卖场布局、客流路线与产品陈列组合。在进行实际更改之前, Lowe's 可以通过数字化方式即时测试数百种配置, 从而大幅减少重新设计的工作量和成本。

Godbole 表示: “AI 不是锦上添花, 而是我们运营的基础保障。数字孪生和生成式 AI 可释放无限潜能。”

卓越创新, 不止于门店

此外, 生成式 AI 工具还能高效处理拉取请求等工程工作负载, 例如每周自动审核超过 6,000 项代码提交请求, 显著缩短开发周期。Lowe's 还开始向公司及供应链员工推广相关工具, 进一步提高生产力和客户满意度。

Godbole 表示: “我们打造了强大的基础技术, 让工程师能专注于解决各种挑战, 而将复杂流程交由 AI 平台处理。通过与戴尔和 NVIDIA 合作, 我们的员工队伍能够不受限制地进行创新。”

“我们与 Dell Technologies 和 NVIDIA 的合作推动了创新。我们正携手共进, 让日常家装之旅变得轻松顺畅、富有意义且面向未来。

Seemantini Godbole

执行副总裁兼首席数字与信息官, Lowe's

“我们在边缘和数据中心集成了 AI 解决方案, 以实现以客户为中心的实时决策。”

Seemantini Godbole
执行副总裁兼首席数字与信息官, Lowe's



迈向 AI 驱动的未来零售新纪元

在持续转型的征程中, Lowe's 始终致力于为全体店员与客户规模化拓展 AI 创新应用。通过自动化流程、实时数据分析与持续改进机制, Lowe's 将继续引领现代零售业的变革浪潮。

Godbole 表示: “我们与 Dell Technologies 和 NVIDIA 的合作推动了创新。我们正携手共进, 让日常家装之旅变得轻松顺畅、富有意义且面向未来。”

“AI 不是锦上添花, 而是我们运营的基础保障。数字孪生和生成式 AI 可释放无限潜能。”

Seemantini Godbole
执行副总裁兼首席数字与信息官, Lowe's

[详细了解](#) Dell Technologies AI 解决方案。

在社交平台上关注我们。



DELLTechnologies

 **NVIDIA.**