

# AI 重塑零售體驗

Lowe's 使用 Dell AI Factory with NVIDIA 提升顧客滿意度、員工參與度和營運效率。



## 商業需求

Lowe's 專注於滿足顧客日益增長的期望，並促使全國的商店員工能夠提供順暢的購物體驗。Lowe's 在超過 1,700 家門市的規模中看到了採用可擴充 AI 解決方案的機會，以最佳化店內作業、增強電子商務和轉型家居裝修歷程。

## 商業成果

-  向約 300,000 名員工提供具備 AI 能力的工具，以協助顧客。
-  使員工能夠透過科技在 1,700+ 家門市中做出即時決策。
-  使用 Mylow (Lowe's 的 AI 家居裝修虛擬顧問) 的顧客 98% 有中性至正面回應。
-  透過每週 6,000 次 AI 輔助工程程式碼審查，加速應用程式部署。

## 解決方案概觀

- Dell AI Factory with NVIDIA
  - 配備 NVIDIA 加速運算的 Dell PowerEdge XE 系列、R 系列和 XR 系列伺服器
- NVIDIA Omniverse

## 轉型零售業，開創新時代

Lowe's 是家居裝修的領導者，為包括從自己動手 (DIY) 愛好者到專業承包商的數百萬顧客提供服務。在購物者期望獲得個人化、順暢和高效率體驗的世界中，保持領先地位需要不斷創新。Lowe's 展開了重大的數位轉型之旅，專注於卓越營運、顧客滿意度，並為 1,700+ 家門市的員工提供成功所需的工具和支持。

Lowe's 執行副總裁暨數位與資訊長 Seemantini Godbole 表示：「我們希望支援我們的顧客和員工解決他們的問題，實現他們對家的夢想。」

Lowe's 與 Dell Technologies 合作，導入可擴充的 AI 生態系統，為商店營運和顧客互動帶來轉型。其方法的核心是將 AI 嵌入至其線上平台到門市內員工的顧客歷程中。

## 將 AI 工具帶入貨架間

Lowe's 正在透過其 Dwell 技術重新定義顧客互動。該解決方案利用在具備加速運算的 Dell PowerEdge XE 系列伺服器上執行的電腦視覺演算法，派遣員工即時為家居裝修顧客提供協助。

「當您在 Lowe's 的貨架間想『我想得到幫助』，神奇地，一位員工就出現在您旁邊，」Godbole 說。AI 電腦視覺解決方案 Dwell 會偵測到顧客在貨架間花費時間並可能需要協助。這會觸發行動警示，提示員工立即為顧客提供協助。

配備 Mylow Companion 的 Lowe's 員工可以有效地解決顧客問題，並簡化複雜的決策，例如種植草籽的最佳時間，或讓水龍頭停止漏水。這種變革性工具為配管和園藝等不同類別提供專家建議，將員工轉變為「超級員工」，並創造順暢的店內購物體驗，從而提高轉換率和顧客滿意度。

Mylow 是第一個可透過 Lowes.com/AI 存取的 AI 虛擬家居裝修助手，無論顧客身在何處，都可以 24 小時全年無休獲得有關家居裝修專案的專家指導。Mylow 將專業知識直接交到顧客手中，強化店內和線上體驗，從協助顧客選擇適合氣候的植物到處理配管問題，均能解決。

## AI 實現策略性商店營運

推動此轉型的是每家門市中配備 PowerEdge 短深度邊緣伺服器的微型資料中心。

Godbole 表示：「我們在邊緣和資料中心整合 AI 解決方案，實現以顧客為中心的即時決策。」

這些邊緣資料中心可確保低延遲、即時資料處理和推論，確保橫跨其應用程式和服務的 AI 驅動體驗快速、準確且有效率。

AI 還使 Lowe's 能夠透過數位分身、電腦視覺和即時分析的組合來快速調整店內體驗。利用 NVIDIA Omniverse 的數位分身可進行跨 Lowe's 門市的模擬，找出最佳布局、運輸路線及產品擺放位置組合。Lowe's 可以在進行實體變更之前，立即以數位方式測試數百種配置，從而大幅減少重新設計勞力和成本。

「AI 不只是一個附加功能；它是我們營運的基礎。」Godbole 說。「數位分身和生成式 AI 解鎖了無限的可能性。」

## 店面以外的創新

生成式 AI 工具也有助於處理工程工作負載，例如提取要求、審查每週超過 6,000 份的提交資料，並加快開發時間表。Lowe's 還開始為企業和供應鏈員工擴展工具，進一步提高生產力和顧客滿意度。

「我們建立了堅實的基礎技術，讓工程師能夠專注於解決挑戰，而 AI 平台則處理複雜性，」Godbole 說。「藉助 Dell 和 NVIDIA，我們便能讓員工不受限制地創新。」

「我們與 Dell 和 NVIDIA 的合作夥伴關係推動了創新。我們攜手合作，讓日常家居裝修歷程順暢、有意義且與時俱進。」

**Seemantini Godbole**  
Lowe's 執行副總裁暨數位與資訊長

“

我們在邊緣和資料中心整合 AI 解決方案，實現以顧客為中心的即時決策。

”

**Seemantini Godbole**

Lowe's 執行副總裁暨數位與資訊長



## 透過 AI 讓零售業與時俱進

隨著 Lowe's 繼續其旅程，重點仍然是為其所有員工和顧客擴展 AI 創新。自動化、即時深入解析和持續改進將確保 Lowe's 在現代零售轉型中處於領先地位。

「我們與 Dell Technologies 和 NVIDIA 的合作夥伴關係推動了創新，」Godbole 表示。「我們攜手合作，讓日常家居裝修歷程順暢、有意義且與時俱進。」

“

AI 不只是一個附加功能；它是我們營運的基礎。數位分身和生成式 AI 解鎖了無限的可能性。

”

**Seemantini Godbole**

Lowe's 執行副總裁暨數位與資訊長

[深入瞭解 Dell Technologies AI 解決方案。](#)

連結社群媒體。



**DELL Technologies**

**NVIDIA**