

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援。

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。



DELLTechnologies

