

Ofrece accesibilidad a través de la IA generativa

La ciudad de Amarillo colabora con Dell Technologies para transformar la forma en que la comunidad participa mediante "Emma", un asistente de IA que ofrece servicios multilingües las 24 horas del día, los 7 días de la semana, y que fomenta la inclusión.



Necesidades empresariales

La ciudad de Amarillo se enfrenta al reto de atender a una población diversa que habla más de 62 idiomas. Dado que el 24 % de los residentes no habla inglés en casa y muchos tienen dificultades con la alfabetización digital, la ciudad buscó una solución innovadora de IA para mejorar la accesibilidad y la capacidad de respuesta.

Resultados empresariales



Transforma la participación y la inclusión de los residentes con un asistente digital interactivo en su idioma.



Gestiona 280 consultas ciudadanas al día, lo que mantiene una tasa de aprobación del 98 %.



Supera la barrera lingüística para el 24 % de los residentes de la ciudad que no hablan inglés.



Genera confianza al reducir las ineficiencias y garantizar una prestación de servicios actualizados.

Resumen de las soluciones

- [Dell AI Factory with NVIDIA](#)
- [Dell Professional Services](#)



La eficiencia de Emma permite que el personal se centre en proyectos de mayor valor, lo que supone un ahorro previsto de 1,8 millones de USD al año.

Abordar la accesibilidad en una comunidad diversa

La ciudad de Amarillo, Texas, conocida por su rica diversidad cultural, alberga una comunidad multilingüe que habla más de 62 idiomas y dialectos. Casi el 24 % de los residentes habla un idioma distinto del inglés en casa. Las personas mayores y los colectivos desfavorecidos se enfrentan a barreras para acceder a servicios municipales esenciales. Estos retos pusieron de manifiesto la necesidad de soluciones de servicio público inclusivas y receptivas que pudieran salvar las brechas lingüísticas y tecnológicas.

Impulsar la transformación de los servicios públicos con IA

Las autoridades municipales reconocieron que los canales de comunicación tradicionales de la ciudad eran insuficientes para interactuar con su diversa población. "Teníamos que resolver cómo hacer que los servicios fueran accesibles, no solo para quienes no hablan inglés, sino también para quienes tienen dificultades con la tecnología", explica Rich Gagnon, asistente de gerente municipal y director de información. Este compromiso con la inclusión llevó a la ciudad de Amarillo a colaborar con Dell Technologies en una transformación innovadora centrada en la IA, que culminó con el lanzamiento de Emma, un asistente digital de vanguardia impulsado por IA.

Emma: mejorar la asistencia ciudadana mediante la tecnología

Diseñada con la accesibilidad y la fiabilidad como elementos fundamentales, Emma redefine la prestación de servicios públicos. Bethan Williams, responsable de la cartera global de Dell, explica que "Emma utiliza tecnologías

de IA generativa para mejorar las experiencias de los usuarios con conversaciones naturales en cualquier idioma, siempre que los residentes lo necesiten". A diferencia de los chatbots básicos, Emma funciona como una IA conversacional que ofrece asistencia multilingüe en tiempo real, lo que permite a los residentes acceder sin problemas a los servicios municipales, como información sobre los horarios de recogida de basura, el pago de servicios públicos, servicios de biblioteca y orientación en la gestión de desastres.

El avatar digital de Emma, similar a un ser humano, atrae a los usuarios con una interfaz familiar que inspira confianza y gestiona una media de 280 consultas diarias. Un back-end robusto, creado con la experiencia de Dell Technologies, garantiza el funcionamiento fluido de Emma, responde de manera eficiente a las consultas y permite al personal municipal centrarse en proyectos más importantes.

Ingeniería colaborativa para una integración perfecta

El desarrollo de Emma no estuvo exento de retos. Las primeras pruebas de implementación de la IA en la infraestructura web existente de Amarillo revelaron importantes limitaciones. La ciudad colaboró estrechamente con Dell Technologies para reconstruir su sitio web y su infraestructura de datos y garantizar así la compatibilidad y la escalabilidad.

"Dell aportó relaciones, previsión tecnológica y visibilidad a soluciones que ampliaron nuestra hoja de ruta de formas que no podíamos imaginar", afirma Gagnon. Gracias a Dell Professional Services y a Dell AI Factory with NVIDIA, se optimizó la arquitectura de Emma para garantizar su fiabilidad y adaptabilidad. En este esfuerzo colaborativo, también se realizaron pruebas beta con voluntarios de la comunidad, lo que garantizó que Emma se adaptara a las necesidades específicas de los residentes de Amarillo.

En la actualidad, el sitio web está perfectamente integrado con Emma, lo que permite generar informes sobre consultas y comentarios. Este proceso garantiza que los directores de departamento aborden cualquier información que falte en un plazo de 48 horas, lo que mantiene el sitio web siempre actualizado y con capacidad de respuesta.



Dell aportó relaciones, previsión tecnológica y visibilidad a soluciones que ampliaron nuestra hoja de ruta de formas que no podíamos imaginar.

Rich Gagnon

Asistente de gerente municipal y director de información de la ciudad de Amarillo



“ Emma utiliza tecnologías de IA generativa para mejorar las experiencias de los usuarios con conversaciones naturales en cualquier idioma, siempre que los residentes lo necesiten.

”

Bethan Williams

Responsable de la cartera global, Dell Technologies



Se estima que los resultados transformadores generen 1.8 \$ millones en ahorros anuales

El impacto de Emma ha sido transformador. En las ocho semanas posteriores a su puesta en marcha, Emma respondió a 16 800 consultas, con una tasa de satisfacción de los usuarios del 98 %, lo que se tradujo en un ahorro anual previsto de 1.8 millones de USD en costes de personal. La competencia multilingüe y las respuestas instantáneas de Emma han aumentado la confianza de la comunidad, ya que permite a los residentes interactuar con los servicios de la ciudad de una manera completamente nueva.

Gracias a las avanzadas infraestructuras de Dell, Emma permite a Amarillo amplificar los comentarios de los ciudadanos, resumir las interacciones públicas a diario y ayudar a los directores municipales a identificar barreras y mejorar las operaciones.

Un futuro impulsado por la innovación

La visión de Emma para la ciudad va más allá de los servicios actuales. Entre las futuras mejoras se encuentran la ayuda a los turistas, la asistencia a las personas mayores, la guía de los visitantes por los edificios públicos y la simplificación de las operaciones internas, como las de recursos humanos y compras. Además, se prevé utilizar a Emma como agente del 311 para la gestión de emergencias con el fin de ofrecer alertas en tiempo real.

"Estamos probando a Emma en el Ayuntamiento y otros espacios públicos para guiar a los visitantes en tiempo real", afirma Gagnon. Emma está evolucionando hasta convertirse en una embajadora de toda la ciudad que aparecerá en bibliotecas, aeropuertos y quioscos, y que apoyará las iniciativas de salud pública, educación y participación de los residentes.

Conocida anteriormente sobre todo por su actividad de fabricación, Amarillo ha atraído más de 1000 millones de USD en nuevas inversiones en industrias como la aeroespacial y el procesamiento de tierras raras. "Emma vuelve a situar a Amarillo como pionero tecnológico", señala Gagnon.

Gracias a su colaboración con Dell Technologies, Amarillo es un ejemplo de innovación basada en IA que combina tecnología con resultados centrados en las personas para fomentar una gobernanza más inteligente e inclusiva.

“

Estamos ganando credibilidad en la comunidad al escuchar, responder y llevar a cabo acciones medibles relacionadas con sus necesidades.

”

Rich Gagnon

Asistente de gerente municipal y director de información de la ciudad de Amarillo

Más información acerca de las soluciones de IA de Dell Technologies.

Conecte con nosotros en redes sociales.



DELLTechnologies

Copyright © 2025 Dell Inc. o sus filiales. Todos los derechos reservados. Dell Technologies, Dell y otras marcas comerciales pertenecen a Dell Inc. o sus filiales. Otras marcas comerciales pueden pertenecer a sus respectivos propietarios. Este caso práctico se ofrece exclusivamente con fines informativos. Dell considera que la información de este caso práctico es precisa en el momento de su publicación, en septiembre de 2025. La información está sujeta a cambios sin previo aviso. Dell no ofrece ninguna garantía, ni expresa ni implícita, sobre este caso práctico.