

# Offrire accessibilità tramite l'AI generativa

La città di Amarillo collabora con Dell Technologies per trasformare il coinvolgimento della comunità con "Emma", un assistente AI che offre inclusività con servizi multilingue 24/7.



## Esigenze di business

La città di Amarillo affronta sfide nel servire una popolazione diversificata che parla oltre 62 lingue. Con il 24% dei residenti che non parlano inglese a casa e molti che hanno difficoltà con l'alfabetizzazione digitale, la città ha cercato una soluzione AI innovativa per migliorare l'accessibilità e la reattività.

## Risultati di business



Trasforma il coinvolgimento e l'inclusività dei residenti con un assistente digitale interattivo che parla la loro lingua.



Gestisce ogni giorno 280 richieste da parte dei cittadini, mantenendo un tasso di approvazione del 98%.



Supera il divario linguistico per il 24% dei residenti della città che non parlano inglese.



Crea fiducia riducendo le inefficienze e garantendo un'erogazione dei servizi aggiornata.

## Panoramica delle soluzioni

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



**L'efficienza di Emma consente al personale di concentrarsi su progetti di valore superiore, con un risparmio previsto di \$ 1,8 milioni all'anno.**

## Accessibilità per una comunità diversificata

La città di Amarillo, in Texas, nota per la sua ricca diversità culturale, ospita una comunità multilingue che parla oltre 62 lingue e dialetti. Quasi il 24% dei residenti parla una lingua diversa dall'inglese a casa, mentre anziani e gruppi meno serviti si trovano ad affrontare ostacoli all'accesso ai servizi comunali essenziali. Queste sfide hanno evidenziato la necessità di soluzioni di servizio pubblico inclusive e reattive in grado di colmare le differenze linguistiche e tecnologiche.

## Trasformazione del servizio pubblico con l'AI

I funzionari della città hanno riconosciuto che i canali di comunicazione tradizionali della città erano insufficienti per interagire con la sua diversità demografica. "Abbiamo dovuto risolvere il problema di come rendere accessibili i servizi, non solo a chi non parla inglese, ma anche a coloro che hanno difficoltà con la tecnologia", spiega Rich Gagnon, Assistant City Manager e Chief Information Officer. Questo impegno verso l'inclusività ha portato Amarillo a collaborare con Dell Technologies per una trasformazione rivoluzionaria incentrata sull'AI, che ha culminato con il lancio di Emma, l'assistente digitale all'avanguardia basato sull'AI della città.

## Emma: migliore supporto ai cittadini attraverso la tecnologia

Progettata con accessibilità e affidabilità al centro, Emma ridefinisce l'erogazione dei servizi pubblici. Bethan Williams, leader del portafoglio globale di Dell, spiega:

"Emma utilizza tecnologie di AI generativa per migliorare le esperienze utente con conversazioni naturali in qualsiasi lingua, in qualsiasi momento i residenti ne abbiano bisogno". A differenza dei chatbot di base, Emma funge da AI conversazionale e offre supporto multilingue in tempo reale, consentendo ai residenti di accedere senza problemi ai servizi della città, che vanno dalle pianificazioni di ritiro dei rifiuti e dai pagamenti delle utenze ai servizi della biblioteca, fino a guidare le iniziative di gestione delle calamità.

L'avatar digitale dalle sembianze umane di Emma coinvolge gli utenti con un'interfaccia familiare e che ispira fiducia, gestendo al contempo una media di 280 richieste quotidiane. Un solido back-end costruito con la competenza di Dell Technologies garantisce prestazioni ottimali di Emma, rispondendo in modo efficiente alle richieste e consentendo al personale della città di concentrarsi su progetti di valore superiore.

## Progettazione collaborativa per una perfetta integrazione

Il percorso verso lo sviluppo di Emma non è stato privo di sfide. I primi test di implementazione dell'integrazione dell'AI con l'infrastruttura del sito web esistente di Amarillo hanno rivelato limitazioni significative. La città ha lavorato a stretto contatto con Dell Technologies per ricostruire il proprio sito web e l'infrastruttura dei dati, garantendo compatibilità e scalabilità.

"Dell ha portato relazioni, lungimiranza tecnologica e visibilità su soluzioni che hanno esteso la nostra roadmap in modi che non avremmo potuto immaginare", afferma Gagnon. Grazie a Dell Professional Services e Dell AI Factory with NVIDIA, l'architettura di Emma è stata ottimizzata per l'affidabilità e l'adattabilità. Questo impegno collaborativo includeva anche test beta con volontari della comunità, garantendo che Emma fosse su misura per le esigenze specifiche dei residenti di Amarillo.

Oggi, il sito web è perfettamente integrato con Emma, generando report su richieste e feedback. Questo processo garantisce che i direttori dei reparti gestiscano eventuali informazioni mancanti entro 48 ore, mantenendo il sito web costantemente aggiornato e reattivo.



*Dell ha portato relazioni, lungimiranza tecnologica e visibilità su soluzioni che hanno esteso la nostra roadmap in modi che non avremmo potuto immaginare.*



**Rich Gagnon**  
Assistant City Manager e Chief Information Officer, città di Amarillo

“

*Emma utilizza tecnologie di AI generativa per migliorare le esperienze utente con conversazioni naturali in qualsiasi lingua, in qualsiasi momento i residenti ne abbiano bisogno.*

”

**Bethan Williams**

Global Portfolio Lead, Dell Technologies



## Previsione di un risparmio annuale di \$ 1,8 milioni grazie ai risultati trasformativi

L'impatto di Emma è stato trasformativo. Entro otto settimane dalla pubblicazione, Emma ha risposto a 16.800 domande con un tasso di soddisfazione degli utenti del 98%, con conseguente risparmio annuo previsto di \$ 1,8 milioni in costi del personale. La competenza multilingue e le risposte istantanee di Emma hanno rafforzato la fiducia della comunità, consentendo ai residenti di interagire con i servizi urbani in un modo completamente nuovo.

Grazie ai framework avanzati di Dell, Emma consente ad Amarillo di amplificare il feedback dei cittadini, riepilogare quotidianamente le interazioni pubbliche per aiutare i direttori della città a colmare le lacune e migliorare le operazioni.

## Un futuro guidato dall'innovazione

La vision della città per Emma si estende oltre i servizi attuali. I miglioramenti futuri includono il supporto per i turisti, l'assistenza agli anziani, la guida ai visitatori negli edifici pubblici e la semplificazione delle operazioni interne come le risorse umane e gli acquisti. Inoltre, i piani prevedono l'utilizzo di Emma come agente 311 diretto per la gestione delle emergenze per fornire avvisi in tempo reale.

"Stiamo testando Emma in fase pilota nel municipio e in altri spazi pubblici per guidare i visitatori in tempo reale", afferma Gagnon. Emma si sta evolvendo in ambasciatrice a livello di città, apparendo in biblioteche, aeroporti e chioschi, supportando al contempo iniziative per la salute pubblica, l'istruzione e il coinvolgimento dei residenti.

Un tempo nota principalmente come hub di produzione, Amarillo ha attratto oltre \$ 1 miliardo in nuovi investimenti in settori come quello aerospaziale e del trattamento delle terre rare. "Emma riposiziona Amarillo come pioniere tecnologico", osserva Gagnon.

Grazie alla partnership con Dell Technologies, Amarillo esemplifica l'innovazione basata sull'AI, combinando la tecnologia con i risultati incentrati sull'uomo per promuovere una governance più intelligente e inclusiva.

“

*Stiamo creando credibilità nella comunità ascoltando, rispondendo e mostrando azioni misurabili legate alle loro esigenze.*

”

**Rich Gagnon**

Assistant City Manager e Chief Information Officer, città di Amarillo

[Scopri di più](#) sulle soluzioni AI di Dell Technologies.

Seguici sui social.



**DELL** Technologies