

# GenAI를 통한 접근성 제공

애머릴로시는 Dell Technologies와 협력하여 24/7 다국어 서비스로 포용성을 지원하는 AI 어시스턴트인 "Emma"를 제공함으로써 지역 사회 참여를 혁신하고 있습니다.



## 비즈니스 배경

애머릴로시는 62개 이상의 언어를 구사하는 다양한 인구에게 서비스를 제공하는 데 어려움을 겪고 있습니다. 주민의 24%가 집에서 영어를 사용하지 않고 많은 사람들이 디지털 정보 활용에 어려움을 겪고 있는 상황에서, 이 도시는 접근성과 응답성을 개선하기 위한 혁신적인 AI 솔루션을 찾고 있었습니다.

## 비즈니스 성과

-  대화형 디지털 어시스턴트를 통해 주민들이 사용하는 언어로 서비스를 제공하여 참여와 포용성을 혁신적으로 높입니다.
-  매일 280건의 시민 문의를 처리하여 98%의 만족도를 유지합니다.
-  영어를 사용하지 않는 24%의 도시 주민을 위해 언어 격차를 해소합니다.
-  비효율성을 줄이고 최신 서비스 제공을 보장하여 신뢰를 구축합니다.

## 솔루션 개요

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



Emma의 효율성 덕분에 직원들은 더 가치가 높은 프로젝트에 집중할 수 있으며, 연간 180만 달러의 절감 효과를 기대할 수 있습니다.

## 다양한 커뮤니티의 접근성 문제 해결

풍부한 문화적 다양성으로 유명한 텍사스주 애머릴로시는 62개 이상의 언어와 방언을 구사하는 다국어 지역 사회로 구성되어 있습니다. 거주자의 거의 24%가 집에서 영어가 아닌 언어를 사용하며, 노인과 소외 계층은 필수 지방자치 서비스를 이용하는 데 어려움을 겪고 있습니다. 이러한 당면 과제는 언어 및 기술 격차를 해소할 수 있는 포용적이고 응답성이 뛰어난 공공 서비스 솔루션의 필요성을 더욱 두드러지게 만들었습니다.

## AI로 퍼블릭 서비스 혁신 추진

도시 관계자들은 기존의 도시 커뮤니케이션 채널이 다양한 인구 계층과 소통하기에 충분하지 않다는 것을 깨달았습니다. "영어를 사용하지 않는 사람뿐만 아니라 기술 활용에 어려움을 겪고 있는 사람들도 서비스를 이용할 수 있도록 해결해야 합니다."라고 Assistant City Manager 겸 CIO인 Rich Gagnon 씨는 설명합니다. 포용성을 위한 노력의 일환으로 애머릴로시는 Dell Technologies와 제휴하여 AI를 중심으로 하는 획기적인 혁신을 추진했으며, 그 결과 최첨단 AI 기반 디지털 어시스턴트인 Emma를 도입했습니다.

## Emma: 기술을 통해 시민 지원 향상

접근성과 신뢰성을 핵심으로 설계된 Emma는 공공 서비스의 새로운 기준을 제시합니다. Dell Technologies의 글로벌 포트폴리오 책임자인 Bethan Williams 씨는 "Emma는 Generative AI 기술을 사용하여 시민들이 필요로 할 때 언제든지 어떤 언어로든 자연스러운 대화를 통해 사용자 경험을 개선합니다."라고 설명합니다. 기본적인 챗봇과 달리 Emma는 실시간 다국어 지원을 제공하는 대화형 AI의 역할을 하여 주민들이 쓰레기 수거 일정 및 공공 요금 지불부터 도서관 서비스까지 다양한 도시 서비스를 원활하게 이용할 수 있게 해주며, 재해 대응 활동도 안내하고 있습니다.

사람 모습의 디지털 아바타로 등장하는 Emma는 친숙하고 신뢰할 수 있는 인터페이스로 사용자의 참여를 유도하며 매일 평균 280건의 문의를 처리합니다. Dell Technologies의 전문 지식을 바탕으로 구축된 강력한 백엔드가 Emma의 원활한 성능을 보장하기 때문에 문의를 효율적으로 해결하고 도시 직원들은 더 가치가 높은 프로젝트에 집중할 수 있습니다.

## 원활한 통합을 위한 협업 엔지니어링

Emma를 개발하는 데 어려움이 없었던 것은 아닙니다. AI를 애머릴로시의 기존 웹사이트 인프라스트럭처와 통합하는 초기 구현 테스트에서 상당한 한계가 드러났습니다. 이 도시는 Dell Technologies와 긴밀하게 협력하여 웹사이트와 데이터 인프라스트럭처를 재구축함으로써 호환성과 확장성을 확보했습니다.

"Dell Technologies는 관계와 기술 전망, 그리고 가시성을 솔루션에 통합함으로써 우리가 상상할 수도 없었던 방식으로 로드맵을 확장해 줬습니다."라고 Gagnon 씨는 말합니다. Dell Professional Services와 Dell AI Factory with NVIDIA를 통해 Emma의 아키텍처는 신뢰성과 적응성을 위해 최적화되었습니다. Emma는 애머릴로 시민들의 요구 사항에 맞출 수 있도록 이 협업 노력에는 지역 사회의 자원봉사자들이 참여하는 베타 테스트도 포함되었습니다.

현재 이 웹사이트는 Emma와 원활하게 통합되어 문의와 피드백에 대한 보고서를 생성합니다. 이 프로세스를 통해 부서 책임자는 누락된 정보를 48시간 이내에 처리하여 웹사이트를 끊임없이 최신 상태로 유지하고 대응할 수 있습니다.



Dell Technologies는 관계와 기술 전망, 그리고 가시성을 솔루션에 통합함으로써 우리가 상상할 수도 없었던 방식으로 로드맵을 확장해 줬습니다.



**Rich Gagnon**  
애머릴로시 Assistant City Manager 겸 CIO

“ Emma는 Generative AI 기술을 사용하여 시민들이 필요로 할 때 언제든지 어떤 언어로든 자연스러운 대화를 통해 사용자 경험을 개선합니다.

**Bethan Williams**  
Dell Technologies, Global Portfolio Lead

## 연간 180만 달러의 절감 효과를 제공할 것으로 예상되는 혁신적인 성과

Emma의 영향력은 혁신적이었습니다. Emma는 출범 후 8주 만에 16,800건의 쿼리에 응답하고 사용자 만족도가 98%에 달했으며, 이로 인해 연간 180만 달러의 직원 비용이 절감될 것으로 예상됩니다. Emma의 다국어 구사 능력과 즉각적인 대응은 지역 사회의 신뢰를 강화하여 주민들이 완전히 새로운 방식으로 도시 서비스에 참여할 수 있도록 했습니다.

Dell Technologies의 첨단 프레임워크를 통해 Emma는 애머릴로시가 시민들의 피드백을 늘리고 시민들과의 일일 상호 작용 내용을 요약할 수 있도록 지원합니다. 이 정보를 바탕으로 시의 각 부서장들이 격차를 해소하고 운영을 개선하기 위해 노력합니다.

## 혁신에 기반한 미래

Emma에 대한 이 도시의 비전은 현재의 서비스에 그치지 않습니다. 향후 개선 사항으로는 관광객 지원, 노인 지원, 공공 건물 방문객 안내, HR 및 구매와 같은 내부 운영 간소화 등이 포함되어 있습니다. 또한 Emma를 응급 관리를 위한 다이렉트 311 상담원으로 활용하여 실시간 알림을 제공하는 계획도 포함됩니다.



"시청과 기타 공공 시설에서 Emma를 시범 운영하여 방문객을 실시간으로 안내하고 있습니다."라고 Gagnon 씨는 말합니다. Emma는 도서관, 공항 및 키오스크에 등장하는 도시 홍보 대사로 떠오르는 동시에 공공 보건, 교육 및 주민 참여 이니셔티브도 지원하고 있습니다.

한때 주로 제조 허브로 알려졌던 애머릴로시는 항공우주 및 희토류 가공과 같은 산업 전반에 걸쳐 10억 달러 이상의 신규 투자를 유치했습니다. "Emma 덕분에 애머릴로시는 기술 선구자로 자리잡고 있습니다."라고 Gagnon 씨는 말합니다.

애머릴로시는 Dell Technologies와의 파트너십을 통해 기술과 인간 중심의 성과를 결합하여 더 스마트하고 포용적인 거버넌스를 조성하는 AI 기반 혁신의 모범 사례를 보여주고 있습니다.

“ 우리는 지역 사회의 요구 사항을 경청하고 응답하며 측정 가능한 조치를 취함으로써 신뢰를 쌓고 있습니다.

**Rich Gagnon**  
애머릴로시 Assistant City Manager 겸 CIO

Dell Technologies AI 솔루션에 대한 자세한 정보

소셜 미디어 참여



**DELL** Technologies