

Toegankelijkheid dankzij GenAI

De stad Amarillo probeert samen met Dell Technologies de betrokkenheid van de gemeenschap te transformeren met 'Emma', een AI-assistent die inclusiviteit mogelijk maakt dankzij meertalige services die 24/7 beschikbaar zijn.



Bedrijfsbehoeften

De stad Amarillo staat voor de opgave een diverse bevolking die meer dan 62 talen spreekt te bedienen. Omdat 24% van de inwoners thuis geen Engels spreekt en veel mensen worstelen met digitale geletterdheid, zocht de stad naar een innovatieve AI-oplossing om de toegankelijkheid en reactietijd te verbeteren.

Bedrijfsresultaten



Transformeert betrokkenheid en inclusiviteit voor bewoners met een interactieve digitale assistent in hun eigen taal.



Verwerkt dagelijks 280 vragen van bewoners en weet daarvoor consistent een goedkeuringspercentage van 98% te bereiken.



Overbruggt de taalkloof voor 24% van de inwoners van de stad die geen Engels spreken.



Bouwt vertrouwen op door minder inefficiëntie en een up-to-date serviceaanbod.

Overzicht van oplossingen

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



Dankzij de efficiëntie van Emma kan het personeel zich richten op projecten met een hogere waarde. Zo wordt jaarlijks \$ 1,8 miljoen bespaard.

Toegankelijkheid voor een diverse community aanpakken

De stad Amarillo in Texas staat bekend om zijn rijke culturele diversiteit en is de thuisbasis van een meertalige gemeenschap die meer dan 62 talen en dialecten spreekt. Bijna 24% van de inwoners spreekt thuis een andere taal dan Engels, en senioren en achtergestelde groepen stuiten op hindernissen als ze proberen toegang te krijgen tot essentiële gemeentelijke diensten. Deze uitdagingen onderstreepten de behoefte aan inclusieve, responsieve oplossingen voor de openbare dienstverlening die de taalkundige en technologische kloof kunnen overbruggen.

Transformatie van de openbare dienstverlening stimuleren met AI

Gemeentefunctionarissen erkenden dat het via de traditionele communicatiekanalen van de stad niet lukte om de diverse bevolkingsgroepen te bereiken. "We moesten de services toegankelijk zien te maken, niet alleen voor onze niet-Engelse sprekers maar ook voor inwoners die niet goed kunnen omgaan met technologie", vertelt Rich Gagnon, Assistant City Manager en Chief Information Officer. Deze toewijding aan inclusiviteit leidde ertoe dat Amarillo samen met Dell Technologies een baanbrekende transformatie in gang zette waarin AI centraal stond. Dit resulteerde in de lancering van Emma, de geavanceerde, door AI aangedreven digitale assistent van de stad.

Emma: Inwoners beter van dienst zijn door middel van technologie

Emma is ontworpen met toegankelijkheid en betrouwbaarheid als uitgangspunt en biedt een nieuwe kijk op de levering van openbare diensten. Bethan Williams, de Global Portfolio Lead van Dell, legt uit:

"Emma maakt gebruik van generatieve AI-technologieën om gebruikerservaringen te verbeteren met natuurlijke gesprekken, in elke taal en op elk moment waarop inwoners dat nodig hebben." In tegenstelling tot eenvoudige chatbots werkt Emma als conversationele AI die in realtime meertalige support biedt. Zo krijgen inwoners naadloos toegang tot gemeentelijke diensten, van ophaalschema's voor afval en betalingen voor nutsvoorzieningen tot bibliotheekdiensten. Emma kan zelfs hulp bieden in geval van een ramp.

De mensachtige digitale avatar van Emma betreft gebruikers met een vertrouwde interface die vertrouwen wekt en elke dag gemiddeld 280 vragen afhandelt. De robuuste back-end op basis van de expertise van Dell Technologies zorgt dat Emma naadloos presteert en efficiënt vragen beantwoordt. Hierdoor kunnen gemeentambtenaren zich concentreren op projecten met hogere waarde.

Gezamenlijk ontwerp voor naadloze integratie

De ontwikkeling van Emma verliep niet zonder uitdagingen. Vroege implementatietests van de integratie van AI met de bestaande website-infrastructuur van Amarillo brachten aanzienlijke beperkingen aan het licht. De stad werkte nauw samen met Dell Technologies om hun website en data-infrastructuur opnieuw op te bouwen om compatibiliteit en schaalbaarheid te kunnen garanderen.

"De contacten, vooruitziende technologische blik en het inzicht in oplossingen van Dell hebben onze roadmap uitgebreid op manieren die we ons niet hadden kunnen voorstellen", vertelt Gagnon. Via de Dell Professional Services en de Dell AI Factory with NVIDIA is de architectuur van Emma geoptimaliseerd voor betrouwbaarheid en aanpasbaarheid. Deze samenwerking omvatte ook bètatests met vrijwilligers uit de gemeenschap, zodat Emma was afgestemd op de specifieke behoeften van inwoners van Amarillo.

Tegenwoordig is de website naadloos geïntegreerd met Emma en genereert deze rapporten over vragen en feedback. Dit proces zorgt ervoor dat afdelingsdirecteuren eventuele ontbrekende informatie binnen 48 uur aanvullen, zodat de website consistent actueel en responsief blijft.



De contacten, vooruitziende technologische blik en het inzicht in oplossingen die Dell bijdroeg, hebben onze roadmap uitgebreid op manieren die we ons niet hadden kunnen voorstellen.

Rich Gagnon

Assistant City Manager en Chief Information Officer voor de stad Amarillo



“ Emma maakt gebruik van generatieve AI-technologieën om gebruikerservaringen te verbeteren met natuurlijke gesprekken, in elke taal en op elk moment waarop inwoners dat nodig hebben.

”

Bethan Williams

Global Portfolio Lead, Dell Technologies



Transformatieve resultaten die naar verwachting een jaarlijkse besparing van \$ 1,8 miljoen opleveren

Emma heeft een transformatieve impact. Binnen acht weken na de go-live had Emma 16.800 vragen beantwoord met een gebruikerstevredenheid van 98%, wat resulteerde in een verwachte jaarlijkse besparing van \$ 1,8 miljoen aan personeelskosten. De meertalige vaardigheden en directe reactie van Emma hebben het vertrouwen van de gemeenschap versterkt door inwoners in staat te stellen op een volledig nieuwe manier te communiceren met de gemeentelijke diensten.

Dankzij de geavanceerde frameworks van Dell kan Amarillo dankzij Emma de feedback van inwoners versterken en dagelijks openbare interacties samenvatten om het gemeentebestuur te helpen hiaten aan te pakken en de activiteiten te verbeteren.

Een toekomst gedreven door innovatie

De visie van de stad voor Emma gaat verder dan de huidige dienstverlening. Voor de toekomst staan onder andere verbeteringen gepland voor het ondersteunen van toeristen, het assisteren van senioren, het begeleiden van bezoekers in openbare gebouwen en het stroomlijnen van interne activiteiten zoals HR en inkoop. Bovendien zijn er plannen om Emma in te zetten als directe 311-agent om in geval van een ramp in real time waarschuwingen te sturen.

"We testen Emma in het stadhuis en andere openbare ruimten om bezoekers in realtime te begeleiden", zegt Gagnon. Emma ontwikkelt zich tot een ambassadeur in de hele stad. Ze is aanwezig in bibliotheken, op luchthavens en in kiosken, waar ze initiatieven op het gebied van volksgezondheid, onderwijs en betrokkenheid van inwoners ondersteunt.

Amarillo, dat vroeger vooral bekend stond als een hub voor de maakindustrie, heeft nu meer dan \$ 1 miljard aan nieuwe investeringen aangetrokken in sectoren zoals lucht- en ruimtevaart en de verwerking van zeldzame aardmetalen. "Emma zet Amarillo op de kaart als technologische pionier", merkt Gagnon op.

Dankzij het partnerschap met Dell Technologies is Amarillo een voorbeeld van AI-gestuurde innovatie, die technologie combineert met mensgerichte resultaten om slimmere, meer inclusieve governance te stimuleren.

“

We bouwen geloofwaardigheid op bij de gemeenschap door te luisteren, te reageren en meetbare actie te ondernemen die is afgestemd op hun behoeften.

”

Rich Gagnon

Assistant City Manager en Chief Information Officer voor de stad Amarillo

Kom meer te weten over de AI-oplossingen van Dell Technologies.

Maak verbinding op social media.



DELLTechnologies

Copyright © 2025 Dell Inc. of haar dochterondernemingen. Alle rechten voorbehouden. Dell Technologies, Dell en andere handelsmerken zijn handelsmerken van Dell Inc. of haar dochterondernemingen. Andere handelsmerken kunnen handelsmerken zijn van de desbetreffende eigenaren. Deze casestudy is alleen voor informatiedoeleinden. Dell is van mening dat de informatie in deze casestudy correct is op de publicatiedatum, september 2025. De informatie kan zonder voorafgaande kennisgeving worden gewijzigd. Dell geeft geen garanties, expliciet noch impliciet, in deze casestudy.