

Zapewnianie dostępności dzięki generatywnej sztucznej inteligencji

Miasto Amarillo współpracuje z firmą Dell Technologies, aby przekształcić działania na rzecz społeczności dzięki „Emmie”, asystentce sztucznej inteligencji zwiększającej inkluzywność poprzez świadczenie całodobowych usług w wielu językach.

Potrzeby biznesowe

Miasto Amarillo stoi przed wyzwaniami związanymi z obsługą zróżnicowanej populacji, która mówi w ponad 62 językach. Miasto, w którym 24% mieszkańców nie mówi po angielsku w domu, a wielu ma niskie kompetencje cyfrowe, szukało innowacyjnego rozwiązania w zakresie sztucznej inteligencji, aby poprawić dostępność i szybkość reagowania.

Wyniki biznesowe



Zwiększenie zaangażowania i inkluzywności mieszkańców dzięki interaktywnej asystentce cyfrowej mówiącej w ich języku.



Obsługa 280 zapytań od obywateli dziennie przy utrzymaniu wskaźnika zadowolenia na poziomie 98%.



Przełamanie bariery językowej dla 24% mieszkańców miasta, którzy nie mówią po angielsku.



Budowanie zaufania poprzez zmniejszenie nieefektywności i zapewnienie szybkiej realizacji usług.

Rozwiązania w skrócie

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



Efektywność Emmy pozwala pracownikom skupić się na projektach o wyższej wartości, przy przewidywanych oszczędnościach wysokości 1,8 mln USD rocznie.

Zapewnienie dostępności dla zróżnicowanej społeczności

Miasto Amarillo w Teksasie, znane ze swojej bogatej różnorodności kulturowej, jest domem dla społeczności, w której mówi się w ponad 62 językach i dialektach. Prawie 24% mieszkańców posługuje się w domu językiem innym niż angielski, podczas gdy seniorzy i grupy niedostatecznie wspierane napotykają bariery w dostępie do podstawowych usług komunalnych. Wyzwania te podkreśliły potrzebę kompleksowego, elastycznego rozwiązania w zakresie usług publicznych, które pomogłoby przezwyciężyć bariery językowe i technologiczne.

Wspieranie transformacji sektora usług publicznych dzięki sztucznej inteligencji

Władze miasta zdały sobie sprawę, że tradycyjne kanały komunikacji miejskiej nie są wystarczające do wchodzenia w interakcje ze zróżnicowaną społecznością. „Musieliśmy rozwiązać problem udostępniania usług – nie tylko naszym nieanglojęzycznym użytkownikom, ale także tym, którzy mają trudności z technologią” – wyjaśnia Rich Gagnon, asystent menedżera miasta i dyrektor ds. informacji. To zaangażowanie na rzecz inkluzywności skłoniło miasto Amarillo do nawiązania współpracy z firmą Dell Technologies w zakresie przełomowej transformacji opartej na sztucznej inteligencji, której zwieńczeniem było wdrożenie Emmy, najnowocześniejszej w mieście cyfrowej asystentki opartej na sztucznej inteligencji.

Emma: obsługa obywateli dzięki technologii

Zaprojektowana z myślą o dostępności i niezawodności, Emma na nowo definiuje świadczenie usług publicznych. Bethan Williams, kierownik działu ds. globalnego portfolio

firmy Dell, wyjaśnia: „Emma wykorzystuje technologie generatywnej sztucznej inteligencji, aby podnieść jakość obsługi użytkowników dzięki naturalnym rozmowom w dowolnym języku, zawsze wtedy, gdy mieszkańcy tego potrzebują”. W odróżnieniu od klasycznych chatbotów, Emma funkcjonuje w oparciu o konwersacyjną sztuczną inteligencję, oferując wielojęzyczne wsparcie w czasie rzeczywistym i umożliwiając mieszkańcom płynny dostęp do usług miejskich, od harmonogramów wywozu śmieci i opłat za media po usługi związane z biblioteką, a nawet kierowanie działaniami związanymi z zarządzaniem kryzysowym.

Cyfrowy awatar Emmy, przypominający człowieka, angażuje użytkowników za pomocą znanego, wzbudzającego zaufanie interfejsu, jednocześnie obsługując średnio 280 zapytań dziennie. Solidne zaplecze z wykorzystaniem wiedzy specjalistycznej firmy Dell Technologies zapewnia płynne działanie Emmy, która skutecznie obsługuje zapytania i pozwala urzędnikom miejskim skupić się na projektach o wysokiej wartości.

Opracowane wspólnie rozwiązanie zapewniające bezproblemową integrację

Droga do stworzenia Emmy nie była pozbawiona wyzwań. Wczesne testy wdrożeniowe integracji sztucznej inteligencji z istniejącą infrastrukturą witryny internetowej Amarillo ujawniły istotne ograniczenia. Miasto ściśle współpracowało z firmą Dell Technologies, aby odbudować swoją witrynę internetową i infrastrukturę danych, zapewniając zgodność i skalowalność.

„Firma Dell umożliwiła nawiązanie relacji, zapewniła technologiczną przewagę i wgląd w rozwiązania, rozszerzając nasze plany działania w sposób, który był dla nas nie do wyobrażenia” – mówi Gagnon. Dzięki usługom Dell Professional Services i Dell AI Factory with NVIDIA architektura Emmy została zoptymalizowana pod kątem niezawodności i możliwości adaptacji. Współpraca obejmowała również testy beta z wolontariuszami ze społeczności, dzięki czemu Emma została dostosowana do konkretnych potrzeb mieszkańców Amarillo.

Obecnie strona internetowa jest płynnie zintegrowana z Emmą, generując raporty na temat zapytań i opinii. Ten proces gwarantuje, że dyrektorzy działów rozwiązują wszelkie braki w informacjach w ciągu 48 godzin, dzięki czemu strona internetowa jest stale aktualna i responsywna.



Firma Dell umożliwiła nawiązanie relacji, zapewniła technologiczną przewagę i wgląd w rozwiązania, rozszerzając nasze plany działania w sposób, który był dla nas nie do wyobrażenia.

Rich Gagnon

Zastępca administratora i dyrektor ds. informacji, miasto Amarillo



“ Emma wykorzystuje technologie generatywnej sztucznej inteligencji, aby podnosić komfort użytkowników dzięki naturalnym rozmowom w dowolnym języku zawsze dostępnym dla mieszkańców. ”

Bethan Williams

Globalny lider w zakresie portfolio,
Dell Technologies



Przełomowe wyniki mają przynieść roczne oszczędności wysokości 1,8 mln USD

Wpływ Emmy był przełomowy. W ciągu ośmiu tygodni od rozpoczęcia pracy Emma odpowiedziała na 16,800 zapytań z 98% wskaźnikiem zadowolenia użytkowników, co skutkuje przewidywanymi rocznymi oszczędnościami wysokości 1,8 mln USD na kosztach personelu. Wielojęzyczna biegłość Emmy i błyskawiczne odpowiedzi wzmocniły zaufanie społeczności, umożliwiając mieszkańcom korzystanie z usług miejskich w zupełnie nowy sposób.

Dzięki zaawansowanym strukturom firmy Dell, Emma pozwala miastu Amarillo skutecznie wzmacniać głos mieszkańców oraz codziennie podsumowywać społeczne interakcje, aby wspomagać władze miejskie w identyfikowaniu wszelkich luk i usprawnianiu funkcjonowania miasta.

Przyszłość oparta na innowacjach

Wizja miasta dla Emmy wykracza poza bieżące usługi. Przyszłe ulepszenia obejmują wspieranie turystów, pomoc osobom starszym, prowadzenie gości w budynkach publicznych oraz usprawnienie operacji wewnętrznych, takich jak HR i zakupy. Ponadto plany obejmują wykorzystanie Emmy jako bezpośredniego agenta 311 do zarządzania sytuacjami awaryjnymi w celu dostarczania alertów w czasie rzeczywistym.

„Testujemy funkcjonowanie Emmy w ratuszu i innych miejscach publicznych, aby zapewnić odwiedzającym pomoc w czasie rzeczywistym” — mówi Gagnon. Emma zmienia się w ambasadora miasta — pojawia się w bibliotekach, na lotniskach i w budkach informacyjnych — jednocześnie wspierając inicjatywy w zakresie zdrowia publicznego, edukacji i zaangażowania mieszkańców.

Miasto Amarillo, znane niegdyś przede wszystkim jako zagłębie przemysłowe, przyciągnęło nowe inwestycje o wartości ponad miliarda dolarów w branżach takich jak lotnictwo i przetwórstwo metali ziem rzadkich. „Emma zmienia miasto Amarillo w pioniera technologicznego” — zauważa Gagnon.

Dzięki partnerstwu z firmą Dell Technologies miasto Amarillo stanowi przykład innowacji opartej na sztucznej inteligencji — łącząc technologię z wynikami zorientowanymi na człowieka, aby wspierać inteligentniejsze, bardziej inkluzywne zarządzanie.

“ Budujemy wiarygodność wśród społeczności, słuchając, reagując i pokazując wymierne działania związane z jej potrzebami. ”

Rich Gagnon

Zastępca administratora i dyrektor ds.
informacji, miasto Amarillo

Więcej informacji o rozwiązaniach w zakresie sztucznej inteligencji firmy Dell Technologies.

Znajdź nas w mediach społecznościowych.



DELLTechnologies

Copyright © 2025 Dell Inc. lub jednostki zależne Dell Inc. Wszelkie prawa zastrzeżone. Dell Technologies, Dell i inne znaki towarowe są znakami towarowymi firmy Dell Inc. lub jej podmiotów zależnych. Inne znaki towarowe mogą stanowić własność odpowiednich właścicieli. Niniejsze studium przypadku zostało przedstawione wyłącznie w celach informacyjnych. Firma Dell uważa, że informacje zawarte w tym studium przypadku są dokładne w dniu jego publikacji, czyli we wrześniu 2025 r. Informacje te mogą ulec zmianie bez uprzedniego powiadomienia. Firma Dell nie udziela żadnych gwarancji, wyraźnych lub dorozumianych, związanych z niniejszym studium przypadku.