

# 借助生成式 AI 提供便捷服务

阿马里洛市携手 Dell Technologies, 通过 AI 助手“Emma”来变革社区参与方式。该助手提供全天候多语言服务, 可助力实现具有包容性的社区参与。



## 业务需求

阿马里洛市在服务居民方面面临重大挑战, 当地居民使用的语言超过 62 种。其中有 24% 的居民在家不使用英语, 且许多人在数字技能方面的素养有限。为此, 该市寻求创新的 AI 解决方案, 以提升服务的可及性与响应效率。

## 业务成果



利用通晓居民母语的交互式数字助手, 提升居民参与度和包容性。



每天处理 280 项公民咨询, 保持 98% 的满意度。



为全市 24% 非英语母语居民消除语言障碍。



通过消除低效环节并确保服务及时更新, 有效构建公众信任。

## 解决方案概览

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



Emma 的高效运行使员工能够专注于价值更高的项目，预计每年可节省 180 万美元。

## 为多元化社区提供无障碍服务支持

德克萨斯州阿马里洛市以其丰富的文化多样性闻名，当地社区使用超过 62 种语言和方言。近 24% 的居民在家使用非英语语言，同时老年人及弱势群体在获取基本市政服务时面临着诸多障碍。这些问题凸显了对包容性、响应式公共服务解决方案的迫切需求，亟需打通语言与技术双重壁垒。

## 以 AI 推动公共服务转型

市政府官员意识到，传统的沟通渠道已无法有效触达当地的多元化人群。副市经理兼 CIO Rich Gagnon 解释道：“我们必须解决服务可及性问题，这不仅仅是为了非英语人群，同时也是为了那些技术使用困难者。”正是对包容性的这一承诺，促使阿马里洛市与 Dell Technologies 展开合作，以 AI 为中心开启了一场突破性变革，并最终推出了这座城市先进的 AI 数字助手 Emma。

## Emma：通过技术提升民生服务效能

Emma 以无障碍服务与高可靠性为核心设计理念，重新定义了公共服务供给模式。戴尔全球产品组合负责人 Bethan Williams 解释道：“Emma 采用生成式 AI 技术，以自然的多语种对话方式，在居民需要时随时提供服务，从而提升用户体验。”与基础性的聊天机器人不同，Emma 是一款对话式 AI，可实时提供多语言支持，帮助居民轻松获取市政服务，包括为居民提供垃圾收集时间表、水电缴费和图书馆服务，甚至可指导灾害管理工作。

Emma 通过拟人化的数字形象与用户互动，其界面亲切可靠，日均可处理 280 条咨询消息。得益于 Dell Technologies 打造的强大后端，Emma 能够保持流畅运作、高效应答，从而让市政官员得以专注于更高价值的项目。

## 协作工程，实现无缝集成

Emma 的研发历程并非一帆风顺。从将 AI 与阿马里洛市现有网站基础架构集成的早期实施测试表明存在明显的局限性。该市与 Dell Technologies 紧密合作，重建其网站和数据基础设施，全面确保了兼容性和可扩展性。

Gagnon 表示：“戴尔带来的行业资源、技术前瞻视野与解决方案洞察，以我们从未想过的方式，拓展了我们的路线图。”借助 Dell Professional Services 和 Dell AI Factory with NVIDIA，Emma 的系统架构在可靠性与适应性方面得到了优化。此次合作还纳入了有社区志愿者参与的 Beta 测试，确保了 Emma 的功能设计贴合阿马里洛市居民的具体需求。

现在，Emma 已与该市政府网站实现无缝集成，可生成咨询与反馈报告。此项流程确保各部门主管在 48 小时内处理所有待补信息，从而持续保障网站内容的即时性与响应能力。



戴尔带来的行业资源、技术前瞻视野与解决方案洞察，以我们从未想过的方式，拓展了我们的路线图。



**Rich Gagnon**  
阿马里洛市副市经理兼 CIO

“

Emma 采用生成式 AI 技术, 以自然的多语种对话方式, 在居民需要时随时提供服务, 从而提升用户体验。

”

**Bethan Williams**

Dell Technologies 全球产品组合主管



## 转型成效: 预计每年可节约 180 万美元

Emma 带来的变革影响深远。上线八周内, Emma 已处理 16,800 项咨询, 用户满意度达 98%, 预计每年可节约人力成本 180 万美元。Emma 的多语言技能与即时响应能力增强了社区信任, 使居民能以全新方式参与市政服务。

借助戴尔的先进技术框架, Emma 可助力阿马里洛市政府获取更大范围的市民反馈、每日生成公众互动摘要以协助市政主管精准补足服务缺口、持续优化运营效能。

## 创新驱动未来

该市对 Emma 的愿景远不止于当前的服务范围。Emma 未来功能拓展方向还包括: 为游客提供支持、协助老年人、在公共建筑内引导访客, 以及简化人力资源和采购等内部操作流程。此外, 该市政府还计划将 Emma 用作直接的 311 代理来进行紧急管理, 以发布实时警报。

Gagnon 表示: “我们正在市政厅及其他公共场所试点部署 Emma, 为访客提供实时引导。”Emma 正逐步发展成为全市的代言人, 它会出现在图书馆、机场和自助服务终端, 同时为公共卫生、教育以及居民参与等多项市政倡议提供支持。

阿马里洛市曾经以制造中心而闻名, 现在已吸引了超过 10 亿美元的新投资, 涵盖航空航天和稀土加工等行业。Gagnon 指出: “Emma 将阿马里洛市重新定位为了技术创新的先进城市。”

通过与 Dell Technologies 的合作, 阿马里洛市将技术与以人为本的成果相融合, 推动了更智能、更包容的治理模式, 展现了其 AI 驱动的创新应用。

详细了解 Dell Technologies AI 解决方案。

在社交平台上关注我们。



**DELL Technologies**