

透過 GenAI 提供存取能力

阿馬里洛市與 Dell Technologies 合作，以 AI 助理「Emma」改變社群的參與方式，透過 24 小時全年無休的多語言服務打造包容性。

商業需求

阿馬里洛市的人口相當多元，加起來使用超過 62 種語言，因此面臨不少提供服務的挑戰。由於 24% 的居民在家不會說英語，許多人遇到數位素養方面的問題，所以該市努力尋求創新 AI 解決方案，以求改善無障礙程度和回應能力。

商業成果



透過使用居民語言的互動式數位助理，改變參與度和包容性。



每天處理 280 次市民查詢，維持 98% 的支持率。



為該市 24% 不會說英文的居民消弭語言鴻溝。



減少效率不彰的情形，並確保提供最新服務，以建立信任。

解決方案概觀

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



Emma 的效率使員工能夠專注於更高價值的事業，預計每年可節省 180 萬美元。

解決多元化社群的無障礙問題

德克薩斯州阿馬里洛市以其豐富的文化多樣性而聞名，該市的多語言社群使用的語言和方言超過 62 種。近 24% 的居民在家裡使用英語以外的語言，而老年人和弱勢團體在接觸基本市政服務方面時常面臨障礙。這些挑戰突顯出在包容性的需求、反應夠快的公共服務解決方案，以消弭語言和技術鴻溝。

透過 AI 推動公共服務轉型

市政府官員意識到，傳統的城市溝通管道已不足以與其多元的人口有效互動。助理市行政官暨首席資訊長 Rich Gagnon 說明：「如何推動無障礙服務？不僅僅針對我們的非英語居民，還有那些不擅長應對高科技的人們，這些都是我們必須解決的問題。」阿馬里洛市致力於拓展包容性，因此與 Dell Technologies 合作，展開以 AI 為中心的開創性轉型，最後推出市內尖端的 AI 數位助理 Emma。

Emma：透過科技提升公民支援

Emma 以無障礙性和可靠性為設計核心，重新定義公共服務的交付體驗。Dell 全球產品組合主管 Bethan Williams 說明：「Emma 運用生成式 AI 技術，隨時隨地都能以任何語言進行自然對話，提升使用者體驗。」與基本的聊天機器人不同，Emma 擁有對話式 AI 的功能，提供即時多語言支援，使居民能夠順利使用城市服務，從垃圾收集時程表和公用事業費用，到圖書館服務，甚至是指導災害管理工作，都能得心應手。

Emma 運用擬人的數位形象，透過熟悉且鼓舞人心的介面吸引使用者，平均每天可處理 280 次查詢。以 Dell Technologies 專業知識打造的強大後端，可確保 Emma 順暢無礙的執行效能，有效率地處理諮詢，並讓市府員工專注於更高價值的事業。

協作工程，實現緊密整合

Emma 的發展旅程並非沒有挑戰。早期在整合 AI 與阿馬里洛市現有網站基礎結構時的實作測試，就顯示出重大的局限性。因此，市政府與 Dell Technologies 密切合作，重建其網站和資料基礎結構，確保相容性和擴充能力。

Gagnon 表示：「Dell 將關係、技術遠見和可視性整合到解決方案中，以我們無法想像的方式擴展藍圖。」透過 Dell Professional Services 和 Dell AI Factory with NVIDIA，Emma 的架構針對可靠性和適應性予以最佳化。這項協同作業還包括與社區志願者進行 Beta 測試，確保量身打造的 Emma 確實符合阿馬里洛市民的特定需求。

如今，該網站已與 Emma 緊密整合，可產生查詢和意見反應等相關報告。此過程可確保部門主管在 48 小時內處理任何缺少的資訊，使網站始終保持最新狀態並回應迅速。



Dell 將關係、技術遠見和可視性整合到解決方案中，以我們無法想像的方式擴展藍圖。



Rich Gagnon
阿馬里洛市助理市行政官暨首席資訊長

“ Emma 運用生成式 AI 技術，可在居民需要時以任何語言進行自然對話，藉此提升使用者體驗。 ”

Bethan Williams

Dell Technologies 全球產品組合主管



轉型成果預計每年可節省 180 萬美元

Emma 帶來極具變革性的影響。在上線的八週內，Emma 共回應 16,800 次查詢，使用者滿意度達到 98%，預計每年可節省 180 萬美元的員工成本。Emma 的多語言能力和即時回應加強了社區的信任，使居民能夠以截然不同的嶄新方式參與城市服務。

Emma 藉由 Dell 的進階架構，讓阿馬里洛市能夠放大市民的意見反應，總結每日的公眾互動，進而協助城市主管解決落差並改善營運。

由創新推動的未來

該市對 Emma 的願景超越目前的服務。未來的增強功能包括支援遊客、協助老年人、引導訪客進入公共建築，以及簡化人力資源和採購等內部營運。此外還有其他計畫，討論到使用 Emma 作為緊急應變管理的直接 311 專員，來提供即時警報。

Gagnon 表示：「我們正在市政廳和其他公共場所試行 Emma 即時引導遊客的功能。」Emma 持續演進成為全市範圍的大使，除了出現在圖書館、機場和資訊中心以外，還同時支援公共衛生、教育和居民參與計畫。

阿馬里洛市曾經主要是以製造業中心而聞名，在航太和稀土加工等產業吸引了超過 10 億美元的新興投資。Gagnon 指出：「Emma 將阿馬里洛重新定位為技術先驅。」

阿馬里洛透過與 Dell Technologies 的合作，成為 AI 導向創新的典範，將科技與以人為本的成果融合，促進更聰明、更具包容性的治理方向。

“ 我們傾聽、回應並展示與社區需求相關的可衡量行動，從而在社區中建立信譽。 ”

Rich Gagnon

阿馬里洛市助理市行政官暨首席資訊長

深入瞭解 Dell Technologies AI 解決方案。

連結社群媒體。



DELLTechnologies

版權所有 © 2025 Dell Inc. 或其子公司。保留所有權利。Dell Technologies、Dell 與其他商標均為 Dell Inc. 或其子公司的商標。其他商標是其各自擁有者之商標。本案例研究僅供參考。Dell 確信本案例研究中的資訊在 2025 年 9 月發佈時仍準確無誤。資訊如有變更，恕不另行通知。Dell 並未在本案例研究中作出任何明示或默示擔保。