

Rammas — el asistente virtual de IA de atención al cliente de la Dubai Electricity and Water Authority

AI in the Public Sector · Good practice · Emiratos Árabes Unidos

Puntuación de calidad: 47/100

Solidez de la evidencia: Moderada

Resumen

El asistente de IA bilingüe Rammas, de DEWA, ha respondido a millones de consultas sobre servicios públicos a través del sitio web, la aplicación, WhatsApp, Alexa e Instagram desde 2017; las cifras de uso son autodeclaradas por DEWA, sin auditoría independiente encontrada.

Dimensiones clave

Dimensión	Puntuación
Evidence of impact / measured public value	1/3
Transparency, fairness & accountability	1/3
Transferability / demonstrated replication	1/3
Scalability beyond pilot	2/3
Governance, capability & sustainability	2/3

Evaluable por C-NAPSE

Fuentes de datos

C-NAPSE web research — consultado el 2026-07-19

Dubai Electricity and Water Authority (DEWA) — consultado el 2026-07-19

DEWA 2017 press release (Rammas launch) — consultado el 2026-07-19

DEWA 2023 press release (Instagram expansion, cumulative figures) — consultado el 2026-07-19

GovInsider: Dubai launches its first government virtual AI assistant — consultado el 2026-07-19

Citar — Evidoria. *Rammas — el asistente virtual de IA de atención al cliente de la Dubai Electricity and Water Authority*. ID persistente: 3dc7185f-d0fa-4e8d-b1b6-20da5c8ed18a.