

Le Centre d'Appels 108 du Service ASAN Assisté par IA — le Plan de l'Azerbaïdjan pour Automatiser un Tiers des Demandes des Citoyens

AI in the Public Sector · Bonne pratique · Azerbaïdjan

Score de qualité : 33/100

Niveau de preuve : Descriptif / auto-déclaré

Résumé

Le service ASAN d'Azerbaïdjan équipe son centre d'appels citoyen 108 avec de l'IA pour automatiser les appels et réduire les délais d'attente, dans le cadre d'une stratégie nationale d'IA de 2024, visant à automatiser environ 30 % des demandes.

Dimensions clés

Dimension	Score
Evidence of impact / measured public value	1/3
Transparency, fairness & accountability	0/3
Transferability / demonstrated replication	1/3
Scalability beyond pilot	1/3
Governance, capability & sustainability	2/3

Évalué par C-NAPSE

Sources de données

C-NAPSE web research — consulté le 2026-08-15

ASAN Xidməti (State Agency for Public Service and Social Innovations under the President of the Republic of Azerbaijan) — consulté le 2026-08-15

ASAN Xidməti — official press release — consulté le 2026-08-15

Caliber.Az — ASAN Service trials AI for call-centre queries — consulté le 2026-08-15

Oxford Insights — ASAN AI Hub — consulté le 2026-08-15

Citer — Evidoria. Le Centre d'Appels 108 du Service ASAN Assisté par IA — le Plan de l'Azerbaïdjan pour Automatiser un Tiers des Demandes des Citoyens. ID persistant : 1574cd1a-4757-42c6-a207-e1b9cb324143.