

Chatbot IA OneService — L'assistant de signalement des problèmes municipaux de Singapour basé sur le TALN

AI in the Public Sector · Good practice · Singapour

Score de qualité : 67/100

Niveau de preuve : Descriptive / self-reported

Résumé

Le chatbot OneService de Singapour permet de signaler des problèmes municipaux via WhatsApp/Telegram en langage naturel. Un modèle de TALN classe les signalements avec 80 à 85 % de précision, traitant environ 20 000 signalements par mois.

Dimensions clés

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

Évalué par C-NAPSE

Sources de données

C-NAPSE web research — consulté le 2026-07-13

Municipal Services Office (MSO), Ministry of National Development, with GovTech Singapore — consulté le 2026-07-13

Ministry of Digital Development and Information — New AI-powered OneService Chatbot — consulté le 2026-07-13

Cities Today — Singapore's chatbot categorises feedback with AI — consulté le 2026-07-13

Tech360.tv — OneService Chatbot Makes It More Accessible For Singaporeans — consulté le 2026-07-13

OpenGov Asia — GovTech and MSO Develop OneService Chatbot — consulté le 2026-07-13

GovTech Medium (Watson Chua) — Training the OneService Chatbot — consulté le 2026-07-13

Citer — Evidoria. Chatbot IA OneService — L'assistant de signalement des problèmes municipaux de Singapour basé sur le TALN. ID persistant : 21ce91ff-3aa8-4f6a-a66b-befbeece9824.