

Rammas — l'assistant virtuel IA de service client de la Dubai Electricity and Water Authority

AI in the Public Sector · Good practice · Émirats arabes unis

Score de qualité : 47/100

Niveau de preuve : Modérées

Résumé

L'assistant IA bilingue Rammas de la DEWA a répondu à des millions de demandes liées aux services publics via le site web, l'application, WhatsApp, Alexa et Instagram depuis 2017 ; les chiffres d'utilisation sont autodéclarés par la DEWA, sans audit indépendant identifié.

Dimensions clés

Dimension	Score
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

Évalué par C-NAPSE

Sources de données

C-NAPSE web research — consulté le 2026-07-19

Dubai Electricity and Water Authority (DEWA) — consulté le 2026-07-19

DEWA 2017 press release (Rammas launch) — consulté le 2026-07-19

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

GovInsider: Dubai launches its first government virtual AI assistant — consulté le 2026-07-19

Citer — Evidoria. *Rammas — l'assistant virtuel IA de service client de la Dubai Electricity and Water Authority*. ID persistant : 3dc7185f-d0fa-4e8d-b1b6-20da5c8ed18a.