



## La SNCB lance un chatbot via Facebook Messenger

Pour proposer à ses voyageurs toujours plus de solutions digitales, l'équipe des Médias Sociaux de la SNCB se renforce avec *Mobi*, un nouvel assistant virtuel qui répond en temps réel et 24h/24 à toutes les questions les plus fréquemment posées via Facebook Messenger, le média social le plus utilisé par les clients de la SNCB. Parler avec le chatbot est possible en français, en néerlandais et en anglais.

Le voyageur peut de cette façon s'informer en temps réel sur les différents itinéraires de voyage possibles, sur les correspondances ou encore sur le quai de départ et d'arrivée ; il reçoit également en temps réel toutes les réponses aux questions les plus fréquemment posées, que ce soit sur l'abonnement le plus avantageux, ou, par exemple sur le fait de savoir ce qu'il doit faire s'il a oublié son manteau dans le train. Les clients qui ont des questions très spécifiques, ou qui préfèrent parler à une personne, peuvent être mis en relation avec un community manager sur simple demande (entre 6h et 21h30 en semaine et à partir de 7h le week-end).

La SNCB est pleinement engagée dans l'innovation digitale afin d'aider au mieux ses clients et le plus rapidement possible. Le chatbot sera amélioré et affiné avec des fonctionnalités supplémentaires, en partie basées sur les commentaires et les expériences des clients.



## Vincent Bayer

Porte-parole SNCB

 [vincent.bayer@sncb.be](mailto:vincent.bayer@sncb.be)

 0490 13 50 01

---

### A PROPOS DE LA SNCB

Avec plus de 900.000 voyageurs par jour (avant la crise du COVID-19), la SNCB veut être la solution pour une mobilité confortable et durable en Belgique. Son objectif : des clients satisfaits qui considèrent le train comme une solution évidente à leurs besoins en mobilité. La SNCB investit dès lors dans un mode de transport orienté client, dans des trains ponctuels et bien entretenus ainsi que dans des gares confortables, fonctionnelles et qui intègrent parfaitement les autres modes de transport intermodaux. La SNCB compte 18.400 collaborateurs qui, chaque jour, placent le client au centre de leurs préoccupations.

 [www.sncb.be](http://www.sncb.be)

