



NMBS lanceert chatbot via Facebook Messenger

NMBS blijft haar reizigers bijkomende digitale oplossingen aanbieden. Het social mediateam van NMBS wordt daarom versterkt met *Mobi*, een nieuwe virtuele assistentie die 24u/24u in real-time alle meest voorkomende vragen beantwoordt via Facebook Messenger, het meest gebruikte sociale mediakanaal van de klanten van NMBS. Praten met de chatbot is mogelijk in het Nederland, Frans en Engels.

Niet alleen kan de reiziger zich real-time informeren over de mogelijke reismogelijkheden, aansluitingen of het perron van vertrek en aankomst, hij of zij krijgt onmiddellijk ook alle antwoorden op de meest voorkomende vragen over bijvoorbeeld het voordeligste abonnement, of wat je moet doen als je je jas op de trein bent vergeten. Klanten met zeer specifieke vragen of die liever met een persoon spreken kunnen op eenvoudig verzoek met een community manager in contact gebracht worden (tussen 6u en 21u30 op weekdays en vanaf 7u in het weekend).

NMBS zet volop in op digitale innovatie om de klanten beter en sneller te kunnen helpen. De chatbot wordt in de toekomst verder verbeterd en verfijnd met bijkomende functionaliteiten, en dat deels op de feedback en ervaringen van de klanten.



Bart Crols

Woordvoerder NMBS

 bart.crols@nmbs.be

 [nmbs.be](https://www.nmbs.be)

OVER NMBS

Met meer dan 900.000 reizigers per dag (voor de COVID-19 crisis) wenst NMBS de oplossing te zijn voor een comfortabele en duurzame mobiliteit in België. Haar streefdoel zijn tevreden klanten die de trein als een evidente oplossing voor hun mobiliteitsbehoeften zien. NMBS investeert daarom in een klantgericht vervoersmodel, stipte en goed onderhouden treinen en comfortabele en functionele stations die naadloos aansluiten op andere intermodale vervoersmodi. NMBS telt 18.400 medewerkers die samen elke dag opnieuw de klant centraal stellen.

 www.nmbs.be

Newsroom published with Prezly: PR Software.