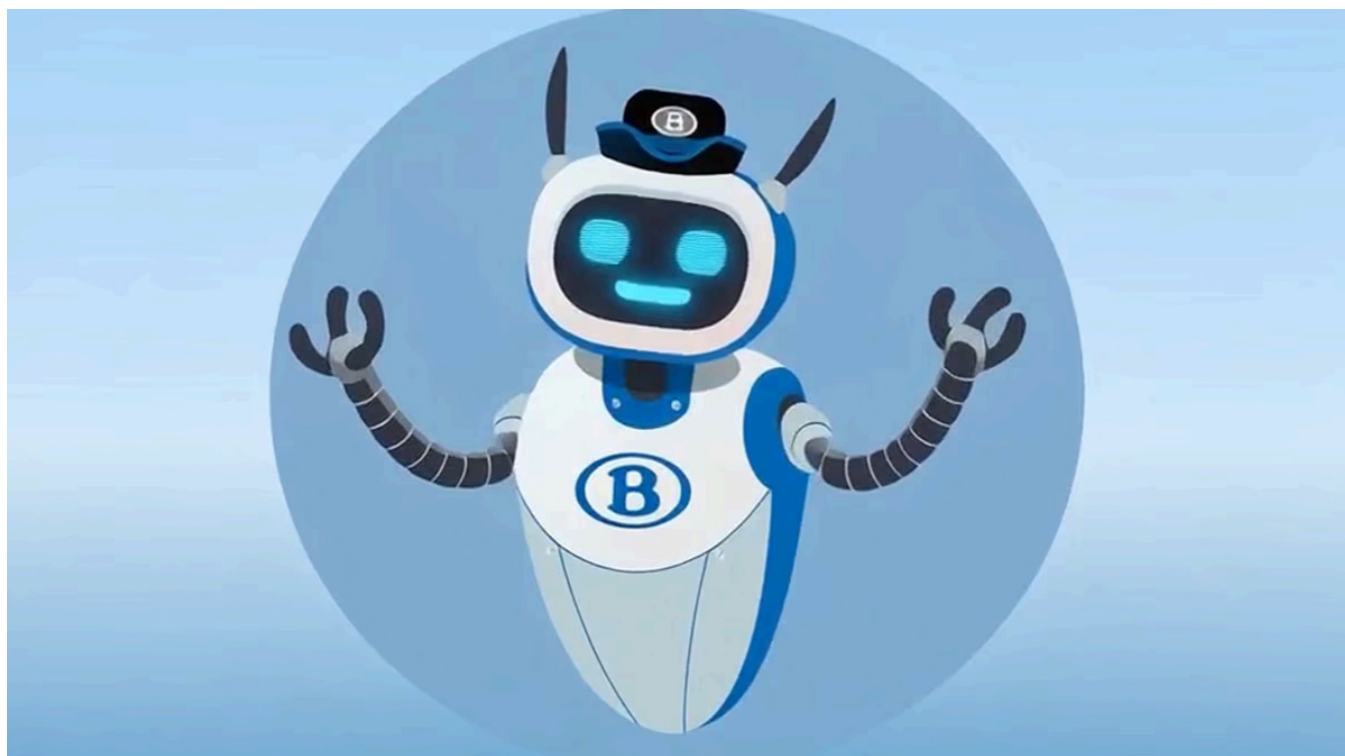




NMBS lanceert Mobi 2.0: slimmere AI voor reizigers

21 januari 2026



NMBS zet een nieuwe stap in haar digitale dienstverlening met de lancering van Mobi 2.0, de vernieuwde versie van haar virtuele assistent. Deze nieuwe generatie maakt gebruik van generatieve AI-technologie, en biedt reizigers 24/7 een efficiënte, snelle en natuurlijke ondersteuning. Het gaat om één van de eerste grootschalige GenAI-toepassingen in België binnen de publieke dienstverlening.

Slimmer, sneller en betrouwbaarder

Sinds 2020 gebruikt NMBS een virtuele assistent, genaamd 'Mobi', die ongeveer 30.000 conversaties per maand behandelt. Met Mobi 2.0 wordt de dienstverlening naar een hoger niveau getild. Waar de vorige versie 65% van de vragen correct herkende, begrijpt de vernieuwde virtuele assistent nu meer dan 99% van de vragen, zelfs als er spelfouten, lange zinnen of complexe formuleringen worden gebruikt. Dankzij generatieve AI zijn de gesprekken veel natuurlijker, minder script gebonden en sluiten ze beter aan bij de manier waarop reizigers echt communiceren.

Reizigers profiteren bovendien van onmiddellijke antwoorden in vier talen (NL/FR/DE/EN), en via meerdere kanalen: de website NMBS.be, Messenger en WhatsApp. Dit jaar zal Mobi 2.0 ook beschikbaar zijn in de NMBS-app.

Mobi 2.0 versterkt klantendienstteams

Mobi 2.0 biedt een efficiënte manier om snel en accuraat te antwoorden op veelgestelde, eenvoudige en vaak tijdsgevoelige vragen van reizigers — zoals informatie over reisroutes, aansluitingen, vertragingen of tarieven. Dat is niet alleen goed voor de klant, het laat de teams van de klantendienst ook toe zich volop te concentreren op vragen die meer expertise, empathie of menselijk beoordelingsvermogen vereisen, zoals complexe dossiers, bijzondere situaties en terugbetalingen.

Dankzij deze slimme taakverdeling kunnen we bovendien een groeiend aantal vragen aan, in lijn met de verwachte stijging van het aantal vrijetijdsreizigers. Wanneer een vraag te complex is of een persoonlijke aanpak nodig heeft, schakelt Mobi 2.0 automatisch door naar een medewerker van NMBS. De klant blijft dus een persoonlijk antwoord krijgen wanneer dit nodig is.

De virtuele assistent beschikt over meerdere veiligheidslagen tegen fout of ongepast taalgebruik. Zo draait de assistent in een volledig gesloten NMBS-omgeving en wordt die verrijkt met al onze commerciële informatie.

Grootschalig en innovatief project

Mobi 2.0 is het eerste grootschalige GenAI-project van NMBS gericht op klantenservice, en dient als blauwdruk voor toekomstige AI-toepassingen binnen het bedrijf. Met deze tool bouwt NMBS verder aan een moderne, betrouwbare en klantgerichte dienstverlening. De technologie staat klaar voor verdere uitbreiding, zowel qua functionaliteiten als kanalen, en vormt een fundament voor toekomstige toepassingen van artificiële intelligentie binnen het bedrijf.



Dimitri Temmerman

Woordvoerder, NMBS

✉ dimitri.temmerman@nmbs.be

Delen



Delen: LinkedIn



Delen: Facebook

🔗 URL kopiëren

Over NMBS

Onderweg. Naar beter. NMBS, de operator voor het reizigersvervoer per trein in België, wenst de oplossing te zijn voor een comfortabele en duurzame mobiliteit in België. Haar streefdoel: tevreden klanten die de trein zien als een evidente oplossing voor hun mobiliteitsbehoeften. Als één van de grootste werkgevers in België en als sleutelspeler voor de mobiliteit blijft NMBS investeren in klantgericht, stipt, veilig en comfortabel vervoer. De teams van NMBS zetten zich dag in dag uit in voor comfortabele en functionele stations, het bevorderen van intermodale verbindingen, het onderhouden en vernieuwen van treinen en reizigers veilig op hun bestemming te brengen. Elke dag opnieuw zetten ze de klant centraal.

Neem contact op met

www.nmbs.be

[Privacyverzoeken](#) [Stop met het gebruik van cookies](#)