



## RealDolmen verzorgt Service Desk van Telenet

Huizingen, 11 juni 2010 - RealDolmen, een van de grootste ICT-dienstenleveranciers van België, heeft een contract afgesloten met Telenet voor het beheer van de interne IT Service Desk. Die vormt het unieke toegangspunt tot de IT-dienstverlening binnen Telenet en daarmee ook het visitekaartje van IT naar de business toe. RealDolmen won het contract dankzij zijn innovatieve Managed Service Desk. Binnen dat concept staat RealDolmen in voor het volledige beheer van de helpdeskfunctie, in nauwe samenwerking met de klant.

Een team van 13 medewerkers van RealDolmen gaat deze maand concreet van start met de nieuwe dienstverlening. Zij zullen een evenwichtige, uitbreidbare mix van middelen inzetten, precies op maat van de specifieke noden en verwachtingen van de verschillende Telenet-gebruikers. Dat zijn er ruim 2.000 in totaal, verspreid over 13 sites in België. De nieuwe IT Service Desk van Telenet zal bereikbaar zijn via diverse kanalen, waaronder de vertrouwde telefoon en e-mail maar ook via geïntegreerde tools en ondersteuning ter plaatse (walk-in).

"Gebruikers verwachten terecht dat ze direct geholpen worden, in een herkenbare taal en met een actieve opvolging, van begin tot eind", verklaart Conny Van den Steen, Business Strategy Manager bij RealDolmen. "En ze koesteren terecht ook hoge verwachtingen naar bereikbaarheid, snelheid van oplossing en het meedenken in hun noden. Wij willen Telenet helpen om die totaalbeleving voor hun gebruikers nog verder te verhogen en tegelijkertijd gaandeweg de totaalkost van hun IT te verminderen."

Meer informatie over het 'Managed Services'-aanbod van RealDolmen vindt u [hier](#).

---

### Over RealDolmen - BRU:REA

RealDolmen is een onafhankelijke single-source leverancier van ICT-oplossingen en een kennisbedrijf met bijna 1600 hooggeschoolden dat meer dan 1000 klanten bedient in de Benelux en Frankrijk. RealDolmen levert innovatieve, doeltreffende en betrouwbare ICT-oplossingen en -diensten die zijn klanten helpen met het bereiken van hun objectieven door het optimaliseren van hun bedrijfsprocessen.

Meer info op <http://www.realdolmen.com>

---

