



## Grupo Arion y BMC Software

Expertos en Soluciones Remedy IT Service Management.



La complejidad de tener una infraestructura de TI distribuida es cada vez mayor. Adicionalmente, los negocios dependen mucho más de la tecnología y el día que una empresa amanece con una pieza de tecnología fuera de funcionamiento entra en crisis, muchas gestiones críticas del día se detienen y ello tiene un costo financiero enorme.

Cuando algo falla, todo mundo apunta hacia el área de sistemas o tecnología y si no se corrige en un tiempo razonable y acordado, la responsabilidad de los negocios perdidos recae en la dirección de sistemas o tecnología y su equipo de trabajo ocasionando una discontinuidad entre el área de tecnología y el propio negocio.

### Esta alianza le permite obtener:

- Soluciones de BMC® Remedy Service Management
- First Line Support BMC Remedy Service Management
- Licenciamiento. Mantenimiento
- Desarrollo sobre BMC® Remedy® Action Request System®
- Customización
- Consultoría IT Service Management y BMC Remedy Service Management
- Cursos de AR System
- Cursos de Certificaciones en Information Technology Infrastructure Library (ITIL®)

Por lo anterior y para que las tecnologías de información logren cumplir con los requerimientos del negocio, se requieren procesos de administración de los servicios de tecnología que consideren a los diferentes componentes tecnológicos relacionados entre sí; cuando todos los componentes operan bien, el servicio se entrega eficientemente, pero si falla uno o varios de los componentes de los cuáles depende un servicio, el negocio puede detenerse por minutos, horas o días.

### Arion le ayuda a implementar procesos de ITSM

En Arion ayudamos a las empresas a implementar procesos de **Administración de los Servicios de Tecnologías de Información, IT Service Management (ITSM)** de manera repetible, eficiente y efectiva mediante la implantación de las herramientas BMC® Remedy Service Management. Con la implantación de las aplicaciones y el complemento de nuestros servicios de consultoría apoyamos a nuestros clientes para que unifiquen sus servicios de mesas de ayuda, administración de incidentes, administración de problemas, administración de cambios, manejo del ciclo de vida de los activos tecnológicos y los ayudamos a integrar una **Base de Datos para la Administración de Configuraciones, Configuration Management Database (CMDB)** con un solo modelo de datos, una sola plataforma de flujos de trabajo y una sola interfaz de usuario.

Nuestra suite de aplicaciones entrega una automatización de los flujos de trabajo para los procesos que han sido diseñados bajo las mejores prácticas de Information Technology Infrastructure Library (ITIL®).

### Aplicaciones de BMC Remedy Service Management

Somos expertos en:

- BMC® Remedy® Service Desk
- BMC® Remedy® Change Management Application
- BMC® Remedy® Asset Management Application
- BMC® Service Level Management
- BMC® Atrium CMDB
- BMC® Discovery
- BMC Service Impact Management
- BMC® Remedy® Customer Service and Support



## Contáctenos

### Grupo Arion

Eduware SA de CV  
 Margaritas 426  
 Col. Ex. Hda. G. Chimalistac  
 México DF  
 01050  
 Tel. 53 22 0500 ext 2054  
[consultoria@grupoarion.com.mx](mailto:consultoria@grupoarion.com.mx)  
[www.grupoarion.com.mx](http://www.grupoarion.com.mx)  
[www.consultoriaitil.com.mx](http://www.consultoriaitil.com.mx)

### Acerca de Grupo Arion

Arion es una empresa dedicada a ofrecer soluciones de software, consultoría y capacitación. Tenemos una experiencia combinada de más de 20 años en el mercado de tecnología y enfocamos nuestros esfuerzos a ayudar a nuestros clientes a resolver problemas concretos e incrementar su rentabilidad mediante el uso de software, la aplicación de metodologías de administración y procesos así como el desarrollo del conocimiento dentro de las empresas.

Mantenemos una alta eficiencia operativa la cuál nos permite atender a clientes de todo tamaño, de igual manera hemos trabajado en los proyectos de mesas de ayuda más grandes de México, como en desarrollos iniciales para organizaciones medianas que se preparan para crecer.

#### *Ponemos a sus órdenes la siguiente experiencia:*

- BMC Solution Partner
- BMC Remedy First Line Support
- Certificación RAC
- Certificación en ITIL Foundations
- Trabajamos bajo metodología del Project Management Institute (PMI)

#### *Nuestros servicios:*

- Venta de licenciamiento de productos de BMC
- Renovación de licenciamiento de productos de BMC
- Contratos de mantenimiento y soporte BMC Remedy Service Management
- Consultoría en implantación de herramientas
- Desarrollo de aplicaciones en AR System
- Migración de versiones de BMC Remedy Service Management
- Soporte desde 5x8 hasta 7x24 para usuarios Remedy
- Capacitación en BMC Remedy Service Management y AR System
- Capacitación en ITIL
- Conexión e integración hacia ambientes de otros proveedores

### Acerca de BMC Software, Inc.

BMC Software, Inc. (NYSE: BMC ), es el proveedor líder en soluciones para la administración de sistemas corporativos y Pymes que permite a las empresas administrar su IT desde una perspectiva de negocios. Con Business Service Management, las soluciones de BMC Software abarcan los sistemas, las aplicaciones, las bases de datos y los servicios de toda la empresa. Fundada en 1980, BMC Software tiene oficinas alrededor del mundo sus ingresos ascendieron a mas de US \$ 1,46 billones de dólares para su ejercicio fiscal 2005.

BMC Software de México, subsidiaria de BMC software, Inc. Se formó en México desde 1998, atendiendo a las necesidades detectadas en el mercado, después de más de cinco años de presencia en el país a través de distribuidores.

BMC Software de México, ayuda a las compañías a asegurar sus procesos de negocio disminuyendo pérdidas y riesgos y asegurando el nivel de servicio que se requiere. Para mas información visitenos en: [www.bmc.com/mexico](http://www.bmc.com/mexico).



**ACTIVATE BUSINESS**  
 WITH THE POWER OF I.T.