



**Smart Work para un planeta más inteligente**



## Un planeta más inteligente.

Un planeta más inteligente es un lugar donde las personas, sistemas, organizaciones y negocios pueden relacionarse y compartir información de nuevas maneras.

Conforme el mundo se vuelve más interconectado, nuevas posibilidades emergen para hacer al mundo un lugar de mayor productividad y eficiencia, un mundo que sea más sustentable y en el que se pueda vivir mejor.

Actualmente, las bases están establecidas para los sistemas de auto-monitoreo de ingeniería, auto-predicción y auto-diagnóstico. Esto crea un potencial enorme, pero eso no solo significa que un sistema se puede comunicar con otro sistema, porque esta interconectividad puede alcanzarse a nivel mundial. Un planeta más inteligente es un lugar que permite la comunicación entre cajas registradoras y cadenas de suministro, entre automóviles con cabinas de cuota, así como entre carreteras y faroles.

### Smart Work para un planeta más inteligente

La persona promedio trabaja 90,000 horas en su tiempo de vida<sup>1</sup> e invierte otras 4,500 horas en viajar para ir al trabajo<sup>2</sup>. Actualmente, las personas están trabajando de manera más inteligente que como lo hacían 10 a 20 años atrás — o aún, el año pasado. El Internet y las revoluciones inalámbricas continúan transformando la manera en que los individuos crean, utilizan y comparten información, la manera en que construimos y mantenemos relaciones así como la manera en que tomamos decisiones.

Desafortunadamente, el mejor trabajo en muchas compañías sucede a pesar de nuestros procesos y estructuras, en lugar de que por éstos. Los individuos y los equipos pueden actualmente colaborar, hacer múltiples tareas y co-crear como nunca antes—y aún así, cada semana, el 42 por ciento de las personas toman decisiones con la información incorrecta.<sup>3</sup> En un estudio reciente, 91 por ciento de los Directores Generales encuestados estipuló que necesitan reestructurar la manera en que trabajan<sup>4</sup>. Las recompensas de trabajar de manera más inteligente y superar estas deficiencias son tremendas.

#### Anuncios Clave

- Indicadores de Agilidad Clave
- Smart Work Continuum

Para trabajar de manera más inteligente, necesitamos organizaciones más inteligentes que puedan mejorar así como beneficiarse de la experiencia y creatividad del empleado, en lugar de inhibirlo.

Transformar la infraestructura de colaboración y los procesos de nuestros lugares de trabajo permitirá que los trabajadores con conocimiento tomen ventaja de un planeta instrumentado, interconectado e inteligente. Muchas compañías alrededor del mundo ya están mostrando la manera. Smart Work Continuum muestra cómo podemos mejorar conforme abrazamos más el cambio.

Smart Work Continuum	
Resistente al cambio	Abrazar el cambio
En Silo	Conectado
Reactivo e histórico	Proactivo
Aislado	Céntrico para las personas
Rígido	Ágil

**Conectado: Procesos de negocios globales, fluidos e integrados**

Las organizaciones están trabajando y colaborando de nuevas maneras en los ecosistemas, cadenas de suministro, y silos internos. Ubench auto-leaser utiliza telemetría inalámbrica para automatizar aspectos de su manejo de flota.

Pfizer, el pionero en farmacéutica, aprovecha las comunidades de expertos—empleados y socios de investigación que han ayudado a descubrir US\$100 millones en oportunidades de negocios. Yangsha, minorista chino, utilizó una cadena de suministro habilitada SOA para reducir el tiempo líder de las órdenes de 2.5 días a 4.5 horas.

**Proactivo: Operaciones explícitas, visibles y en tiempo real**

Algunas organizaciones están reconcibiendo sus operaciones, moldeándolas con datos en tiempo real y entradas de empleados y clientes. Los Fabricantes de motocicletas Harley-Davidson han lanzado al Grupo

Propietario Harley a nivel mundial para modelar sus procesos y desarrollo de producto. La Escuela Médica de Hanover en Alemania utiliza tecnología móvil e inalámbrica para reunir así como registrar seguramente los datos de los pacientes de trauma en tiempo real a través de su permanencia en el hospital.

**Personas-Céntrico: Extrayendo más valor de las relaciones**

Algunas organizaciones están cambiando cómo y dónde se toman las decisiones. Danone, la compañía francesa de yogurt, pidió a sus empleados ayudar a programar la línea de fabricación de la compañía, dando como resultado un 25 por ciento de impulso en producción en una planta piloto. IBM también alcanzó a más de 150,000 personas de 70 organizaciones para Innovation Jam en 2006, generando 46,000 ideas. La inversión de US\$100 millones de dólares en 10 de estas ideas ha generado más de US\$500 millones de dólares en alrededor de dos años.

**Ágil: Personas, procesos y tecnologías trabajando unidos**

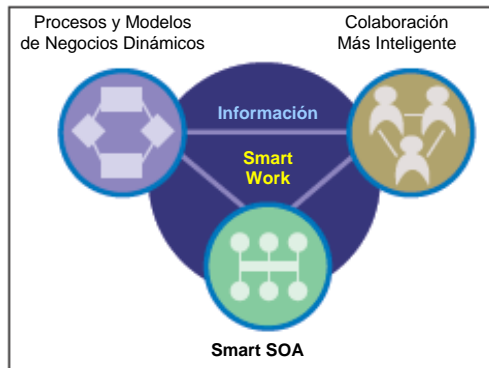
Smart Work está abrazando el cambio que está sucediendo alrededor de nosotros, en lugar de resistirse a éste. En un mundo de trabajo más inteligente, la eficiencia e innovación puede ser reforzada mutuamente y puede hacer nuestras organizaciones tan ágiles, colaborativas y creativas como las personas que están dentro de éstas. Al utilizar los indicadores de agilidad clave, con datos actualizados y generados recientemente, podemos ayudar a configurar y medir objetivos para su organización.

El trabajo más inteligente se trata de tomar decisiones más informadas, construir relaciones más profundas, y trabajar con procesos de negocios más eficientes. Para tener éxito al trabajar más inteligentemente, necesitamos **procesos y modelos de negocios dinámicos, colaboración más inteligente y Smart SOA™** para ayudarnos a estar conectados, proactivos, centrados en las personas, y ágiles.



### Procesos de negocios dinámicos para abrir el potencial de negocios

La competencia global cambia rápidamente los gustos del cliente, y las nuevas maneras de conectarse están impulsando aumentos exponenciales en productividad. Pero realizando esas ganancias en productividad requiere un nuevo enfoque sobre los procesos y dedicación a mejoras continuas y diferenciación. El abrir el potencial de los procesos de negocios requiere **visibilidad en tiempo real, cambio dinámico, ideas accionables** combinadas con **experiencia en la industria**.



**Visibilidad en tiempo real:** Las personas frecuentemente toman decisiones con base en perspectivas incompletas. Pero IBM's Business Process Management (BPM) le da a los profesionales de negocios la visibilidad en tiempo real que necesitan con una interfaz unificada diseñada a la medida para los roles de los usuarios, dispositivos y preferencias personales. Nuevas estrategias de enlace de capacidades preconstruidas para el despliegue del proceso y mejorar la administración de soluciones BPM.

**Cambio dinámico:** La excelencia es un objetivo en movimiento, pero un proceso de negocios dinámico puede ayudar a los desarrolladores más capacitados a que sean más ágiles, dando a los usuarios de negocios las herramientas para cambiar el efecto rápidamente. Actualmente tenemos nuevas capacidades de administración de reglas de negocios con la adquisición de ILOG de IBM que amplía la agilidad permitiendo a los dueños de los procesos automatizar decisiones y cambiar decisiones improvisadamente.

### Anuncios Principales

- ILOG (administración de reglas de negocios, optimización, administración de la cadena de suministro)
- Business Process Management Suite (BPM)
- IBM WebSphere Business Events
- CICS Transaction Server
- BPM BlueWorks
- Soluciones y Marco de Trabajo para la Industria

**Ideas accionables:** Con empresas grandes experimentando hasta 800 mil millones de eventos de negocios diariamente, es tentador seguir las tendencias pasadas para impulsar las decisiones de negocios.<sup>5</sup> Pero la automatización, optimización, y una vista horizontal de los negocios puede ayudar a las compañías a prosperar antes de convertirse en algo abrumador. Saber instantáneamente cuándo deben cambiarse los procesos y poder tomar los cambios sin esfuerzo es un principio clave de los procesos dinámicos. Trabajar en tiempo real con IBM WebSphere® Business Events, proporciona la capacidad de distinguir a través de eventos aparentemente no relacionados que ocurren en los negocios cada día a eventos correlacionados, encontrar patrones importantes e indicar situaciones accionables. CICS también tiene nuevas capacidades de eventos que le brindan el poder de ideas accionables al medio ambiente del marco principal.

### Experiencia industrial y modelos de negocios ágiles:

En la actualidad el medio ambiente en constante evolución requiere cambios frecuentes en los modelos de negocios. Los servicios Cloud de SOA proporcionan una plataforma para nuevas oportunidades del modelo de negocios soportando el uso de procesos de negocios dinámicos sin la preocupación de la fuente de ese soporte. Por ejemplo, IBM está introduciendo BPM BlueWorks, la primera comunidad de negocios en el mundo que permite a los usuarios modelar los procesos y crear estrategias de negocios gratis virtualmente en "la nube".

Con décadas de experiencia trabajando con líderes en cada industria, geografía y procesos de negocios, IBM conoce su industria y ha ayudado a codificar las mejores prácticas. El trabajar más inteligentemente requiere nivelar estas mejores prácticas con las normas basadas en el marco de trabajo industrial y soluciones de negocios. El amplio portafolio de IBM de soluciones industriales y los marcos de trabajo pueden ayudarle a celebrar el éxito de acuerdo a las métricas de la industria.



#### **Colaboración para ayudar a que las personas trabajen de manera más inteligente**

Con la colaboración más inteligente, tenemos una oportunidad de que las personas trabajen de manera más inteligente.

Podemos construir enlaces más cercanos con clientes, socios y colegas para **nivelar las relaciones** para un mayor valor de negocios. Podemos reunir a las personas correctas de cualquier parte en cualquier momento para **aumentar la productividad**. Podemos aprovechar el conocimiento de las personas para **ampliar la experiencia**. Con una colaboración más inteligente, podemos hacer esto de una manera en que podamos **optimizar el costo** para nuestras organizaciones.

#### **Anuncios Principales**

- LotusLive Engage y LotusLive Connections
- IBM Lotus Sametime Unified Telephony and Services – Communications Enabled Business Processes
- Social Commerce Partners
- SOA Social and MydeveloperWorks
- INNOV8 2.0

**Nivelación de relaciones:** Estudios recientes han demostrado que en promedio, cada contacto electrónico que una persona mantiene vale \$538 dólares adicionales de ingresos por mes.<sup>6</sup> Al construir y nivelar relaciones con nuestros colegas, socios y clientes, ganamos una oportunidad para mejorar las decisiones que tomemos a la vez que protegemos y hacemos crecer nuestros flujos de ingresos.

LotusLive de IBM es un servicio de colaboración basado en la nube que ofrece una manera fácil de utilizar, rentable para trabajar de manera más inteligente con colegas, socios y clientes. Permite a las personas colaborar inmediatamente y con sus capacidades “Clic en la Nube”, puede ayudar a las personas a ampliar su medio ambiente de colaboración existente a la nube. LotusLive Engage y LotusLive Connections proporcionan redes sociales a través de internet y capacidades de colaboración que incluyen conferencias en la red, almacenar y compartir archivos, administración de contactos, chat en vivo y formas de negocios.

La expectativa de los clientes de hoy en día ha cambiado. Las personas buscan a otros para compartir experiencias y ayudarles a tomar mejores opciones. IBM trabajó con el minorista de productos para exteriores Moosejaw Mountaineering para desarrollar una solución de comercio social que convierta la experiencia de comprar en línea en una experiencia que comparten con sujetos entusiastas en exteriores. Moosejaw reinventó la manera en que las personas compran productos para exteriores, poniendo aún más poder en las manos de sus clientes. Como resultado, han obtenido una base de clientes extremadamente leales y un aumento de 50 por ciento en su tasa de conversión de clientes en línea.

**Aumentar la productividad:** La colaboración más inteligente nos ayuda a trabajar juntos en tiempo real, no importando dónde estén ubicadas las personas. Minimizando los retrasos, podemos tomar más rápidamente mejores decisiones, acelerando los resultados positivos de negocios. Por ejemplo, haciendo que sea fácil traer a la persona correcta a la mesa cuando se trata de su trabajo, no hay necesidad de interrupciones para buscar a otros para proporcionar la entrada que necesita para moverse al siguiente paso.

IBM Lotus® Sametime® Unified Telephony ayuda a las personas a tomar decisiones más inteligentes y más rápidamente poniéndolos en contacto con las personas correctas, en el momento correcto, con el dispositivo correcto. Sametime Unified Telephony es una plataforma que ayuda a las organizaciones a nivelar los procesos de negocios habilitados de comunicaciones, colocando la comunicación instantánea en el contexto de los procesos de negocios para construir una mayor velocidad y exactitud en los procesos.

**Ampliar la experiencia:** Imagine las ganancias que podrían hacerse reduciendo el 25 por ciento del día que los empleados gastan solamente buscando información.<sup>7</sup> Al explotar el conocimiento que poseen las personas, trabajamos de manera más inteligente y ampliamos nuestra experiencia para generar ideas nuevas y minimizar el tiempo gastado. Con las redes sociales que están diseñadas a las necesidades de la comunidad, las micro-industrias de intereses y metas comunes pueden impulsarlas conforme sea necesario para lograr tareas mayores o menores.

SOA Social y MydeveloperWorks ayudan a los miembros a construir habilidades, compartir mejores prácticas y encontrar soluciones a problemas interactuando con una comunidad global, interdisciplinaria que está enfocada en áreas de experiencia que necesitan nivelarse para poder aumentar la productividad y proporcionar resultados. WebSphere sMash de IBM alojado en Amazon EC2 soporta proyectos sin la necesidad de la Tecnología de la Información. La situación, necesidad y las personas, dictan cómo ocurre el trabajo y la colaboración, en lugar de la estructura organizacional y las restricciones de la Tecnología de la Información.

Las capacidades de visualización de ILOG ayudan a ampliar la experiencia a través de interacciones importantes y útiles con colegas. Por ejemplo, los ferrocarriles nacionales de Alemania, Deutsche Bahn, crearon desplegados llenos de información para el usuario para despacho de trenes, dando por resultado una mejor velocidad y exactitud de toma de decisiones.

Redujo el tiempo de capacitación de personal para utilizar el sistema de despacho de cinco a ocho días a "casi cero".

**Optimizar costo:** Mientras permitimos que las personas trabajen más inteligentemente, debemos impulsar simultáneamente hacia abajo el costo asociado con la manera en que trabajan las personas. A través de tecnologías abiertas, virtualización, convergencia de redes, y auto-habilitación, podemos construir un cimiento que sea más inteligente también para nuestros negocios.



#### **Smart SOA para soportar nuevas maneras en que viven y trabajan las personas**

El declive económico ha hecho a la reestructuración una forma de vida en muchas compañías. Existe un hueco enorme entre los que reconocen la necesidad de cambiar y los que se sienten capaces de hacerlo. Los sistemas de Tecnología de la Información inflexibles, en efecto, hacen que las personas trabajen para los sistemas en lugar de que sea al revés.

#### **Anuncios Principales**

- IBM WebSphere CloudBurst
- IBM Global Technology Services Implementation Services for Cloud Computing
- IBM Rational Toolkit para Reuso y Habilidadación de Servicio
- IBM DB2 Optimizado para Infraestructura SOA
- Despliegue del Portal WebSphere Alojado y Desarrollado en Amazon EC2
- Verificación de Salud de la Infraestructura SOA
- Business Architecture Services

Para trabajar de manera más inteligente, necesitamos **sistemas flexibles** que habiliten la **implementación rápida** utilizando los recursos existentes. Necesitamos **cimientos sustentables, escalables** que nos proporcionen la elasticidad, escalabilidad, y confiabilidad para ayudarnos a trabajar de manera más inteligente y superar las limitaciones de como los sistemas de Tecnología de la Información manejan los picos en demanda.



**Sistemas flexibles:** Aunque los negocios ágiles que alinean sus necesidades de negocios y acciones TI tienen 29 por ciento mayores ganancias por acción, muchas organizaciones han limitado esta agilidad al construir sistemas TI en silos con enlaces frágiles, complejos, y no intercambiables entre ellos. Estos sistemas han reforzado barreras entre las unidades de negocios precisamente cuando necesitan mayor apoyo para desarrollar procesos de negocios de diferenciación, que amplíe los límites organizacionales.<sup>6</sup>

SOA ayuda a proporcionar los sistemas flexibles que necesitamos permitiéndonos integrar nuestros negocios como enlazados, tareas de negocios repetibles o servicios que superen las barreras tradicionales para agilidad e innovación abierta. SOA es un enfoque TI de negocios impulsado, que hace que sea posible la orientación del servicio. El IBM Rational® Toolkit for Reuse and Service Enablement ahora puede ayudar al marco principal de recurso basado en activos para ampliar la flexibilidad de inversiones probadas.

**Implementación rápida:** Alineando la Tecnología de la Información con las metas y procesos de negocios puede aumentar la productividad comparado con negocios aislados y esfuerzos TI. Para ayudar a facilitar esta alineación, IBM ha desarrollado el enfoque Smart SOA. Éste puede ayudar a nuestros clientes a comenzar proyectos SOA básicos con facilidad y ampliar su valor sin reemplazar inversiones conforme cambien sus necesidades.

Utilizando Business Architecture Services, los negocios pueden actualmente implementar rápidamente los servicios SOA para alinearse con las necesidades de negocios, ayudándoles a asegurar que las acciones de TI estén enlazadas directamente a las prioridades de los negocios. También pueden beneficiarse de un mayor enlace a las métricas, prácticas mejoradas y contenido industrial. La nueva versión Cobra de IBM DB2® hace de la información una prioridad de servicio principal y puede ayudar a sus negocios a tener ideas de negocios más rápidos, más completos y con mayor eficiencia de operación.

**Fundación sustentable, escalable:** Una manera importante de ampliar los beneficios de SOA es aplicarlo a su infraestructura con servicios de la nube para hacer su ambiente de uso más elástico y fácil de utilizar. Los servicios de la nube no se pueden reemplazar—y no compiten con—una arquitectura orientada al servicio. Como la tecnología a través del líder Irving Wladawsky-Berger dijo, “SOA es la computación de la nube como HTML es al internet.”<sup>9</sup>

Un enfoque para construir bases sustentables y escalables es utilizar WebSphere CloudBurst de IBM, el primer SOA habilitado en el mundo, dispositivo basado en la solución de la nube. Con este dispositivo rentable, seguro, así como servicios profesionales opcionales para la nube, puede dispensar fácil y rápidamente las imágenes basadas en el IBM WebSphere Application Server que son fáciles de desplegar, manejar y administrar. Hacer esto, da como resultado una tecnología que soporta la agilidad y repetibilidad.

#### **Un modelo integrado para trabajar de manera más inteligente**

IBM es el socio confiable y experimentado que necesita para ayudarle a usted y a su organización a trabajar de manera más inteligente para ganar en el medio ambiente de negocios ultracompetitivo de hoy en día.

- Todos los días, millones de personas confían en IBM para que los ayude a descubrir, aplicar, y conservar la experiencia para trabajar de manera más inteligente con **colaboración más inteligente**.
- IBM es el número uno en las acciones de mercados para la administración de procesos de negocios para ayudarle a proporcionar **procesos de negocios dinámicos**.
- Con más de 8,000 clientes que utilizan nuestras ofertas SOA, IBM es el líder indiscutible para ayudarle a trabajar de manera más inteligente convirtiendo las necesidades de negocios con Tecnología de Información más receptiva con **Smart SOA**.

Estos elementos clave—personas, procesos, y tecnología trabajando juntos—ayudan a las organizaciones exitosas a trabajar de manera más inteligente para crear **modelos de negocios ágiles** que necesita para tener éxito en un mundo que está cambiando rápidamente en la actualidad.

## ¿Qué podemos hacer después?

Muchos Directores Generales creen que el declive económico está teniendo un efecto limpiador en lo que se refiere a que está eliminando rivales más débiles y permitiendo a los sobrevivientes que se vuelvan más fuertes. Smart Work puede ayudarle no solamente a sobrevivir, sino a crecer volviéndose más responsivo al mercado cambiante a través de colaboración en tiempo real y a la capacidad de cambiar más fácilmente los procesos de negocios.

Lo que distingue a IBM es un entendimiento profundo de los sistemas. En el mundo de hoy en día, donde todo se está volviendo más instrumentado, interconectado e inteligente, necesita poder ver los problemas en términos de sistemas para poder tener éxito. Para tomar los siguientes pasos:

- Únase a la conversación en [ibm.com/](http://ibm.com/) piense y aprenda más acerca de Smart SOA en [ibm.com/soa](http://ibm.com/soa).
- Regístrese para una Verificación de Salud de la infraestructura SOA para comenzar a optimizar su infraestructura TI existente.
- Experimente Smart Work a través de servicios de la nube con un Clic en la Nube y al Despliegue y Desarrollo del Portal WebSphere alojado junto con WebSphere sMash en Amazon EC2.
- Mejore sus negocios y capacidades TI participando en la Red Social Smart SOA, BPM BlueWorks, y SOA Sandbox.

### Para mayor información

Para saber más acerca de Smart Work de IBM, póngase en contacto con su representante IBM o Asociado de Negocios IBM, enviando un correo electrónico a [SOA@us.ibm.com](mailto:SOA@us.ibm.com) o visite: [ibm.com/soa](http://ibm.com/soa)



© Copyright IBM Corporation 2009

IBM Corporation Software Group  
Route 100  
Somers, NY 10589  
E.U.A.

Producido en Estados Unidos de América

Mayo de 2009

Todos los Derechos Reservados

IBM, el logotipo IBM, DB2, Lotus, Rational, Sametime, Smart SOA y WebSphere son marcas registradas de International Business Machines Corporation en Estados Unidos, otros países o ambos. Si estos y otros términos de marcas registradas de IBM están marcadas en la primera ocurrencia en esta información con un símbolo de marca registrada (® o ™), estos símbolos indican que está registrado en los Estados Unidos o las marcas registradas por ley común son propiedad de IBM al momento en que se publica esta información. Dichas marcas registradas también pueden estar registradas o las marcas registradas por ley común en otros países. Una lista actual de las marcas registradas de IBM está disponible en Internet "Información de derechos de autor y marcas registradas" en: [ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml).

Otros nombres de la compañía, productos y servicios pueden ser marcas registradas o marcas de servicios de otros.

- 1 2008 Sleep en America Poll, The National Sleep Foundation.  
[http://www.sleepfoundation.org/site/c.hulXKjM01x/F/b.3934129/k.31D9/Poll\\_Stats.htm](http://www.sleepfoundation.org/site/c.hulXKjM01x/F/b.3934129/k.31D9/Poll_Stats.htm)
- 2 Sondeo de la Comunidad Norteamericana 2005-2007, Oficina de Censo de los Estados Unidos.  
[http://factfinder.census.gov/servlet/STTable?\\_bm=y&geo\\_id=01000US&-qr-name=ACS\\_2007\\_3YR\\_G00\\_S0801&-ds\\_name=ACS\\_2007\\_3YR\\_G00\\_](http://factfinder.census.gov/servlet/STTable?_bm=y&geo_id=01000US&-qr-name=ACS_2007_3YR_G00_S0801&-ds_name=ACS_2007_3YR_G00_)
- 3 "Los Gerentes dicen que la Mayoría de la información obtenida para su trabajo es inútil, Hallazgos del Sondeo Accenture", Accenture enero 4 de 2007.  
[http://newsroom.accenture.com/article\\_display.cfm?article\\_id=4484](http://newsroom.accenture.com/article_display.cfm?article_id=4484)
- 4 "Estudio de Directores Generales Globales de IBM: La Empresa del Futuro", IBM, 2008. <http://www-931.ibm.com/tela/servlet/Asset/214647/GBE03035-USEN-02.pdf>.
- 5 McKendrick, Joe. "¿Cualquiera está listo para procesar un trillón de eventos por día?" ZDNet, mayo 11 de 2008.  
<http://blogs.zdnet.com/service-oriented/?p=1102>
- 6 Shiels, Maggie, "¿Cuántos amigos necesita? BBC, 9 de abril de 2009.  
[http://www.bbc.co.uk/blogs/technology/2009/04/how\\_many\\_friends\\_do\\_you\\_need.html](http://www.bbc.co.uk/blogs/technology/2009/04/how_many_friends_do_you_need.html)
- 7 "Los Gerentes informan que la mayoría de la información obtenida para su trabajo es inútil", Resultados del sondeo Accenture", Accenture, 4 de enero de 2007.  
[http://newsroom.accenture.com/article\\_display.cfm?article\\_id=4484](http://newsroom.accenture.com/article_display.cfm?article_id=4484)
- 8 "Instituto BTM define la Ciencia y Arte de la Agilidad de Negocios", Instituto BTM, 10 de septiembre de 2007.  
<http://www.btm-institute.org/Press/AgilityResearchPaper.html>
- 9 "Perspectiva de IBM sobre Computación de la Nube", IBM, octubre de 2008.  
[ftp://ftp.software.ibm.com/software/tivoli/brochures/IBM\\_Perspective\\_on\\_Cloud\\_Computing.pdf](ftp://ftp.software.ibm.com/software/tivoli/brochures/IBM_Perspective_on_Cloud_Computing.pdf)