

Habib's investe em Linux na gestão de suas operações

Tux é um gênio

Rede de fast-food investe em soluções de desenvolvedora nacional de soluções Open Source para baixar custos e dinamizar seus negócios. **POR ALEXANDRE BARBOSA**



Figura 1: Eduardo Perline, Gerente de TI do Habib's.

O Habib's é, com quinze anos de história, a segunda maior rede de fast-food em operação no Brasil. Contando com mais de 200 lojas em diversas cidades brasileiras, seu cardápio serve de pizzas a lanches tradicionais como hambúrgueres; mas é nos pratos de origem árabe, como o quibe e a esfiha, que a rede firma sua identidade, um dos fatores responsáveis pelo seu rápido crescimento. E identidade não é algo restrito ao cardápio: a empresa também comemora os bons resultados do emprego do Linux em sua infra-estrutura tecnológica, que permeia até mesmo empresas ligadas ao grupo como a Voxline, holding do Habib's que presta serviços de call-center. A plataforma Linux também está presente ali num sistema feito em conjunto com a IBM para atendimento de pedidos.

A história do Linux na companhia começou em 1997, nos contatos com a fornecedora de serviços Internetmídia, quando a companhia contava com apenas 30 lojas e duas centrais de produção. De lá para cá, a participação do software livre foi crescendo na companhia e, hoje, a rede Habib's comemora

os resultados de um projeto de migração de seus servidores, que envolveu investimentos da ordem de R\$ 300 mil em equipamentos e sistemas e resultou em uma redução total de 40% nos custos operacionais.

Quem conta a história é o gerente de tecnologia Eduardo Perline, que acompanhou o projeto desde o início. "A nossa estrutura de servidores era baseada na plataforma Windows NT e tínhamos que lidar com vários fatores, como a demanda por atualização e o crescimento da capacidade de processamento, seguindo o crescimento da empresa. Isso nos levaria a fazer um investimento muito elevado em licenças de aplicativos para servidores e usuários. Foi quando a empresa apostou num projeto que levaria o Linux a todas essas máquinas, sem queda de desempenho e com várias vantagens potenciais", explica Perline.

De acordo com o gerente, a empresa tinha a seu favor uma experiência anterior bem-sucedida da utilização do Linux em servidores de acesso à Web e agora esse conhecimento serviria de base para a migração de todos os equi-

pamentos que cuidam das principais operações da rede Habib's.

"Sabíamos, por nossos contatos com a equipe da Internetmídia e mesmo pelo acompanhamento do mercado, que a plataforma Linux apresentava uma relação custo-benefício muito atraente, sem contar a sua confiabilidade e estabilidade", diz Perline. Ele acrescenta que, no início, a equipe interna de tecnologia do Habib's tinha pouco conhecimento sobre aplicações e sistemas de código aberto, problema que foi sendo sanado aos poucos nos contatos com a equipe da Internetmídia.

Por fim, a empresa adotou o Linux como plataforma operacional de seus seis servidores, que abrangem bancos de dados e servidores de arquivos e de Internet. Além da redução imediata de custos com as licenças de sistemas operacionais, o Habib's também ganhou mais segurança em seus sistemas.

"A mudança era necessária. Durante anos, a empresa foi crescendo e a infra-estrutura mostrava-se defasada e a necessidade de mudar, de evoluir, nos fez pensar também em qual seria o melhor caminho para assegurar que os

investimentos em tecnologia dessem o melhor retorno possível à companhia. Isso acabou acontecendo com o Linux na empresa, incorporado como plataforma operacional e com a adoção de soluções como o Pedidonet – que executa transações internas entre as lojas e as centrais de produção da empresa – e que hoje está totalmente incorporado à rotina de trabalho da empresa”, comenta Perline. “O Pedidonet funciona entre as lojas do Habib's e as doze centrais de produção. O sistema é responsável por coordenar todos os pedidos diários de materiais e produtos, possibilitando à direção da empresa fazer o acompanhamento em tempo real de todos os pedidos. É uma transformação incrível, se considerarmos que todo esse processo era antigamente realizado por fax, com todos os problemas decorrentes por ser muito mais demorado. Isso foi corrigido com essas rotinas, que baratearam os custos de emissão de pedidos, diminuíram os gastos com telefonia e ainda trouxeram mais agilidade e eficiência à comercialização dos produtos.”

De acordo com o executivo, toda a experiência trouxe uma grande mudança cultural para a empresa, que sabe que existem grandes diferenças entre software gratuito e software livre e que os sistemas Open Source não são de graça, já que é preciso contar com o apoio de consultores e profissionais bem-preparados tecnicamente para executar ações de configuração, ajustes e manutenção de sistemas.

Planejamento

Durante a migração dos sistemas, a empresa também se preocupou em não afetar o funcionamento normal das operações, o que significou um planejamento prévio do processo e a transição gradual dos sistemas para os novos equipamentos que haviam sido adquiridos pela companhia: máquinas produzidas pela IBM, com mais memória e poder de processamento.

“Uma de nossas prioridades, durante o processo de migração, era evitar a interrupção de atividades que poderia trazer erros ou perdas para as operações da rede Habib's”, explica Perline. Os primeiros equipamentos a ser atualizados foram os servidores de arquivos, seguidos pelos de e-mail e, por último,

os servidores de aplicações, em que estão o sistema Pedidonet, responsável pelo controle de transações feitas entre as lojas Habib's e os centros de produção, e a Intranet da empresa, num processo que consumiu três meses no total.

“Além de ser uma migração totalmente transparente para os usuários, a equipe do Habib's manifestou uma postura muito positiva em relação ao projeto, ao perceber ganhos como maior desempenho no envio e recepção de mensagens de e-mail”, ressalta Perline.

Aproveitando a mudança, a companhia optou ainda por padronizar os sistemas, privilegiando a escolha do ambiente Red Hat 9 e o MySQL como alternativa para banco de dados. “Antes de fazer a escolha por essa versão do Red Hat Linux, contávamos com versões diferentes. Decidimos implantar um ambiente padronizado para garantir níveis mais elevados de segurança, confiabilidade e estabilidade, além de facilitar o gerenciamento do ambiente”, comenta Perline.

A modernização da infra-estrutura também tinha outro objetivo: um projeto que integrará as lojas às centrais de produção. Existem 12 centrais desse tipo espalhadas pelo país; nelas são elaborados os produtos que, depois, irão abastecer as lojas. Cada uma dessas centrais estará conectada ao escritório central da rede através de servidores e firewalls com Linux, dando mais agilidade à comunicação da empresa.

“A princípio, essa foi uma solução desenvolvida pela Internetmídia para atender a nossas necessidades específicas. Com o passar do tempo e a partir da utilização, percebeu-se a necessidade de gerar uma versão melhorada, o que aconteceu já em 2002, com melhorias no relacionamento do sistema com o banco de dados MySQL”, diz Perline. Como explica o executivo, o novo sistema trouxe grandes ganhos de eficiência, uma vez que os sistemas anteriores usavam diversas plataformas de bancos de dados - o que dificultava a integração de informações. Além disso, o uso de fontes de dados em formato TXT (entre outras coisas) exigia integração avançada com sistemas em Clipper. “Hoje, tudo isso é muito mais simples. Uma série de problemas foi resolvida”, comenta Perline.

No entanto, o uso corporativo do Linux no Habib's não deve parar por aí. Está em andamento na Internetmídia o projeto de um sistema de gestão empresarial que englobará inclusive algumas práticas de CRM (Customer Relationship Management – gerenciamento de relacionamento com o cliente). Criado internamente para atender às próprias necessidades da Internetmídia, esse sistema está passando por diversas adaptações de forma a, no final, integrar os sistemas de pedidos da rede Habib's com a Intranet da empresa, resultando em um grande portal corporativo que será o ambiente de trabalho para os funcionários da rede.

Outra ferramenta, o sistema ImidiaSolution, trará mais flexibilidade para a Intranet da empresa e deverá estar implantado até o final de novembro; cada área da companhia poderá divulgar suas notícias facilmente, além de acompanhar tudo o que está acontecendo na Rede. O benefício maior desse ambiente é que será também uma ferramenta de trabalho, em que os sistemas já conhecidos das áreas como o Pedidonet poderão ser acessados em um único ambiente. Também virão novidades como o sistema do Controle de Qualidade e de Suporte On-line, tornando o ImidiaSolution um ponto principal de acesso e navegação de todas as áreas.

A mudança dos servidores para o Linux não significou o abandono das máquinas antigas, que foram transferidas para outros setores da empresa e transformadas em firewalls, também com Linux, contribuindo para aumentar ainda mais a segurança da rede da empresa. Fora a estrutura de servidores, existem 100 usuários que operam os sistemas, sem contar as estações de trabalho nas lojas, totalizando cerca de 250 máquinas usando Windows 98 ou XP. Existe um projeto interno para substituir estes sistemas por estações de trabalho utilizando alguma distribuição de Linux, mas ainda não há previsão de quando ele entrará em atividade. ■

CONTRIBUA

Se sua empresa tem um caso de sucesso envolvendo o Linux ou o Software Livre, fale conosco! Envie sua história, com detalhes e informações de contato, para material@linuxmagazine.com.br