

Eduardo Moura, CIO, Rede Plaza de Hotéis

Linux é 5 estrelas

A Rede Plaza de Hotéis não dispunha de um bom sistema de gestão, devido à estrutura de TI. Com a migração para o Linux, além da segurança melhorada, as ações estratégicas da empresa deram um grande salto.

por Pablo Hess



A Rede Plaza de Hotéis é a maior rede originalmente brasileira de hotéis em atividade no país. Com nove estabelecimentos espalhados pelo Brasil, entre hotéis, pousadas, resorts e centros de convenções, a empresa é detentora de diversos prêmios por competência e inovação, principalmente nos Estados do RS e SC. Um exemplo disso é o fato de ter sido a primeira rede hoteleira a oferecer aos hóspedes conexão à Internet de banda larga, já em 2000.

A recente migração da estrutura de TI da empresa para Linux é o tema da entrevista que a **Linux Magazine** fez com seu CIO, Eduardo Moura.

Linux Magazine» Por que a empresa adotou o Linux?

Eduardo Moura» O Plaza adotou o Linux por entender que ele era mais econômico no médio/longo prazo. Analisando o perfil do negócio e a necessidade dos usuários, nós percebemos que ao optar por Linux teríamos mais controle, estabilidade e disponibilidade do ambiente. Notamos também que o uso de software proprietário sempre nos mantinha “uma versão atrás”, e nos privava de algumas vantagens competitivas.

A etapa de análise levou em conta o amadurecimento do Linux como sistema operacional, a qualidade do desktop etc. Se fôssemos falar de fazer o mesmo projeto há três anos, eu não recomen-

daria o Linux, pois ele ainda não tinha toda essa maturidade.

“Se você compra um software pronto, não existe vanguarda.”

LM» Então, em vez de preconceito, o Software Livre já começou com muito prestígio?

EM» Certamente! A mentalidade (SL/CA) tem tudo a ver com o pensamento da empresa. Acreditamos que estar na vanguarda não quer dizer pagar mais por uma coisa que já existe. Além disso, se você compra um software pronto, não existe vanguarda. Com o Software Livre, é possível integrarmos soluções e modificarmos aplicativos para prestar um serviço diferenciado.

LM» Como era a situação antes da migração para Software Livre?

EM» Antes de migrar, o Plaza utilizava estações DOS, Windows® 95, Windows® 98 e um servidor de arquivos OS/2. O sistema de gerenciamento era baseado em arquivos DBF que mantinham os dados dos hóspedes por apenas 90 dias. Isso era particularmente complicado nos hotéis de lazer, para onde as pessoas iam, na melhor das hipóteses, a cada seis meses. Assim, ao invés de saber que aquele hóspede ia ao hotel todos os anos, duas vezes por ano, eu dependia do conhecimento dos fun-

cionários. Todas as promoções e ações de marketing de relacionamento dependiam de longas conversas com o pessoal de reservas e da recepção, que nem sempre lembravam de todos os clientes.

Para complicar mais, o banco de dados era descentralizado e não tinha uma boa estrutura de chaves. Então, eu tinha duplicidade de dados, ausência de informações importantes e um quadro “borrado” do que estava acontecendo ao negócio. A única presença do Linux era no nosso firewall, que funcionava também como servidor web e de email. Curiosamente, era a área da informática que menos trazia problemas.

LM» Como foi o processo de migração? Quantas pessoas foram envolvidas?

EM» A migração ocorreu para resolver problemas estruturais. E aproveitamos para reduzir os custos também. O processo todo levou dez meses, e foram migrados os servidores de email, banco de dados (Oracle) e de arquivos (adotamos o OpenAFS). Nesse tempo, instalamos ainda uma plataforma de gerenciamento do ambiente, pois a estrutura de gestão anterior era descentralizada.

Curiosamente, a nova solução de gestão utiliza o PMS (Property Management System), que é um aplicativo desenvolvido em Delphi e que roda em dois servidores Windows® 2003. Para acessá-lo, os clientes usam Linux com o rdesktop.

Com Linux nas estações, o que conseguimos é um controle muito maior do que o que eu teria com o Windows. Além disso, o perfil móvel do Linux é bem menor que o do Windows (no nosso caso, 130 MB para o Linux, em média, contra 900 MB para o Windows).



Eduardo Moura, CIO da Rede Plaza de Hotéis

Minha empresa, que desenvolveu e implantou a solução, conta com uma equipe de seis pessoas.

LM» *Quais foram as principais vantagens advindas da migração? E as desvantagens?*

EM» Do ponto de vista do negócio, a centralização dos dados nos permitiu maior agilidade e confiança nas tomadas de decisão, o que se reflete em decisões de gestão mais acertadas. Enquanto isso, do ponto de vista técnico, vimos os chamados técnicos por problemas de configuração despendarem, felizmente. Tivemos também uma aceleração do processo de manutenção. Quando compramos um novo PC, ou quando um antigo vai para a manutenção, nós conseguimos realizar uma nova instalação de Linux nele em 20 minutos. Para isso, usamos um repositório de imagens de sistemas, que têm uma rapidíssima aplicação nas máquinas. Como o perfil dos usuários está no servidor, nenhum dado é perdido, e a máquina está sempre atualizada.

A única desvantagem é que existe um certo “choque” inicial por parte dos usuários, devido ao visual e comportamento um pouco diferente. Um caso emblemático foi o da tecla **[Print Screen]**, que esquecemos de configurar para tirar uma “foto” da tela. Refizemos nossa imagem de instalação, e o problema foi resolvido.

LM» *Os usuários passaram por algum tipo de treinamento?*

EM» Não nos preocupamos em tentar imitar uma interface Windows, pois o KDE e o *OpenOffice.org* já oferecem um visual bastante intuitivo, e foram sendo absorvidos aos poucos.

Por isso, realizamos somente o treinamento dos funcionários no sistema de gestão.

LM» *Quanto foi investido na migração? E qual foi o retorno gerado?*

EM» O investimento total foi da ordem de R\$ 600 mil, e esperamos um retorno de 17% ao ano, dentro de cinco anos. Isso, fora os ganhos indiretos e intangíveis.

Para exemplificar esse tipo de ganho, imagine um hóspede que faça uma “reserva cruzada”, ou seja, uma reserva para o mesmo período em dois de nossos hotéis. Essa informação me diz duas coisas: (I) o cliente **realmente** quer ficar conosco, e (II) minha ocupação prevista tem que levar em conta esse “cruzamento”. Posso ainda descobrir o padrão de consumo de um determinado hóspede e suprir seu fribogar com as coisas que ele mais aprecia.

Isso tudo vem de uma maior capacidade de mantermos informações de relacionamento por mais tempo.

LM» *Existem planos de migrar mais alguma coisa para Software Livre?*

EM» Vamos migrar o software legado de consultas para um servidor *Samba*, e colocar os executáveis em um emulador de DOS.

Um fator importante nos novos projetos é que eles já nascem em ambiente Linux. Só nascem em ambiente proprietário se não houver nada semelhante em ambiente aberto, o que eu até hoje não presenci.

“Com Linux nas estações, o que conseguimos é um controle muito maior...”

LM» *Na sua opinião, o que falta para o Linux decolar no ambiente corporativo?*

EM» Como CIO, eu percebo que falta um pouco de arrojo. É preferível confiar na solução de uma empresa que se comprometa a resolver um determinado problema do que confiar somente numa comunidade.

O mundo de TI, com a desculpa de resolver o problema do negócio, passou a se esconder atrás de grandes fabricantes de soluções, ao invés de inovar e encontrar a melhor solução específica para seu negócio. É quase um paradigma. É impraticável inovar com soluções de prateleira, pré-fabricadas, de uma outra empresa, que vende milhões de cópias.

Eu vejo uma oportunidade de negócios ainda bastante inexplorada na integração em Software Livre. Existe também um enorme espaço para as empresas que, além de integrar soluções, aprimorem-nas e contribuam com a comunidade, consequentemente aumentando a participação do Software Livre no mercado. Mas para esse segundo nicho crescer, devemos mudar nossa mentalidade. Precisamos enxergar a oportunidade de negócio como um todo, e não como uma série de partes individuais desconectadas.

Especialmente nos países em desenvolvimento, há uma grande oportunidade de mudar esse quadro. Existe um “trem” que está passando e não cobra passagem. Se os países embarcarem nesse trem (de

criar soluções de Software Livre), o desenvolvimento econômico e social será imenso. Embora os países desenvolvidos tenham avançado bastante nesse assunto, o que se reflete na alta qualidade das distribuições nascidas na Europa, como *Suse* e *Mandriva*, por exemplo, também existe neles uma demanda por integradores de Software Livre.

LM» *Mais alguma palavra para os leitores?*

EM» Acho que o grande “barato” do Software Livre é que ele aplaina as oportunidades. Se uma grande corporação, com bilhões de dólares, tem acesso a uma determinada tecnologia livre, uma pequena empresa do interior do Brasil tem o mesmíssimo acesso. Logo, se a empresa brasileira for mais inteligente e ágil, veremos mais casos de Davis derubando Golias. ■

Rede Plaza de Hotéis

Hardware:

- ▶ Dois servidores Windows 2003: Intel Xeon, 4 GB de memória
- ▶ Servidor de arquivos: Intel Xeon, 1 GB de memória. Controladoras de disco com 256 MB de cache
- ▶ Servidor de banco de dados: Intel Xeon, 2 GB de memória
- ▶ Servidor web e de email: Pentium 4 HT, 512 MB de memória
- ▶ Firewall, proxy e gateway VPN: Pentium 4 HT
- ▶ Servidor de gerenciamento: Pentium 3 750 MHz, 384 MB de memória
- ▶ Servidor de TEF: Pentium 3, 1,0 GHz
- ▶ 60 estações corporativas e 120 nos hotéis: Intel Celeron D, 256 MB de memória

Software:

- ▶ Sistemas operacionais: Linux Mandriva 2005 LE e Mandrake 10.1 (em migração)
- ▶ Banco de dados: Oracle 9.2.7
- ▶ Sistema de arquivos: OpenAFS 1.4.7
- ▶ Firewall: Iptables
- ▶ Proxy: Squid
- ▶ Serviço de diretório: OpenLDAP
- ▶ Monitoramento e gerenciamento de rede: Nagios 2.5 e SquidGuard

Migração:

- ▶ Tempo: Dez meses, no total
- ▶ Equipe: Seis pessoas para desenvolvimento e implantação
- ▶ Investimento: R\$ 600.000,00
- ▶ Retorno: Em cinco anos, 17% ao ano

