

STORIE DI CLIENTI AKAMAI

Hurb rende semplice e sicura la prenotazione dei viaggi

Agenzia internazionale prende il volo, grazie alle performance e alla sicurezza offerte da Akamai

20 milioni

Viaggiatori registrati, numero destinato a salire

Oltre 35.000

Destinazioni di viaggio, compresi hotel e crociere

70%

Riduzione dei tempi di caricamento delle pagine

Destinazioni da sogno in pochi minuti

Poiché è un'agenzia di viaggi online in rapida crescita, il successo di Hurb dipende dalla velocità e dalla sicurezza del suo sito web. Tempi di caricamento lenti o ritardi nelle transazioni possono determinare l'insoddisfazione dei clienti. L'azienda si affida ad Akamai per offrire un'esperienza costante e sicura a tutti i suoi clienti, inclusi quelli che vivono in zone in cui la velocità di Internet è ridotta.

Le experience dei clienti favoriscono la crescita di Hurb

Hurb consente ai suoi viaggiatori di raggiungere destinazioni da sogno. L'azienda, in precedenza nota come Hotel Urbano, è stata fondata nel 2011 e ha sperimentato una notevole crescita durante un decennio di cambiamenti nel settore dei viaggi. Inizialmente Hurb operava nel suo paese, il Brasile e poi ha esteso con successo le sue attività a livello internazionale e adesso vanta una clientela globale di 20 milioni di utenti registrati, che possono scegliere tra più di 35.000 destinazioni in tutto il mondo.

Uno dei motivi principali del successo di Hurb è la fedeltà dei suoi clienti. Nonostante molti concorrenti abbiano avuto delle difficoltà durante la pandemia causata dal COVID-19, Hurb ha, invece, avuto dei mesi molto frenetici grazie alla sua generosa policy di rimborso, che ha protetto i clienti interessati dalle restrizioni imposte sui viaggi nazionali e internazionali. Adesso, l'azienda si sta servendo di questo slancio per espandersi a livello internazionale, in paesi come Stati Uniti, Canada, Spagna, Portogallo e Cile.

Fondamento essenziale dell'agenzia di viaggi online Hurb è il suo sito web: qui i clienti cercano le destinazioni, controllano la disponibilità e i prezzi ed effettuano le prenotazioni. In questo ambito, i tempi di caricamento delle pagine sono un fattore importante, specialmente in Brasile, dove molti hotel (e clienti) siti in zone più remote potrebbero non disporre di una connessione ad alta velocità. [La ricerca dimostra](#) che ogni ritardo di 100 millisecondi nei tempi di caricamento del sito web può ridurre i tassi di conversione del 7%, mentre un ritardo di 2 secondi nel tempo di caricamento di una pagina aumenta le frequenze di rimbalzo del 103%.

Carlos Rios, CTO di Hurb, si occupa di garantire ai clienti un'esperienza di navigazione rapida e senza interruzioni per accedere alle informazioni su hotel e prenotazioni. "Più si allungano i tempi di attesa di un cliente per il caricamento di immagini e altri dettagli sulla destinazione scelta, più alta sarà la possibilità che rinuncerà a effettuare la prenotazione", afferma.



Hurb

Rio de Janeiro, Brasile
www.hurb.com

Settore

Hotel e viaggi

Soluzioni

- [Web Application Protector](#)
- [Dynamic Site Accelerator](#)
- [NetStorage](#)
- [mPulse](#)
- [Site Shield](#)



Hurb ha bisogno di offrire un'esperienza eccellente, sia che i clienti stiano prenotando il loro prossimo viaggio da un laptop con una connessione potente o che lo stiano facendo da uno smartphone in spiaggia. "Immaginate la frustrazione nel caso in cui dobbiate cambiare la vostra prenotazione da un cellulare 10 volte più lento rispetto al laptop usato a casa per effettuare la prenotazione e pagare il deposito", dice Rios.

Performance e sicurezza sono il fulcro dell'azienda

Questa massima attenzione alla customer experience ha spinto Rios e il suo team a rivolgersi ad Akamai: "Abbiamo notato subito che Akamai possedeva la tecnologia e le competenze adatte ad ottimizzare le performance del nostro sito web e a proteggerlo da hacker e altre minacce alla sicurezza".

Inizialmente, Rios è stato attirato dalla presenza di un'infrastruttura Akamai in Brasile, il che consente di garantire esperienze veloci e coerenti anche ai clienti in località più remote. Hurb ora si affida ai server Akamai per risolvere le query DNS sull'edge e utilizza [Dynamic Site Accelerator](#) per memorizzare nella cache il 99% dei contenuti del suo sito web. Ciò libera l'infrastruttura dalla necessità di elaborare dati in tempo reale, per prenotazioni più rapide e per gestire più facilmente i picchi di traffico web.

"La tecnologia di Akamai ci permette di concentrarci sulle attività essenziali", dice Rios. "I clienti di oggi si aspettano risposte immediate quando cercano destinazioni o prenotano il loro prossimo viaggio. Akamai ci offre la certezza che i nostri clienti otterranno un'esperienza ottimale ovunque o con qualsiasi dispositivo".

Con Akamai [NetStorage](#), la rete seleziona dinamicamente la regione con le performance migliori, da cui distribuire rapidamente contenuti al cliente. "Combinando tutte le soluzioni per le performance di Akamai, possiamo fornire un servizio ottimizzato ai clienti, dalla navigazione su smartphone per la ricerca fino al relax raggiunto in spiaggia nella destinazione da sogno prenotata", dice Rios.

Protezione dei clienti da minacce esterne

Quando si tratta di sicurezza, Hurb utilizza Akamai [Web Application Protector](#) e [Site Shield](#) per proteggere i suoi sistemi dagli attacchi esterni. Ciò aiuta Hurb a offrire ai clienti la tranquillità che i loro dettagli personali e di pagamento sono sempre protetti durante le prenotazioni.

Leandro Souza, DevOps Engineer e IT Manager di Hurb, afferma: "Se un cliente, anche solo per mezzo secondo, si fermasse a riflettere sulla sicurezza di una transazione, la prenotazione potrebbe non andare a buon fine. Akamai ci aiuta a garantire che i nostri sistemi non siano mai compromessi e che nessun dubbio nella mente del cliente possa distrarlo dal completare una prenotazione".

Inoltre, la tecnologia di sicurezza di Akamai protegge l'azienda da vulnerabilità software. "Tenere al sicuro l'azienda dalle violazioni della sicurezza online, come un attacco SQL injection, è una lotta quotidiana", afferma Souza. "Grazie ad Akamai, abbiamo la sicurezza che i nostri sistemi e clienti sono protetti. Ciò vuol dire che possiamo dedicarci alle attività che aggiungono valore all'azienda".

Comprensione del percorso dei clienti

Oltre a migliorare velocità e sicurezza, Akamai aiuta Hurb a comprendere meglio l'esperienza dell'utente finale e a reagire a queste informazioni attraverso il suo software di monitoraggio mPulse. "Con [mPulse](#), identifichiamo le minacce e otteniamo risposte alle domande sulla conversione senza dover analizzare quantità enormi di dati", afferma Souza. "Ci rendiamo conto di come elementi quali immagini o intere pagine influenzano la user experience e interveniamo se è necessario migliorarla".



Akamai ci offre la certezza che i nostri clienti otterranno un'esperienza ottimale ovunque o con qualsiasi dispositivo.

Carlos Rios
CTO, Hurb

Grazie a queste informazioni, Rios può dimostrare in che modo un sito web sia in grado di supportare gli obiettivi di un'intera azienda, oltre a comprovare il valore più ampio del proprio investimento nell'IT. "Abbiamo notato una riduzione del 70% nei tempi di caricamento delle pagine, dato molto importante, perché gli utenti possono anche trovarsi in viaggio in una località remota usufruendo di servizi di roaming dati", afferma. "Allo stesso tempo, abbiamo un'infrastruttura di sicurezza adatta anche alle esigenze future, in grado di evolversi e restare sempre un passo avanti rispetto alle minacce esterne".

Rios paragona l'experience dei clienti sul sito web ai viaggi fatti nella vita reale. "Quando si viaggia, si spera di partire da casa, raggiungere l'aeroporto e arrivare a destinazione senza problemi. La stessa cosa vale quando si prenota un viaggio. Una pagina che si carica lentamente può essere un fastidio al pari di quello di un volo in ritardo".

I clienti di Hurb non dovranno preoccuparsi. "Akamai ci aiuta a offrire online experience a cinque stelle", dice Rios. "Adesso abbiamo la fiducia necessaria a espanderci a livello internazionale, far crescere l'azienda e fornire ai nostri clienti l'experience di prenotazione migliore per le loro vacanze. L'unica preoccupazione dei clienti sarà quella di ricordarsi di mettere in valigia i caricabatteria dei cellulari e la crema solare".



Akamai ci aiuta a offrire online experience a cinque stelle. Adesso abbiamo la fiducia necessaria a espanderci a livello internazionale, far crescere l'azienda e fornire ai nostri clienti l'experience di prenotazione migliore per le loro vacanze.

Carlos Rios

CTO, Hurb



Hurb è un team di appassionati di viaggi che credono che esplorare il mondo con i propri cari crei ricordi indimenticabili, storie da condividere, legami saldi e renda più felici le persone. L'obiettivo più importante di Hurb è "facilitare i viaggi" consentendo alle persone di realizzare i propri sogni e fornendo loro le experience di viaggio migliori a un prezzo accessibile. Con oltre 20 milioni di viaggiatori registrati, 35.000 destinazioni in tutto il mondo e più di 12 milioni di follower su Facebook, con la pagina di appassionati di turismo più seguita al mondo, Hurb al momento è l'agenzia di viaggi online più importante del Brasile. www.hurb.com