

AKAMAI 고객 사례

안전하고 간편한 여행예약서비스를 제공하는 Hurb

Akamai의 성능 및 보안 솔루션을 기반으로
도약하는 글로벌 비즈니스

2000만 명

등록 가입자 수

3만5000곳
이상

호텔 및 크루즈를 포함한 여행지

70%

단축한 페이지 로딩 시간

몇 분 안에 꿈의 여행지 예약하기

빠르게 성장하는 온라인 여행 기업 Hurb의 성공은 웹 사이트의 속도와 보안에 의해 결정됩니다. 로딩 시간이 느리거나 트랜잭션 지연이 발생하면 고객이 불편을 느낄 수 있습니다. Hurb는 인터넷 속도가 느린 지역을 포함해 모든 고객에게 일관되고 안전한 경험을 제공하기 위해 Akamai 솔루션을 사용하고 있습니다.

Hurb의 성장을 뒷받침하는 고객 경험

Hurb는 여행객들을 꿈의 여행지로 안내합니다. 2011년에 설립되었고 이전에는 Hotel Urbano로 알려져 있었으며 여행 업계에서 10년 동안 놀라운 성장을 달성했습니다. 처음에 브라질에 있는 고객들에게 서비스를 제공하다가 성공적으로 글로벌 운영을 확장했으며 현재 전 세계 2000만 명의 등록 고객에게 3만5000곳 이상의 여행지를 제공합니다.

Hurb의 성공 요인 중 하나는 고객 충성도입니다. 코로나19가 유행하며 많은 경쟁사들이 어려움을 겪었지만, Hurb는 국내 및 해외 여행 규제로 피해를 입는 고객들을 보호하는 폭넓은 환불 정책 덕분에 가장 바쁜 몇 달을 보냈습니다. 현재 Hurb는 이러한 모멘텀을 활용해 미국, 캐나다, 스페인, 포르투갈, 칠레 등의 국가로 글로벌 비즈니스를 확장하고 있습니다.

Hurb의 온라인 여행 비즈니스의 중요한 기반은 웹사이트입니다. 고객은 웹사이트에서 여행지를 둘러보고 예약 가능 여부 및 요금을 확인하고 예약할 수 있습니다. 브라질의 외곽 지역에 있는 고객과 호텔은 초고속으로 인터넷에 접속할 수 없기 때문에 페이지 로딩 시간이 특히 중요한 요소입니다. 연구에 따르면 웹사이트 로딩 시간이 100밀리초 지연될 때마다 구매 전환율이 7% 낮아지고, 웹페이지 로딩 시간이 2초 지연될 경우 이탈률이 103% 증가합니다.

Hurb의 CTO인 카를로스 리오스(Carlos Rios)는 고객이 호텔 및 예약 정보를 중단 없이 빠르게 찾아볼 수 있도록 하는 업무를 담당하고 있습니다. 리오스는 "고객이 목적지 사진이나 기타 세부 정보를 확인하기 위해 오래 기다릴수록 예약을 완료하지 않고 포기할 가능성이 커집니다."라고 말합니다.



Hurb
브라질 리우데자네이루
www.hurb.com

업종
호텔 & 여행

- 솔루션
- Web Application Protector
 - Dynamic Site Accelerator
 - NetStorage
 - mPulse
 - Site Shield



Hurb는 접속이 원활한 노트북으로 다음 여행지를 예약하는 고객, 해변에서 스마트폰으로 예약하는 고객 모두에게 원활한 경험을 제공해야 합니다. 리오스는 “휴대폰으로 예약을 변경하려고 하는데 집에서 예약할 때 사용했던 노트북보다 10배 느리고 예약금까지 지불한 상황이라면 실망감을 느끼게 될 것입니다.”라고 말합니다.

비즈니스의 중심은 성능과 보안

고객 경험에 끊임 없이 집중하는 리오스와 그의 팀은 Akamai를 만나게 되었습니다. 리오스는 “저희는 Akamai가 웹사이트의 성능을 최적화하고 해커 및 기타 보안 위협으로부터 웹사이트를 보호하는 기술과 역량을 보유하고 있다는 사실을 즉각적으로 간파했습니다.”라고 말합니다.

리오스가 Akamai에 처음 관심을 갖게 된 것은 Akamai가 브라질에 구축한 인프라 덕분입니다. 이 인프라는 멀리 떨어져 있는 고객에게도 빠르고 일관된 경험을 제공할 수 있도록 도와줍니다. 이제 Hurb는 Akamai 서버를 사용해 엣지에서 DNS 쿼리를 리졸브하고 [Dynamic Site Accelerator](#)를 사용해 웹사이트 콘텐츠의 99%를 캐싱합니다. 이를 통해 인프라는 실시간 데이터를 처리해 예약 속도를 높이고 웹 트래픽 급증을 쉽게 처리할 수 있는 여력을 갖게 됩니다.

리오스는 “Akamai의 기술 덕분에 기본적인 것에 역량을 집중할 수 있습니다. 오늘날 고객은 목적지를 찾아보거나 다음 여행지를 예약하는 동안 즉각적인 응답을 기대합니다. Akamai는 Hurb의 고객이 위치와 디바이스에 관계없이 원활한 경험을 누릴 수 있다는 점을 보장합니다.”라고 말합니다.

네트워크는 Akamai [NetStorage](#)를 통해 가장 뛰어난 성능을 보이는 지역을 동적으로 선택해 콘텐츠를 제공하고 이를 고객에게 빠른 속도로 전송합니다. 리오스는 “Akamai의 모든 성능 향상 솔루션을 결합함으로써 고객들에게 간소화된 서비스를 전송할 수 있습니다. 고객이 스마트폰으로 브라우징하는 것부터 꿈에 그리던 여행지의 해변에서 느긋하게 쉬는 경험을 하기까지의 과정이 간편하게 진행됩니다.”라고 말합니다.

외부 위협으로부터 고객 보호

Hurb는 보안 측면에서 Akamai [Web Application Protector](#) 및 [Site Shield](#)를 사용해 외부 공격으로부터 시스템을 보호합니다. 이 솔루션은 Hurb 고객들이 예약할 때 자신의 결제 정보와 개인정보가 안전하게 보호되고 있다고 안심할 수 있도록 지원합니다.

Hurb의 DevOps 엔지니어 겸 IT 매니저인 린드로 수자(Leandro Souza)는 “고객이 보안을 신뢰하지 못해 거래를 멈추면 1초 안에 예약이 취소될 수 있습니다. Akamai는 Hurb의 시스템이 감염되는 일이 없도록 보장하고 고객이 Hurb의 예약 시스템을 신뢰할 수 있도록 지원합니다.”라고 말합니다.

Akamai 보안 기술은 소프트웨어 취약점으로부터 비즈니스를 보호합니다. 수자는 “SQL 인젝션과 같은 온라인 보안 침해로부터 비즈니스를 안전하게 보호하기 위해 매일 주의를 기울여야 합니다. Akamai 덕분에 시스템과 고객이 보호되고 있다는 확신을 갖게 되었습니다. 우리는 비즈니스 가치를 강화하는 업무에 리소스를 다시 집중할 수 있습니다.”라고 말합니다.

고객의 여정 파악

Akamai는 속도와 보안을 개선하는 것은 물론, mPulse 모니터링 소프트웨어를 통해 Hurb가 최종 사용자 경험을 더 잘 이해하고 이러한 정보에 대응할 수 있도록 지원합니다. 수자는 “mPulse를 사용하면 방대한 양의 데이터를 복잡하게 처리하지 않고도 트렌드를 파악하고 전환율과 관련된 답을 얻을 수 있습니다. 이미지 또는 전체 페이지와 같은 요소가 사용자 경험에 어떤 영향을 미치는지 이해하고 필요한 경우 경험을 개선하기 위해 변경할 수 있습니다.”라고 말합니다.



Akamai는 Hurb의 고객이 위치와 디바이스에 관계없이 원활한 경험을 누릴 수 있다는 점을 보장합니다.

카를로스 리오스
Hurb CTO

리오스는 이 정보를 활용해 웹사이트가 Hurb의 전반적인 기업 목표 달성을 지원는지 확인하고 IT 투자의 가치가 크다는 것을 입증할 수 있습니다. 리오스는 “페이지 로딩 시간이 최대 70%까지 감소했습니다. 외곽 지역에서 로밍 데이터를 사용하면서 이동하는 사용자가 있을 수 있기 때문에 페이지 로딩 시간 감축은 매우 중요합니다. 동시에 저희는 외부 위협에 선제적으로 대응하기 위해 미래지향적인 보안 인프라를 갖추고 있습니다.”라고 말합니다.

리오스는 웹사이트에서의 고객 경험을 실제 생활에서 경험하는 여정과 비교합니다. 리오스는 “여행을 할 때 현관에서 공항, 리조트까지 원활하게 이동하고 싶어하죠. 여행을 예약할 때도 마찬가지입니다. 페이지 로딩 속도가 느리면 비행 지연만큼이나 불쾌한 경험을 하게 될 수 있습니다.”라고 말합니다.

Hurb를 이용하는 고객은 걱정할 필요가 없습니다. 리오스는 “Akamai는 최고 수준의 온라인 경험을 제공할 수 있도록 지원합니다. 이제 우리는 글로벌 시장으로 확장하고 비즈니스를 계속 성장시키고 고객이 휴가를 예약할 때 최고의 경험을 제공할 수 있다는 자신감을 갖게 되었습니다. Hurb의 고객은 자외선 차단제와 휴대폰 충전기를 잘 챙겼는지만 확인하면 됩니다.”라고 말합니다.



Akamai는 최고 수준의 온라인 경험을 제공할 수 있도록 지원합니다. 이제 우리는 글로벌 시장으로 확장하고 비즈니스를 계속 성장시키고 고객이 휴가를 예약할 때 최고의 경험을 제공할 수 있다는 자신감을 갖게 되었습니다.

카를로스 리오스

Hurb CTO



Hurb는 사랑하는 사람과 함께 세상을 탐험하는 것이 평생 동안 기억되는 추억과 이야기 거리를 만들고, 유대감을 강화하고, 사람들을 행복하게 만든다고 믿는 열정적인 여행 애호가들로 구성되어 있습니다. Hurb의 가장 큰 목표는 사람들이 이러한 꿈을 실현할 수 있도록 저렴한 가격에 최고의 여행 경험을 제공함으로써 ‘여행을 더 쉽게 만드는’ 것입니다. 2000만여 명의 등록 고객, 전 세계 3만5000여 곳의 여행지, 1200만여 명의 Facebook 팔로워를 보유한 브라질 최고의 온라인 여행사이자 세계에서 가장 큰 여행 팬 페이지입니다. www.hurb.com