

AKAMAI 客户案例

Hurb 使旅行预订更轻松，更安全

Akamai 提供的性能和安全性助力国际业务实现快速增长

2000 万

名注册旅客（数量还在不断增加）

超过 35000

个旅行目的地，包括酒店和游轮

70%

的页面加载时间缩减幅度

分分钟预订心仪目的地

作为一家快速增长的在线旅游企业，网站的速度和安全性对于 Hurb 的成功而言至关重要。加载时间长或交易延迟都会令客户不爽。该公司依靠 Akamai 来为所有客户（包括那些身处网速不佳地区的客户）提供一致和安全的体验。

卓越的客户体验令 Hurb 的增长动力十足

Hurb 助力旅客前往心仪目的地。该公司的前身是成立于 2011 年的 Hotel Urbano，在旅游业混乱发展的十年中取得了显著增长。Hurb 最初只为巴西本土的客户提供服务，后来成功拓展了国际业务，目前全球注册客户数量高达 2000 万，全球可选目的地超过 35,000 个。

Hurb 成功的主要原因之一是其客户的忠诚度。新冠疫情期间，许多竞争对手都陷入了困境，而 Hurb 则通过采取慷慨的退款政策来保护受国内和国际旅行限制影响的客户，所以在这几个月内收获了大量订单。现在，该公司正利用这一势头向美国、加拿大、西班牙、葡萄牙和智利等国家/地区进行了国际业务扩张。

Hurb 开展在线旅游业务的基石就是其网站 - 客户需要在网站上浏览目的地，查看余票数量和价格，并进行预订。因此，页面加载时间是一个重要的考虑因素，特别是在巴西，更是如此。这里的许多酒店和客户都位于较偏远的地区并且网速可能会较慢。研究表明，网站加载时间每延迟 100 毫秒，转化率就会降低 7%，而网页加载时间每延迟 2 秒，跳出率就会增加 103%。

Hurb 的 CTO Carlos Rios 负责确保客户能够快速、无中断地浏览酒店和预订信息。“客户需要等待关于目的地的图片和其他详情加载的时间越长，他们就越有可能在未完成预订的情况下选择放弃。”他说道。



Hurb
巴西里约热内卢
www.hurb.com

行业
酒店与旅游

解决方案

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



无论旅客是通过具有高速连接的笔记本电脑，还是在海滩上通过智能手机预订他们的下一次旅行，Hurb 都需要提供无缝的体验。“想象一下，如果您想通过手机来更改预订，但手机的网速比您最初在家里预订和支付定金时使用的笔记本电脑慢 10 倍，那么您一定会感到不爽。” Rios 说道。

对于企业而言，性能和安全性至关重要

这种对客户体验的不懈关注使 Rios 和他的团队选择与 Akamai 合作：“我们很快发现，Akamai 所拥有的技术和技能可优化我们网站的性能，并保护其免受黑客攻击以及其他安全威胁。”

Rios 最初被 Akamai 在巴西的基础架构所吸引，该基础架构有助于确保客户即使身处偏远地区，也能为其提供快速、一致的体验。现在，Hurb 依靠 Akamai 服务器在边缘解决 DNS 查询，并使用 [Dynamic Site Accelerator](#) 来缓存其 99% 的网站内容。这样就腾出了基础架构，使其可以处理实时数据，进而加快预订速度，并轻松应对网站流量高峰。

Rios 表示：“Akamai 的技术使我们能够专注于改进我们的基本服务。如今的客户在浏览目的地或预订下一次旅行时，希望获得即时的响应。Akamai 能够确保我们的客户从任何地点或设备均可享受他们的体验，让我们高枕无忧。”

借助 Akamai [NetStorage](#)，网络可动态选择性能最高的区域来提供内容，并迅速将其交付给客户。“通过结合使用 Akamai 的所有性能解决方案，我们可以向客户提供优化的服务，使他们能够从智能手机上轻松浏览目的地，进行预订，然后悠闲享受心仪目的地的海滩。” Rios 说道。

保护客户免受外部威胁

在安全方面，Hurb 使用 Akamai [Web Application Protector](#) 和 [Site Shield](#) 来保护其系统免受外部攻击。有了这些保护措施，Hurb 即可让客户安心无虞，因为在预订时客户的付款和个人信息都受到了很好的保护。

Hurb 的 DevOps 工程师兼 IT 经理 Leandro Souza 表示：“如果客户停止操作，哪怕是一瞬间，并开始思索交易的安全性，都有可能让他们放弃预订。Akamai 帮助我们确保系统不会受到入侵，并使客户在进行预订时没有任何顾虑。”

Akamai 安全技术还可保护业务免受软件漏洞的影响。Souza 表示：“我们每天都需要保护企业免受 SQL 注入等在线安全漏洞的影响。有了 Akamai 的帮助，我们对系统和客户都能受到良好的保护充满信心。也就是说，我们可以将资源重新投入到为业务增加价值的活动上。”

了解客户历程

除了提高速度和安全性之外，Akamai 的 [mPulse](#) 监控软件还有助于 Hurb 更好地了解最终用户体验，并针对这些信息做出调整。Souza 表示：“借助 [mPulse](#)，我们可以确定趋势，并找到提升转化率的方法，而无需筛查大量数据。我们可以了解各种元素（比如图像或整个页面）如何影响用户体验，并在必要时做出调整，以改善用户体验。”



Akamai 能够确保我们的客户从任何地点或设备均可享受他们的体验，让我们高枕无忧。

Carlos Rios
Hurb 的 CTO

通过这些信息，Rios 可以展示该网站如何支持公司实现整体目标，并证明他们的 IT 投资可以带来的更广泛的价值。他表示：“我们发现页面加载时间缩短了多达 70%，这非常重要，因为用户可能会在偏远地区旅行并使用漫游数据。同时，我们拥有一个面向未来的安全基础架构，该基础架构可以不断更新，从而能够从容应对外部威胁。”

Rios 将客户在网站上的体验与他们在现实生活中的旅程进行比较。“当您旅行时，您希望顺利地从住所前门到达机场，然后到达度假村，一路不受干扰。预订旅行，也是如此。缓慢加载的页面可能与航班延误一样令人讨厌。”

Hurb 的客户无需担心。Rios 表示：“Akamai 帮助我们提供了五星级的在线体验。现在，我们有信心在国际上拓展业务，继续发展我们的业务，并为我们的客户提供卓越的假期出行预订体验。客户唯一应该关心的是记得带足够的防晒霜和手机充电器。”



Akamai 帮助我们提供了五星级的在线体验。现在，我们有信心在国际上拓展业务，继续发展我们的业务，并为我们的客户提供卓越的假期出行预订体验。

Carlos Rios

Hurb 的 CTO



Hurb 是一个由充满激情的旅游狂热者组成的团队，他们认为，与所爱的人一起探索世界会创造出伴随一生的回忆和值得分享的故事，可以拉近人与人之间的关系，并使人们变得更加幸福。Hurb 的最大目标是“让旅行变得更加轻松”，它希望在人们与他们的心仪目的地之间建立桥梁，以实惠的价格提供卓越的旅行体验。Hurb 现在是巴西领先的在线旅行社，全球注册旅客数量 2000 万，全球可选目的地超过 35000 个，并且 Facebook 关注者超过 1200 万，是全球规模最大的旅游粉丝网站。www.hurb.com



扫码关注 · 获取最新 CDN 前沿资讯