

AKAMAI-KUNDENREFERENZ

Hurb macht die Buchung von Reisen einfach - und sicher

Performance und Sicherheit von Akamai kurbeln internationales Geschäft an

20 Mio.

bereits registrierte Reisende,
Tendenz steigend

> 35.000

Reiseziele, einschließlich Hotels
und Kreuzfahrten

70 %

kürzere Seitenladezeiten

Traumziele in Minutenschnelle

Für ein schnell wachsendes Online-Reiseunternehmen wie Hurb hängt der Erfolg von der Geschwindigkeit und Sicherheit seiner Website ab. Denn lange Ladezeiten oder Verzögerungen bei Transaktionen führen zu frustrierten Kunden. Das Unternehmen setzt auf Akamai, um allen Kunden ein einheitliches und sicheres Erlebnis zu bieten, auch in Gebieten ohne Highspeed-Internet.

Kundenerlebnisse fördern Wachstum von Hurb

Hurb bringt Reisende zu ihren Traumzielen. Das Unternehmen, früher bekannt als Hotel Urbano, wurde 2011 gegründet und verzeichnete trotz zahlreicher Umbrüche in der Reisebranche im vergangenen Jahrzehnt ein bemerkenswertes Wachstum. Hurb konzentrierte sich zunächst auf Kunden in seinem Heimatland Brasilien, konnte in den letzten Jahren jedoch auch sein internationales Geschäft erfolgreich ausbauen. Heute verfügt Hurb über eine globale Zielgruppe von 20 Millionen registrierten Kunden, die aus über 35.000 Zielorten weltweit wählen können.

Einer der Hauptgründe für den Erfolg von Hurb ist die Treue seiner Kunden. Während viele Mitbewerber im Zuge der COVID-19-Pandemie zu kämpfen hatten, verzeichnete Hurb dank einer großzügigen Rückerstattungs politik im Falle von nationalen und internationalen Reisebeschränkungen einige der geschäftigsten Monate. Das Unternehmen macht sich diese Dynamik nun zunutze, um international in Länder wie die USA, Kanada, Spanien, Portugal und Chile zu expandieren.

Der Eckpfeiler des Online-Reisegeschäfts von Hurb ist die Website, auf der Kunden Reiseziele durchsuchen, Verfügbarkeit und Preise prüfen und ihre Reservierungen vornehmen. Hier ist die Seitenladezeit ein wichtiger Faktor, insbesondere in Brasilien, wo viele Hotels - und Kunden - in abgelegenen Gebieten unter Umständen keinen Zugriff auf Highspeed-Internet haben. [Untersuchungen haben ergeben](#), dass eine Verzögerung der Website-Ladezeit von 100 Millisekunden die Konversionsraten um 7 Prozent reduzieren kann und dass eine Verzögerung von 2 Sekunden die Absprungraten um 103 Prozent erhöht.

Carlos Rios, CTO bei Hurb, ist dafür verantwortlich, dass Kunden schnell und zuverlässig auf Hotel- und Reservierungsinformationen zugreifen können. „Je länger ein Kunde auf Bilder und andere Details zu seinem Reiseziel warten muss, desto größer ist die Wahrscheinlichkeit, dass er die Sitzung ohne Abschluss einer Buchung beendet“, erklärt er.



Hurb

Rio de Janeiro, Brasilien
www.hurb.com

Branche

Hotel- und Reisebranche

Lösungen

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



Hurb muss für ein nahtloses Erlebnis sorgen, unabhängig davon, ob Reisende ihren nächsten Urlaub auf einem Laptop mit schnellem Internet oder über ihr Smartphone am Strand buchen. „Stellen Sie sich vor, wie frustrierend es ist, wenn Sie Ihre Buchung ändern möchten, Ihr Mobiltelefon jedoch zehnmal langsamer ist als der Laptop zu Hause, auf dem Sie die Buchung vorgenommen - und die Kautionszahlung bezahlt - haben“, führt Rios aus.



Mit Akamai haben wir die Gewissheit, dass unsere Kunden an jedem Standort und auf jedem Gerät ein erstklassiges Erlebnis genießen können.

Carlos Rios
CTO, Hurb

Performance und Sicherheit sind das A und O

Bei der Optimierung des Kundenerlebnisses stießen Rios und sein Team auf Akamai: „Wir haben sehr schnell erkannt, dass Akamai über die nötigen Technologien und Kompetenzen verfügt, um die Performance unserer Website zu optimieren und sie vor Hackern und anderen Sicherheitsbedrohungen zu schützen.“

Für Rios war die Infrastrukturpräsenz von Akamai in Brasilien ein entscheidender Faktor. Diese trägt dazu bei, dass Kunden selbst an entfernten Standorten ein schnelles und konsistentes Erlebnis genießen können. Nun verlässt sich Hurb auf Akamai-Server, um DNS-Abfragen an der Edge aufzulösen, und nutzt [Dynamic Site Accelerator](#), um 99 % der Website-Inhalte zwischenspeichern. Dadurch wird die Infrastruktur entlastet und kann Echtzeitdaten für schnellere Reservierungen verarbeiten und Trafficspitzen unkompliziert bewältigen.

„Dank der Technologie von Akamai können wir uns auf das Wichtigste konzentrieren“, so Rios. „Kunden erwarten heutzutage eine sofortige Reaktion auf ihre Anfragen, wenn sie nach Reisezielen suchen oder ihren nächsten Urlaub buchen. Mit Akamai haben wir die Gewissheit, dass unsere Kunden an jedem Standort und auf jedem Gerät ein erstklassiges Erlebnis genießen können.“

Mit Akamai [NetStorage](#) wählt das Netzwerk dynamisch die Region mit der höchsten Performance aus und stellt die Inhalte umgehend für den Kunden bereit. „Durch die Kombination der Performance-Lösungen von Akamai können wir Kunden einen optimierten Service bieten. So gelangen sie mühelos von ihrem Smartphone zum Strand an ihrem Traumziel“, so Rios.

Schutz vor externen Bedrohungen

Hurb nutzt Akamai [Web Application Protector](#) und [Site Shield](#), um seine Systeme vor externen Angriffen zu schützen. Dadurch können sich die Kunden von Hurb stets darauf verlassen, dass ihre Zahlungen und ihre persönlichen Daten bei der Reservierung geschützt sind.

Leandro Souza, DevOps Engineer und IT Manager bei Hurb, erklärt hierzu: „Wenn ein Kunde die Sicherheit einer Transaktion auch nur für den Bruchteil einer Sekunde in Frage stellt, kann dies zu einem Buchungsabbruch führen. Mithilfe von Akamai sind unsere Systeme zuverlässig geschützt. Damit wir können jegliche Bedenken auf Kundenseite ausräumen, die sie von einer Reservierung abbringen könnten.“

Die Sicherheitstechnologie von Akamai schützt das Unternehmen auch vor Software-Schwachstellen. „Es ist eine tägliche Herausforderung, das Unternehmen vor Online-Bedrohungen wie SQL Injection zu schützen“, so Souza. „Mit Akamai können wir darauf vertrauen, dass unsere Systeme und Kunden geschützt sind. Das bedeutet, dass wir unsere Ressourcen wieder für die Aktivitäten einsetzen können, die einen Mehrwert für das Unternehmen schaffen.“

Erkenntnisse zur Customer Journey

Akamai verbessert nicht nur Geschwindigkeit und Sicherheit, sondern hilft Hurb mit der Überwachungssoftware [mPulse](#) auch dabei, das Endnutzererlebnis besser zu verstehen und auf die gewonnenen Daten zu reagieren. „Mit [mPulse](#) ermitteln wir Trends und erhalten Antworten auf Konversionsfragen, ohne riesige Datenmengen durchsuchen zu müssen“, so Souza. „Wir können einsehen, wie sich Elemente wie Bilder oder ganze Seiten auf das Nutzererlebnis auswirken, und bei Bedarf Änderungen vornehmen, um das Erlebnis zu verbessern.“

Mit diesen Informationen kann Rios aufzeigen, wie die Website die grundlegenden Unternehmensziele unterstützt und welchen Wert die IT-Investitionen haben. „Wir konnten beobachten, dass sich die Seitenladezeiten um 70 % verkürzt haben. Das ist sehr wichtig, gerade wenn ein Nutzer auf seiner Reise in einem abgelegenen Gebiet Roaming-Daten nutzt“, erklärt er. „Gleichzeitig verfügen wir über eine zukunftssichere Sicherheitsinfrastruktur, die sich weiterentwickeln kann, um externen Bedrohungen immer einen Schritt voraus zu bleiben.“

Rios vergleicht das Erlebnis der Kunden auf der Website mit den Erfahrungen, die sie auf Reisen machen. „Wenn man unterwegs ist, möchte man ohne Unterbrechung von der Haustür zum Flughafen und dann zur Unterkunft gelangen. Das Gleiche gilt auch bei der Buchung einer Reise. Eine Seite, die nur langsam lädt, kann genauso ärgerlich sein wie eine Flugverspätung.“

Die Kunden von Hurb brauchen sich keine Sorgen zu machen. „Akamai unterstützt uns bei der Bereitstellung eines Fünf-Sterne-Erlebnisses“, so Rios. „Mit dieser Zuversicht können wir international expandieren, unser Geschäft weiter ausbauen und unseren Kunden das beste Erlebnis bei der Buchung ihres Urlaubs bieten. Das einzige, woran unsere Kunden denken sollten, ist, genügend Sonnencreme und ihre Ladegeräte einzupacken.“



Akamai unterstützt uns bei der Bereitstellung eines Fünf-Sterne-Erlebnisses. Mit dieser Zuversicht können wir international expandieren, unser Geschäft weiter ausbauen und unseren Kunden das beste Erlebnis bei der Buchung ihres Urlaubs bieten.

Carlos Rios

CTO, Hurb



Hurb ist ein Team aus leidenschaftlichen Reisefans mit der Überzeugung, dass man durch die Erkundung der Welt mit seinen Liebsten lebenslange Erinnerungen schafft, Geschichten zum Teilen gewinnt, Verbindungen stärkt und glücklicher wird. Das größte Ziel von Hurb ist es, „das Reisen einfacher zu machen“, indem es Menschen an ihre Traumziele bringt und ihnen die besten Reiseerlebnisse zu einem erschwinglichen Preis bietet. Mit mehr als 20 Millionen registrierten Reisenden, 35.000 Zielorten weltweit und mehr als 12 Millionen Facebook-Followern ist Hurb nun die führende Online-Reiseagentur in Brasilien - und hat die weltweit größte Tourismus-Fanseite. www.hurb.com