

HISTORIA DE CLIENTE DE AKAMAI

Con Hurb, reservar viajes es fácil y seguro

El negocio internacional que despegó gracias al rendimiento y la seguridad que proporciona Akamai



20 M

de viajeros registrados,
y en auge

35 K +

destinos de viaje, incluyendo
hoteles y cruceros

70 %

menos de tiempos de
carga de las páginas

Destinos de ensueño al instante

El éxito de Hurb, una agencia de viajes online que está en auge, depende de la velocidad y seguridad de su sitio web. Los lentos tiempos de carga o los retrasos a la hora de realizar transacciones pueden frustrar a los clientes. La empresa confía en Akamai para ofrecer una experiencia coherente y segura a todos sus clientes, incluidos aquellos que se encuentran en zonas con una velocidad de Internet deficiente.

Las experiencias de cliente impulsan el crecimiento de Hurb

Con Hurb, viajará a los destinos de sus sueños. La agencia, anteriormente llamada Hotel Urbano, se creó en 2011 y ha crecido de manera significativa durante una década, a pesar de los grandes cambios en el sector de los viajes. Hurb, que comenzó ofreciendo servicios en Brasil, su país de origen, ha ampliado con éxito sus operaciones internacionales y ahora cuenta con un público global de 20 millones de clientes registrados que pueden elegir entre más de 35 000 destinos de todo el mundo.

Uno de los principales motores del éxito de Hurb es la lealtad de sus clientes. Aunque una buena parte de la competencia tuvo problemas durante la pandemia de la COVID-19, Hurb vivió algunos de sus meses de mayor actividad gracias a una generosa política de reembolso que protege a los clientes afectados por las restricciones de viajes nacionales e internacionales. Ahora, la empresa aprovecha ese impulso para ampliar su alcance internacional en países como Estados Unidos, Canadá, España, Portugal y Chile.

El pilar fundamental del negocio de viajes online de Hurb es su sitio web, al que los clientes acceden para buscar destinos, comprobar la disponibilidad y los precios y hacer reservas. En este caso, el tiempo de carga de la página es un factor importante, sobre todo en Brasil, donde muchos hoteles y clientes que se encuentran en zonas bastante alejadas no tienen acceso a una conexión de alta velocidad. [Los estudios demuestran](#) que por cada retraso de 100 milisegundos en el tiempo de carga del sitio web, pueden reducirse las tasas de conversión hasta un 7 %. A su vez, si ese retraso es de 2 segundos, las tasas de rebote aumentan hasta un 103 %.

Carlos Rios, director de tecnología de Hurb, se encarga de asegurarse de que los clientes puedan buscar la información de los hoteles y las reservas de forma rápida y sin interrupciones. "Cuanto más tiempo tenga que esperar un cliente a que se carguen las imágenes y otros detalles de su destino, mayores son las posibilidades de que no acabe de completar la reserva", comenta.



Hurb

Rio de Janeiro (Brasil)
www.hurb.com

Sector

Hoteles y viajes

Soluciones

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



Hurb debe ofrecer una experiencia perfecta tanto a los viajeros que reservan sus próximas vacaciones desde un portátil con buena conexión como a los que lo hacen desde un smartphone en la playa. "Puede resultar realmente frustrante querer cambiar una reserva y que el teléfono móvil sea 10 veces más lento que el portátil de casa desde el que se hizo la reserva y se pagó el depósito", explica Rios.

Rendimiento y seguridad: la clave del negocio

Este énfasis incesante en la experiencia del cliente hizo que Rios y su equipo apostasen por Akamai: "Nos dimos cuenta rápidamente de que Akamai disponía de la tecnología y las competencias necesarias para optimizar el rendimiento de nuestro sitio web y protegerlo frente a hackers y otras amenazas".

En un primer momento, Rios se sintió atraído por la presencia de infraestructuras de Akamai en Brasil, ya que esto garantiza una experiencia rápida y coherente a los clientes, aunque se encuentren en localidades remotas. Hurb ahora depende de los servidores de Akamai para resolver las consultas de DNS en el Edge y utiliza [Dynamic Site Accelerator](#) para almacenar en caché el 99 % del contenido de su sitio web. Así, se libera la infraestructura para procesar datos en tiempo real con el fin de agilizar las reservas y gestionar fácilmente los picos de tráfico.

"La tecnología de Akamai nos permite centrarnos en lo importante", sostiene Rios. "Hoy en día, los clientes esperan una respuesta instantánea a la hora de buscar destinos o reservar sus próximas vacaciones. Akamai nos garantiza que nuestros clientes disfrutarán de sus experiencias desde cualquier ubicación o dispositivo".

Con Akamai [NetStorage](#), la red selecciona de forma dinámica la región de mayor rendimiento para ofrecer contenido rápidamente al cliente. "Al combinar todas las soluciones de rendimiento de Akamai, podemos ofrecer a los clientes un servicio optimizado que les lleve al destino de sus sueños con una simple búsqueda en el smartphone".

Proteger a los clientes ante las amenazas externas

Cuando se trata de seguridad, Hurb recurre a Akamai [Web Application Protector](#) y [Site Shield](#) para proteger sus sistemas frente a ataques externos. Esto le permite transmitir confianza a los clientes para que sientan que sus datos personales y de pago están a salvo cuando hacen una reserva.

Leandro Souza, ingeniero de DevOps y responsable de TI en Hurb, explica que "si un cliente se cuestiona la seguridad de una transacción, aunque solo sea durante una fracción de segundo, es probable que no acabe realizando la reserva. Akamai nos ayuda a garantizar que nuestros sistemas nunca se vean afectados y que el cliente no cambie de opinión a la hora de hacer una reserva".

La tecnología de seguridad de Akamai también protege a la empresa frente a las vulnerabilidades de software. "Mantener a la empresa a salvo de las brechas de seguridad online, como los ataques de inyección SQL, es una lucha constante", explica Souza. "Con Akamai, tenemos la confianza de que nuestros sistemas y clientes están protegidos, por lo que podemos reorientar nuestros recursos hacia actividades que añadan valor al negocio".

Comprender la trayectoria del cliente

Además de mejorar la velocidad y la seguridad, Akamai ayuda a Hurb a conocer la experiencia del usuario final y a reaccionar a esta información mediante su software de supervisión mPulse. "Con [mPulse](#), detectamos tendencias y encontramos respuestas a cuestiones clave sobre la conversión sin tener que examinar grandes cantidades de datos", sostiene Souza. "Podemos saber de qué modo elementos como imágenes o páginas completas afectan a la experiencia del usuario y hacer los cambios que sean necesarios para mejorarla".



Akamai nos garantiza que nuestros clientes disfrutarán de sus experiencias desde cualquier ubicación o dispositivo.

Carlos Rios

Director de tecnología de Hurb

Con esta información, Rios puede explicar cómo el sitio web apoya los objetivos generales de la empresa y demostrar el valor más amplio de su inversión en TI. "Hemos visto que los tiempos de carga de las páginas se reducen hasta en un 70 %, algo muy importante teniendo en cuenta que un usuario puede estar de viaje en un lugar remoto y utilizando itinerancia de datos", destaca. "A su vez, disponemos de una infraestructura de seguridad con garantías de futuro que puede evolucionar y mantenerse siempre un paso por delante de las amenazas externas".

Rios compara la experiencia de los clientes en el sitio web con la de la vida real. "Al viajar, queremos que el desplazamiento entre nuestro hogar hasta el aeropuerto y el complejo turístico se desarrolle sin complicaciones. Ocurre lo mismo al reservar un viaje: una página de carga lenta puede ser tan frustrante como el retraso de un vuelo".

Los clientes de Hurb no deben preocuparse. "Akamai nos permite ofrecer una experiencia online óptima", afirma Rios. "Ahora tenemos la confianza necesaria para ampliar nuestra presencia internacional, seguir impulsando nuestro negocio y ofrecer a nuestros clientes la mejor experiencia posible al reservar unas vacaciones. Solo deben acordarse de llevar protector solar y sus cargadores de teléfono móvil".



Akamai nos permite ofrecer una experiencia online óptima. Ahora tenemos la confianza necesaria para ampliar nuestra presencia internacional, seguir impulsando nuestro negocio y ofrecer a nuestros clientes la mejor experiencia posible al reservar unas vacaciones.

Carlos Rios

Director de tecnología de Hurb



Hurb es un equipo de apasionados de los viajes, convencidos de que explorar el mundo con los seres queridos permite coleccionar recuerdos para toda la vida, compartir historias y fortalecer vínculos, además de hacer más feliz a la gente. Su objetivo principal es "hacer que viajar sea más sencillo" al permitir que las personas alcancen sus sueños y ofrecer las mejores experiencias a un precio asequible. Hurb, que cuenta con más de 20 millones de viajeros registrados, 35 000 destinos en todo el mundo y más de 12 millones de seguidores en Facebook, lo que la convierte en la mayor página de aficionados del turismo de todo el mundo, es la agencia de viajes online líder en Brasil. www.hurb.com