TÉMOIGNAGE CLIENT AKAMAI

Hurb simplifie et sécurise les réservations de voyages

Une activité internationale qui décolle, appuyée par la sécurité et aux performances d'Akamai

20 millions

de voyageurs inscrits, un chiffre en pleine croissance

Plus de 35 000

destinations de voyage, y compris des hôtels et des croisières

70 %

de réduction des délais de chargement des pages

Des destinations de rêve en quelques minutes

Hurb étant une agence de voyage en ligne en pleine croissance, son succès dépend de la rapidité et de la sécurité de son site Web. Des délais de chargement ou de transaction trop longs peuvent contrarier les clients. L'entreprise fait confiance à Akamai pour offrir une expérience cohérente et sûre à tous ses clients, y compris ceux qui se trouvent dans des régions disposant de mauvaises connexions Internet.

Pour Hurb, la croissance repose sur l'expérience client

Hurb emmène les voyageurs aux destinations de leurs rêves. L'entreprise, anciennement Hotel Urbano, a été fondée en 2011 et a connu une croissance remarquable pendant une décennie marquée par des perturbations dans le secteur du voyage. Initialement présente uniquement dans son pays d'origine, le Brésil, l'entreprise a étendu ses activités à l'international avec succès. Aujourd'hui, elle compte plus de 20 millions de clients inscrits à travers le monde, auxquels elle propose plus de 35 000 destinations dans le monde entier.

Le succès de Hurb repose en grande partie sur la fidélité de ses clients. Bien que de nombreux concurrents aient été mis en difficulté par la pandémie de COVID-19, Hurb a connu sa plus grande activité sur la même période, grâce à une politique de remboursement généreuse qui a protégé les clients touchés par les restrictions sur les voyages nationaux et internationaux. Aujourd'hui, l'entreprise profite de cet élan pour s'étendre à l'international dans des pays comme les États-Unis, le Canada, l'Espagne, le Portugal et le Chili.

Le site Web de Hurb constitue la pierre angulaire de son activité de voyage en ligne. Les clients s'y rendent pour parcourir les destinations, consulter les disponibilités et les prix, et effectuer leurs réservations. C'est pourquoi les temps de chargement des pages ont une grande importance, en particulier au Brésil, où de nombreux hôtels, et de nombreux clients, situés dans des régions recluses ne disposent d'aucun accès haut débit. Des recherches révèlent que chaque retard de 100 millisecondes dans le délai de chargement d'un site Web peut réduire les taux de conversion de 7 %, tandis qu'un retard de 2 secondes dans le temps de chargement d'une page Web augmente les taux de rebond de 103 %.

Carlos Rios, directeur technique de Hurb, est chargé de veiller à ce que ses clients puissent consulter les informations relatives aux hôtels et aux réservations rapidement et sans interruption. « Plus le chargement de photos et des autres informations relatives à la destination sont longs, plus il y a de chances qu'un client abandonne avant de finaliser sa réservation », explique-t-il.

Hurb
Rio de Janeiro, Brésil
www.hurb.com

Secteur
Hôtel et voyage

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

Hurb doit offrir une expérience fluide, que ses voyageurs choisissent de réserver leur prochaine escapade depuis un ordinateur portable doté d'une bonne connexion, ou depuis un smartphone, à la plage. « Imaginez votre frustration si vous vouliez modifier votre réservation depuis votre mobile, mais que celui-ci soit dix fois plus lent que l'ordinateur avec lequel vous auriez fait cette réservation, et payé la caution correspondante », déclare M. Rios.

Les performances et la sécurité au cœur de l'entreprise

Cette attention constante portée à l'expérience client a conduit M. Rios et son équipe à se tourner vers Akamai : « Nous avons très rapidement constaté qu'Akamai disposait de la technologie et des compétences nécessaires pour optimiser les performances de notre site Web, ainsi que pour le protéger contre les hackers et d'autres menaces de sécurité. »

M. Rios a d'abord été attiré par la présence de l'infrastructure Akamai au Brésil, qui garantit une expérience rapide et cohérente pour les clients, même dans les régions reculées. Hurb s'appuie désormais sur les serveurs Akamai pour résoudre les requêtes DNS en bordure de l'Internet et utilise Dynamic Site Accelerator pour mettre en cache 99 % du contenu de son site Web. Cela libère les infrastructures et leur permet de traiter les données en temps réel, ce qui se traduit par des réservations plus rapides et une gestion simplifiée des pics de trafic Web.

« La technologie d'Akamai nous permet de nous concentrer sur notre cœur de métier », explique M. Rios. « Aujourd'hui, les clients s'attendent à une réponse instantanée lorsqu'ils parcourent des destinations ou réservent leur prochaine escapade. Akamai nous permet de garder l'esprit tranquille : nous savons que nos clients pourront profiter de leur expérience, où qu'ils se trouvent et quel que soit le terminal qu'ils utilisent. »

Avec NetStorage d'Akamai, le réseau sélectionne de manière dynamique la région la mieux placée pour diffuser le contenu rapidement au client. « En associant toutes les solutions d'optimisation des performances d'Akamai, nous pouvons offrir un service rationalisé à nos clients, qui leur procure un parcours simple, de leur smartphone à la plage de leur destination de rêve », raconte M. Rios.

Protection des clients contre les menaces externes

En matière de sécurité, Hurb utilise les applications Web Application Protector et Site Shield d'Akamai pour protéger ses systèmes des attaques externes. Cela permet aux clients d'Hurb d'avoir l'esprit tranquille, en étant assurés que leurs informations personnelles et de paiement sont protégées lorsqu'ils effectuent une réservation.

Leandro Souza, ingénieur DevOps et responsable informatique chez Hurb, déclare : « Si un client s'arrête, ne serait-ce qu'une fraction de seconde, pour s'interroger sur la sécurité d'une transaction, cela peut signifier une réservation de perdue. Akamai nous aide à garantir que nos systèmes ne soient jamais compromis, et que nos clients n'aient aucune raison d'hésiter à effectuer une réservation. »

La technologie de sécurité d'Akamai protège également l'entreprise des failles de sécurité logicielles. « Protéger l'entreprise des violations de sécurité en ligne, notamment par injection SQL, est un combat de tous les jours », explique M. Souza. « Avec Akamai, nous sommes sûrs que nos systèmes et nos clients sont protégés. Ainsi, nous pouvons rediriger nos ressources vers des activités qui génèrent de la valeur ajoutée pour l'entreprise. »

Comprendre le parcours du client

En plus d'améliorer sa vitesse et sa sécurité, Akamai aide Hurb à mieux appréhender l'expérience de l'utilisateur final et à réagir à ces informations à l'aide de son logiciel de surveillance mPulse. « Avec mPulse, nous identifions des tendances et nous répondons aux questions importantes pour la conversion sans avoir à examiner de vastes quantités de données », déclare M. Souza. « Nous comprenons comment des éléments tels que des images ou des pages entières affectent l'expérience de l'utilisateur, et apportons des changements là où il le faut pour l'améliorer. »

> Akamai nous permet de garder l'esprit tranquille : nous savons que nos clients pourront profiter de leur expérience, où qu'ils se trouvent et quel que soit le terminal qu'ils utilisent.
>
> **Carlos Rios**
> Directeur technique, Hurb

Grâce à ces informations, M. Rios peut expliquer en quoi le site Web soutient les objectifs globaux de l'entreprise, mais aussi démontrer la valeur à grande échelle de son investissement informatique. « Nous avons observé des diminutions des délais de chargement des pages de jusqu'à 70 %, ce qui est essentiel étant donné que certains utilisateurs peuvent être en voyage dans une région reculée et utiliser un service de données en itinérance », précise-t-il. « Parallèlement, nous disposons d'une infrastructure de sécurité parée pour l'avenir et capable d'évoluer pour conserver une longueur d'avance sur les menaces externes. »

M. Rios compare l'expérience de ses clients sur le site Web aux voyages qu'ils réalisent dans la vie réelle. « Lorsque vous voyagez, vous voulez pouvoir vous rendre de chez vous à l'aéroport, puis à votre résidence de vacances, le tout sans subir d'interruption. Il en va de même lorsque vous réservez un voyage. Une page de chargement lente peut être tout aussi déplaisante qu'un retard sur votre vol. »

Les clients de Hurb peuvent avoir l'esprit tranquille. « Akamai nous aide à offrir une expérience cinq étoiles en ligne », s'enthousiasme M. Rios. « Nous pouvons désormais en toute confiance nous étendre à l'international, continuer à développer notre activité et offrir à nos clients la meilleure expérience de réservation possible. La seule chose qui devrait les préoccuper, c'est de penser à prendre de la crème solaire et leur chargeur de téléphone. »

> “Akamai nous aide à offrir une expérience cinq étoiles en ligne. Nous pouvons désormais en toute confiance nous étendre à l'international, continuer à développer notre activité et offrir à nos clients la meilleure expérience de réservation possible.

Carlos Rios
Directeur technique, Hurb

Hurb est une équipe de passionnés de voyages, convaincus qu'explorer le monde avec nos proches crée des souvenirs pour la vie et des histoires à partager, renforce les liens qui nous unissent et nous rend plus heureux. L'objectif principal de Hurb est de « faciliter les voyages », en aidant nos clients à atteindre leurs destinations de rêve et en leur offrant les plus belles expériences de voyage à un prix abordable. Avec plus de 20 millions de voyageurs inscrits, 35 000 destinations dans le monde et plus de 12 millions d'abonnés sur Facebook, ce qui en fait la plus grande page de fans de tourisme au monde, Hurb est aujourd'hui la première agence de voyages en ligne du Brésil. www.hurb.com

@2021 Akamai Technologies | Assistance |
Publication : 07/21