

HISTÓRIAS DE CLIENTES DA AKAMAI

O Hurb faz com que a reserva de viagens seja fácil e segura

Os negócios internacionais decolam, viabilizados pelo desempenho e pela segurança da Akamai

20 MILHÕES

de viajantes registrados, e o número continua aumentando

MAIS DE 35 MIL

destinos de viagem, incluindo hotéis e cruzeiros

70%

de redução no tempo de carregamento de página

Os destinos dos sonhos em minutos

Como um negócio de viagens online e em rápido crescimento, o sucesso do Hurb depende da velocidade e segurança de seu website. Tempos de carregamento lentos ou atrasos nas transações podem frustrar os clientes. A empresa conta com a Akamai para entregar uma experiência consistente e segura a todos os seus clientes, incluindo aqueles em áreas com baixa velocidade de Internet.

As experiências dos clientes alimentam o crescimento do Hurb

O Hurb leva os viajantes aos destinos dos seus sonhos. A empresa, anteriormente conhecida como Hotel Urbano, foi fundada em 2011 e teve um crescimento notável durante uma década de quedas no setor de viagens. Inicialmente atendendo a clientes em seu país natal, o Brasil, o Hurb expandiu com sucesso suas operações internacionais e agora tem um público de 20 milhões de clientes registrados globalmente, que podem escolher entre mais de 35.000 destinos em todo o mundo.

Uma das principais razões para o sucesso do Hurb é a fidelidade de seus clientes. Embora muitos concorrentes tenham enfrentado dificuldades durante a pandemia da COVID-19, o Hurb teve alguns de seus meses mais movimentados, graças a uma generosa política de reembolso que protegia os clientes afetados por restrições de viagens nacionais e internacionais. Agora, a empresa está aproveitando o momento para expandir internacionalmente para países como Estados Unidos, Canadá, Espanha, Portugal e Chile.

A base do negócio de viagens online do Hurb é seu website, que os clientes acessam para procurar destinos, verificar disponibilidades e preços e fazer suas reservas. Aqui, o tempo de carregamento de página é um fator importante, especialmente no Brasil, onde muitos hotéis (e clientes) em áreas mais remotas talvez não tenham acesso a uma conexão de alta velocidade. [Pesquisas mostram](#) que cada atraso de 100 milissegundos no tempo de carregamento do website pode reduzir as taxas de conversão em 7%, enquanto um atraso de dois segundos no tempo de carregamento de página da Web aumenta as taxas de rejeição em 103%.

Carlos Rios, CTO do Hurb, é responsável por garantir que os clientes possam pesquisar informações sobre hotéis e reservas rapidamente, sem interrupções. "Quanto mais tempo um cliente tiver que esperar para carregar as imagens e outros detalhes sobre seu destino, maior será a chance de desistir sem concluir uma reserva", afirma.



Hurb

Rio de Janeiro, Brasil
www.hurb.com

Setor

Hotelaria e turismo

Soluções

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



O Hurb precisa fornecer uma experiência perfeita, quer os usuários estejam reservando sua próxima viagem de um notebook com uma conexão veloz, ou de um smartphone na praia. "Imagine a frustração se você quiser mudar sua reserva, mas seu smartphone é 10 vezes mais lento do que o notebook de casa, onde você originalmente fez a reserva e o pagamento", diz Rios.

Desempenho e segurança são o centro dos negócios

Esse foco incansável na experiência do cliente levou Rios e sua equipe à Akamai: "observamos rapidamente que a Akamai tinha a tecnologia e as habilidades para otimizar o desempenho de nosso website e protegê-lo contra hackers e outros problemas de segurança."

Rios foi inicialmente atraído pela presença de infraestrutura da Akamai no Brasil, que ajuda a garantir uma experiência rápida e consistente para os clientes, mesmo em locais remotos. O Hurb agora conta com os servidores da Akamai para resolver consultas de DNS na edge e usa o [Dynamic Site Accelerator](#) para armazenar em cache 99% do conteúdo de seu website. Isso libera a infraestrutura para processar dados em tempo real para proporcionar reservas mais rápidas e lidar facilmente com o pico de tráfego da Web.

"A tecnologia da Akamai nos permite focar em questões primordiais", diz Rios. "Os clientes de hoje esperam uma resposta instantânea à medida que pesquisam destinos ou reservam sua próxima viagem. A Akamai nos proporciona tranquilidade, pois nossos clientes aproveitarão sua experiência em qualquer local ou dispositivo."

Com o Akamai [NetStorage](#), a rede seleciona a região de mais alto desempenho de maneira dinâmica para obter conteúdo e entregá-lo rapidamente ao cliente. "Ao combinar todas as soluções de desempenho da Akamai, podemos entregar um serviço simplificado aos clientes, que os leva desde pesquisar em um smartphone sem esforços a descansar na praia em seu destino dos sonhos", diz Rios.

Proteger os clientes contra ameaças externas

Quando se trata de segurança, o Hurb usa o [Web Application Protector](#) e o [Site Shield](#) da Akamai para proteger seus sistemas contra ataques externos. Isso ajuda o Hurb a entregar tranquilidade aos clientes para que eles possam confiar que seus detalhes pessoais e de pagamento estarão protegidos quando fizerem uma reserva.

Leandro Souza, engenheiro de DevOps e gerente de TI do Hurb, diz: "se um cliente parar, mesmo que por uma fração de segundo, para refletir sobre a segurança de uma transação, isso poderá resultar em perda de reservas. A Akamai nos ajuda a garantir que nossos sistemas nunca sejam comprometidos e que não haja questões na mente de um cliente que o leve a deixar de fazer uma reserva."

A tecnologia de segurança da Akamai também protege a empresa contra vulnerabilidades de software. "Manter a empresa segura contra violações de segurança online é uma batalha diária, como a injeção de SQL", diz Souza. "Com a Akamai, temos certeza de que nossos sistemas e nossos clientes estarão protegidos. Isso significa que podemos concentrar novamente nossos recursos em atividades que agregam valor aos negócios."

Entender a jornada do cliente

Além de melhorar a velocidade e a segurança, a Akamai ajuda o Hurb a entender melhor a experiência do usuário final e a reagir a essas informações por meio de seu software de monitoramento mPulse. "Com o [mPulse](#), identificamos tendências e conseguimos respostas para as perguntas de conversão sem examinar grandes quantidades de dados", diz Souza. "Podemos entender como elementos, como imagens ou páginas inteiras, afetam a experiência do usuário e fazer alterações, quando necessário, para melhorar a experiência."



A Akamai nos proporciona tranquilidade, pois nossos clientes aproveitarão sua experiência em qualquer local ou dispositivo.

Carlos Rios
CTO, Hurb

Com essas informações, Rios pode mostrar como o website respalda as metas gerais da empresa e pode demonstrar o valor mais amplo de seu investimento em TI. "Observamos que os tempos de carregamento de página diminuem em até 70%, o que é muito importante porque um usuário pode estar viajando em uma área remota usando dados de roaming", diz ele. "Ao mesmo tempo, temos uma infraestrutura de segurança preparada para o futuro que pode evoluir para ficar um passo à frente das ameaças externas."

Rios compara a experiência dos clientes no website às viagens que eles fazem na vida real. "Quando você viaja, você quer ir da porta da sua casa para o aeroporto e para o resort sem interrupções. O mesmo acontece quando você reserva uma viagem. Uma página com carregamento lento pode ser tão irritante quanto um atraso em seu voo."

Os clientes do Hurb não precisam se preocupar. "A Akamai nos ajuda a fornecer uma experiência online cinco estrelas", diz Rios. "Agora temos a confiança para expandir internacionalmente, continuar a aumentar nossos negócios e oferecer aos nossos clientes a melhor experiência ao reservar suas férias. A única preocupação que eles devem ter é lembrar de levar protetor solar suficiente e seus carregadores de celular."



A Akamai nos ajuda a fornecer uma experiência online cinco estrelas. Agora temos a confiança para expandir internacionalmente, continuar a aumentar nossos negócios e oferecer aos nossos clientes a melhor experiência ao reservar suas férias.

Carlos Rios

CTO, Hurb



O Hurb é composto por uma equipe de apaixonados por viagens que acreditam que explorar o mundo com aqueles que amam cria memórias para toda a vida, histórias para compartilhar, fortalece laços e deixa as pessoas mais felizes. O maior objetivo do Hurb é "Facilitar suas viagens", conectando as pessoas aos seus sonhos e proporcionando as melhores experiências de viagem a um preço acessível. Com mais de 20 milhões de viajantes registrados, 35.000 destinos em todo o mundo e mais de 12 milhões de seguidores no Facebook (tornando-se a maior página de fãs de turismo do mundo), o Hurb é agora a principal agência de viagens online do Brasil. www.hurb.com