

# Karavel améliore l'expérience de ses clients grâce à l'identification des erreurs en temps réel



## Résumé

Fondé en 2001, Karavel est le premier fournisseur de séjours tout compris en France. La société gère 15 marques de tourisme en ligne. Karavel s'enorgueillit de fournir des services de grande qualité à ses clients et sa présence Web joue un rôle crucial dans cette ambition. La société avait besoin d'une solution qui lui permettrait de bénéficier d'une visibilité détaillée sur son infrastructure informatique. Depuis le déploiement de Splunk Enterprise, Karavel a observé plusieurs avantages :

- Une meilleure qualité des services de réservation en ligne
- L'identification en temps réel des erreurs de configuration et des problèmes de réservation en ligne
- Une meilleure SEO

## Pourquoi Splunk

Karavel gère 15 marques de tourisme en ligne, dont Promovacances (son site phare), ABCroisière, Partir Pas Cher, Un Monde à deux (séjours haut de gamme) et ClubPrivéVacances (des bonnes affaires exclusives). L'entreprise faisait face à des difficultés dues à un manque de visibilité sur son infrastructure informatique largement distribuée. Les outils de surveillance en place étaient incapables de fournir le degré de précision voulu. Karavel ignorait notamment combien de ses utilisateurs recevaient un service d'une qualité inférieure à l'ANS, et ne pouvait pas non plus savoir préventivement à quel moment un ANS risquait d'être enfreint.

Ce manque de visibilité avait un impact sur le processus de réservation en ligne, car certains problèmes ne pouvaient être identifiés : par exemple, en cas de différence de configuration entre les détails d'un produit créés par l'opérateur, importés dans la plateforme d'e-commerce de Karavel puis présentés au client. Certaines erreurs empêchaient le client d'acheter le produit au moment du paiement, suscitant des abandons de paniers et les pertes de revenus associées.

Par conséquent, Karavel a fait appel à Splunk Enterprise pour garantir la qualité de ses services de réservation en ligne et mieux comprendre les temps de réponses de ses pages Web pour les améliorer afin d'appuyer les ANS internes. Les solutions Splunk sont aujourd'hui utilisées par les équipes techniques mais aussi commerciales de Karavel pour améliorer les services fournis par les différentes sous-marques à leurs clients.

## Secteur

- Tourisme et transports

## Utilisations de Splunk

- Gestion des applications
- Analyse commerciale

## Défis

- Manque de visibilité détaillée sur l'infrastructure informatique
- Identification impossible des problèmes au sein du processus de réservation en ligne
- Incapacité à déterminer le respect des ANS internes du site.

## Impact

- Une meilleure expérience client avec une amélioration de 82 % des temps de réponse des pages Web
- Une meilleure optimisation SEO grâce à l'identification puis la correction ou le retrait des liens « 404 »
- L'identification en temps réel des erreurs de configuration des réservations en ligne évite les pertes de revenus
- Une relation proactive avec les opérateurs pour la rectification des erreurs améliore encore la satisfaction des clients

## Sources de données

- Logs d'URL de proxy inversé Varnish
- Logs applicatifs de Tomcat

## Les produits Splunk

- Splunk Enterprise

## Une meilleure visibilité sur les ANS des sites Web améliore le temps de réponse de 82 %

L'équipe technique de Karavel surveille le processus de réservation en ligne en temps réel et a créé des alertes qui se déclenchent si le nombre d'erreurs est anormalement élevé. En moyenne, Karavel publie une mise à jour de site par semaine : il est donc important de savoir si elles ont un impact sur les temps de réponse. Karavel a créé un tableau de bord Splunk qui affiche les temps de réponse des pages Web sous la forme d'un rapport hebdomadaire. Celui-ci permet à l'entreprise de comprendre ce qu'est « la normale », de façon à pouvoir identifier toute régression. Les renseignements fournis par cette approche ont permis à Karavel d'augmenter la quantité de données mises en cache et donc le nombre de pages lisibles par les robots, si bien que le taux d'atteinte du serveur de cache de Varnish est passé de 40 % à 92 % et que le temps de chargement des pages affichant les informations produit a diminué de 82 %.

## La résolution des erreurs en temps réel évite les pertes de revenus

La réservation de séjours sur les sites de Karavel se fait en temps réel : une fois que le visiteur a cliqué sur le bouton « Acheter », la réservation est faite automatiquement auprès de l'opérateur. Ceci diminue le risque qu'un utilisateur achète un produit indisponible. Toutefois, il arrive parfois qu'il y ait un conflit entre les informations importées depuis l'opérateur et celles qui sont présentées au client. Il est indispensable de détecter ces conflits en amont : en effet, si une erreur empêche la réservation de se faire en temps réel, le prix de l'opérateur peut changer et Karavel peut se retrouver confronté à un revenu négatif. Splunk Enterprise aide Karavel à identifier ce problème et à le résoudre de façon proactive.

De plus, l'équipe de réservation de Karavel a accès à un rapport d'erreur hebdomadaire de Splunk Enterprise afin de vérifier si des erreurs humaines ont été commises du côté du voyageur, par exemple si

« Nous proposons maintenant une meilleure expérience sur l'ensemble de notre éventail de sites Web grâce à de meilleurs temps de réponse et à l'identification immédiate des problèmes de configuration potentiellement coûteux. »

### Architecte technique

#### Karavel

les informations du vol et de l'hôtel d'un même séjour sont configurées dans deux lieux différents. L'équipe de réservation de vacances peut ensuite retransmettre ces informations aux opérateurs et leur demander de corriger l'erreur.

## Meilleure compréhension des performances des sites Web et de la SEO

En indexant et en analysant les fichiers de log du proxy inverse, Karavel peut identifier les URL qui renvoient le plus fréquemment une erreur 404 (page non trouvée) ou 500, et qui sont donc susceptibles de nuire à la SEO de Karavel. La puissance de la SEO revêt une importance particulière pour les sites de voyage en ligne car les utilisateurs recherchent généralement une certaine destination ou une certaine offre avant de prendre une décision d'achat. En utilisant Splunk Enterprise pour obtenir une Intelligence Opérationnelle détaillée sur son infrastructure en ligne, Karavel a également acquis une compréhension plus approfondie des performances des sites qui lui a permis d'améliorer la qualité des services fournis à ses clients sur l'ensemble de ses marques.

Téléchargez [Splunk gratuitement](#) ou essayez la sandbox en ligne. Environnement physique ou en cloud, petite équipe ou grand service, il existe un modèle de déploiement Splunk adapté à vos besoins.