



**Um milhão de fãs
na fila: como a
Ingresso.com
atende à enorme
demanda do
Rock in Rio**



Realizado na "Cidade do Rock", o Rock in Rio Brasil é um dos maiores festivais de música do mundo. Todos os anos, a empresa de bilheteria Ingresso.com, garante que centenas de milhares de fãs comprem seus ingressos para o Rock in Rio. Descubra como a Ingresso usou a Queue-it para manter suas vendas de ingressos funcionando sem intercorrências com mais de um milhão de fãs tentando comprar ingressos.



Artistas como Queen, Prince, The Rolling Stones, Drake e Beyoncé preenchem o Hall da Fama do Rock in Rio. É o maior festival de música do Brasil e um dos maiores do mundo. Mas o Rock in Rio é mais do que apenas um festival de música. É uma experiência por toda a cidade que enche arenas olímpicas, diversos palcos e ruas do Rio com música e vida. Com as maiores atrações musicais do mundo, roda gigante, montanha-russa e atividades para toda a família, é um momento de orgulho e alegria para toda a cidade.

Fatos rápidos sobre o Rock In Rio

2,038
artistas

19
edições
desde 1985

\$360
milhões
trazidos à economia carioca
(R\$ 1,7 bilhão)

143
milhões
de pessoas alcançadas
nas redes sociais
somente
em 2017

12 milhões
de fãs online

9.5 milhões
de espectadores

112
dias de festival
desde 1985

73,000
árvores doadas
para a Amazônia

212,500
empregos gerados

“ Este evento tem muita história no Brasil. Ele é conhecido em todo o país e acontece desde 1985. Todo o mundo que compra um ingresso, sabe o significado do Rock in Rio e o que ele representa, principalmente num país como o Brasil. A experiência faz com que as pessoas se sintam em um lugar sem os problemas que enfrentamos aqui. É um evento de primeira linha, de nível mundial do qual todo o Rio se orgulha. ”

Este é Roberto José, diretor de tecnologia da Ingresso, empresa responsável por entregar todos os anos centenas de milhares de ingressos do Rock in Rio para fãs ansiosos.

Como parceiro oficial de ingressos do Rock in Rio, a Ingresso desempenha um papel fundamental para garantir que a experiência única e a inovação do Rock in Rio sejam refletidas durante as vendas de ingressos. Conversamos com José para descobrir como a Ingresso entrega ingressos com sucesso para um evento tão grande e importante e o papel que a Queue-it desempenha nesse processo.

**Crescendo
e inovando a
experiência de
bilheteria do
Rock in Rio**

Tanto a Ingresso quanto o Rock in Rio são organizações com visão de futuro sempre em busca de novas maneiras de inovar e crescer. Como parceiras, elas pressionam uma à outra para melhorar constantemente a experiência do cliente e promover seus valores fundamentais. José declarou:

”
O Rock in Rio é muito engajado com iniciativas sociais e com o meio ambiente. Nas duas últimas edições, eles possibilitaram que os visitantes doassem para a floresta amazônica ao comprar ingressos, levando ao plantio de 73.000 árvores. Esse tipo de iniciativa faz do Rock in Rio um cliente perfeito para nós da Ingresso, pois eles nos incentivam a misturar inovação tecnológica com um propósito maior.
“

Os organizadores do Rock in Rio vão além para criar uma experiência imersiva e emocionante para os participantes, conta José. Eles até criaram uma fragrância que é pulverizada pelo festival para criar uma experiência sensorial completa para os fãs.

Essas inovações inspiram a Ingresso e, a cada ano, José e a equipe buscam novas maneiras de contribuir com o festival, indo além da venda de ingressos.

“Adicionaremos um recurso na carteira dos ingressos digitais método de entrega de ingressos este ano que permitirá os usuários ativarem notificações, dizendo a eles ‘Ei, em 10 minutos haverá outro DJ neste palco.’ Junto com nossos novos ingressos NFC e integração com a Apple Wallet, estamos oferecendo um serviço de emissão de bilhetes bastante único e personalizado. Isso é o que nos diferencia. Fazemos uma verdadeira parceria com nossos clientes e trabalhamos com eles para tornar a emissão de ingressos uma parte essencial da experiência.”

**Enormes picos
de acesso
ameaçam a
experiência do
cliente**

Uma parte crucial para oferecer uma experiência superior de emissão de bilhetes, diz José, é ter um serviço confiável e robusto. E embora a Ingresso seja a parceira de confiança do Rock in Rio para entrega de ingressos, uma promoção desse tamanho representa riscos até mesmo para os melhores sites de venda de ingressos.

“Travámos várias vezes antes de 2016 pois nossa plataforma simplesmente não era escalável. Mesmo com infraestrutura baseada em nuvem e dimensionamento automático, ela não foi desenvolvida para lidar com centenas de milhares de solicitações em poucos minutos.”

Essas falhas e gargalos no site que a Ingresso enfrentou antes de 2016 impediram-nos de atender ao enorme hype gerado pelo Rock in Rio.

Com clientes contando os dias e a imprensa falando sobre o festival, a abertura das vendas oficiais de ingressos foi o momento de capitalizar o sucesso do Rock in Rio. Mas o inesperado tempo fora do ar trouxe ameaças:

“Uma vez, ficamos inativos por mais de 50 minutos devido a um gargalo com nossa empresa de processamento de pagamentos. Quando as coisas voltaram a funcionar, não havia mais ninguém para comprar ingressos. Perdemos todo o senso de urgência que criamos. Os ingressos ficaram em nosso estoque e foram vendidos muito mais lentamente do que se permanecêssemos online.”

Jose descreveu as centenas de milhares de solicitações do servidor como “uma montanha-russa, onde vimos o tráfego disparar e quebras de recordes, e então tudo caiu por terra. Voltamos a ficar online, e tudo aconteceu de novo.”

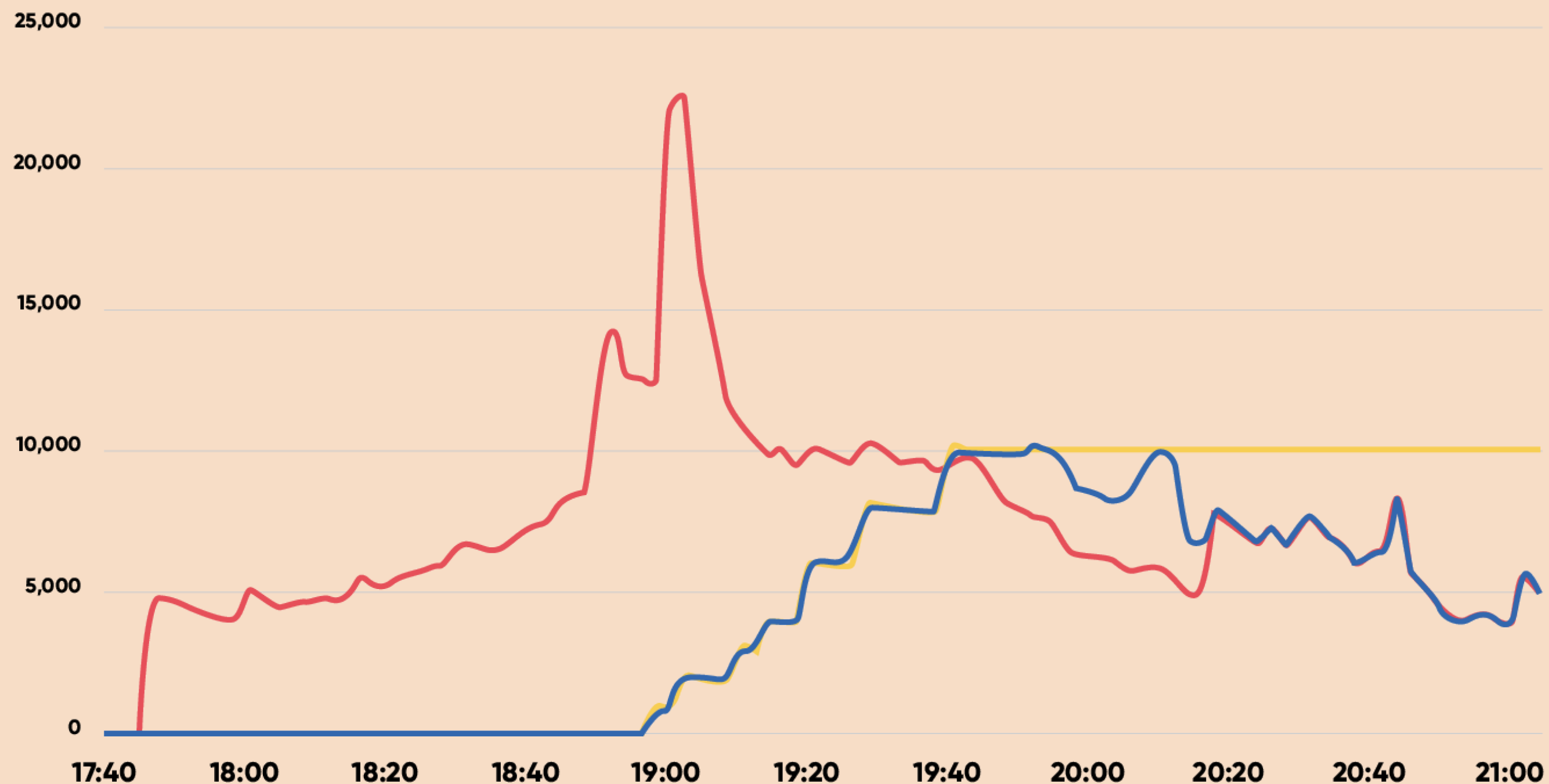
Nesses dias em que o site travou, José disse, “foi simplesmente horrível. Para a equipe, foi como “Sabemos o que estamos fazendo. Sabemos como vender ingressos.” Mas esse nível de demanda é algo completamente diferente. Foi ruim para a moral da equipe, ruim para as relações comerciais e ruim para os clientes.”

**Dominando
o touro do
tráfego online
com a Queue-it**

Depois de tentar várias soluções e ainda enfrentar problemas nos seus dias de maior movimento, um membro da equipe da Ingresso entrou em contato com a Queue-it em 2016.

A solução de sala de espera virtual da Queue-it foi projetada para melhorar a experiência do cliente gerenciando picos de acesso repentinos como os que a Ingresso estava enfrentando. A sala de espera foi rapidamente integrada à venda de ingressos do Rock in Rio, dando à Ingresso total controle sobre o tráfego astronômico.

“Em vez de manter essa linha instável subindo e caindo, a Queue-it nos permitiu colocá-la com firmeza no meio, para que pudéssemos vender de maneira tranquila e confiável. Conseguimos vender muito mais ingressos dessa maneira do que quando lidamos com grandes picos e quedas.”



— Fluxo máximo de saída
 — Fluxo de entrada de visitantes por minuto (média)
 — Fluxo de saída real

Mas a sala de espera virtual não ajudou apenas na venda de ingressos, revela José. Ela trouxe tranquilidade e paz à equipe da Ingresso. Ele comparou o tráfego online a um touro, dizendo que o Queue-it era sua proteção contra sua carga imprevisível e intimidadora:

"Quando você está em um curral, você precisa de algo para controlar e dominar o touro. Ele é imprevisível e pode vir correndo em sua direção a qualquer momento. A Queue-it nos permite dominar o touro dos picos repentinos de tráfego. Não se trata apenas de vender muitos ingressos; trata-se de ter mais controle e segurança no que fazemos."

**O retorno
triunfante do
Rock in Rio em
2022**

“É fácil entender quando acertamos ou quando enfrentamos problemas apenas olhando para os rostos das pessoas na empresa. E este evento correu muito bem. Do atendimento ao cliente à equipe de fraudes e à equipe técnica, 100% de nós ficamos satisfeitos. É assim que gosto de avaliar o sucesso de um evento. E só olhar ao redor e conversar com as pessoas, obviamente foi um grande sucesso.”

Embora o Rock in Rio tenha sido duramente atingido pelas restrições do COVID-19 em 2020 e 2021, ele está de volta em 2022. Com uma pausa de dois anos e estrelas como Iron Maiden, Post Malone, Justin Bieber, Guns N' Roses e Coldplay subindo ao palco, o Rock in Rio 2022 será maior do que nunca. E seis anos após o contato inicial com a Queue-it, a Ingresso continua usando a solução da sala de espera virtual em seu frontend.

Quando conversamos com José, a Ingresso tinha acabado de fazer sua primeira pré-venda para o Rock in Rio 2022. Ele nos disse:

Uma semana depois de conversarmos com José, a venda de bilhetes para o público geral do Rock in Rio teve mais de um milhão de pessoas na fila de espera pelos ingressos extremamente populares.

Com a sala de espera pronta, a Ingresso atendeu às expectativas do enorme hype do Rock in Rio. O site ficou online, os clientes compraram seus ingressos e todos os dias, exceto um, esgotaram rapidamente.

Rock in Rio 2022: 1 milhão de pessoas na fila virtual para a compra de ingressos; alguns shows esgotados

**Os picos de
acesso chegam
ao mercado do
cinema**

A Ingresso recorreu pela primeira vez a Queue-it para lidar com os grandes picos de acesso causados pelo Rock in Rio. Mas no final de 2021, quando a Marvel lançou Spiderman: No Way Home, o site de ingressos de cinema da Ingresso enfrentou um tráfego sem precedentes, o que levou seus sistemas ao limite.

A Ingresso passou anos usando a Queue-it para o Rock in Rio, mas nunca havia enfrentado uma demanda como essa por ingressos de cinema. Na nova era de grandes sucessos de bilheteria da Marvel, José percebeu que sua plataforma de ingressos de cinema precisava de proteção contra picos de acesso repentinos.

Felizmente, depois de sua experiência trabalhando com a Queue-it no Rock in Rio, José sabia que a solução não estava longe de ser encontrada. A Ingresso já está trabalhando com a Queue-it para se preparar para o próximo grande lançamento da Marvel, Dr. Strange in the Multiverse of Madness. José nos disse:

“Não quero passar de novo pelo que passei com o Homem-Aranha. Não é um risco que valha a pena correr, porque sabemos pelo Rock in Rio que venderemos muitos ingressos, mesmo com filas online. Para nós, usar a Queue-it não é uma questão de vender mais ou menos; é continuar online para os clientes e ter mais segurança e controle.”

**Veja o que centenas
de clientes estão
falando sobre a
Queue-it**

Explorar comentários