

AKAMAI-KUNDENREFERENZ

Die Reisewebsites von Xcaret bleiben dank Akamai-Sicherheitslösungen schnell und sicher

Der mexikanische Tourismusriese Grupo Xcaret verlässt sich auf Akamai für Anwendungs- und API-Schutz, Bot-Abwehr und schnelle und nahtlose Site Delivery

100 %

Kontrolle der Angriffsumgebung

120 %

Steigerung der Konversionsraten



Bot-Abwehr reduziert die Seiten-Reaktionszeiten erheblich

Grupo Xcaret, ein mexikanisches Unternehmen, das auf Erlebnistourismus spezialisiert ist, hat sich zum wichtigsten Branchenvertreter des Landes entwickelt. „Wir wollen Menschen die Möglichkeit bieten, in die nationale Kultur einzutauchen – und unsere Produkte drehen sich alle um diesen Punkt“, so Héctor Salceda, Deputy Director of eCommerce bei Grupo Xcaret.

Mit einer starken Identität rund um mexikanische Tradition, lokale Gastronomie und Kultur ist es Grupo Xcaret gelungen, Grenzen zu überschreiten und sich in verschiedenen Ländern Amerikas, Europas und Asiens zu positionieren. Die Gruppe wurde wiederholt mit dem Travvy Award für das beste Erlebnis in Touristenparks ausgezeichnet. Sie ist außerdem ein Partner der Welttourismusorganisation.

Grupo Xcaret entschied sich, seine grenzüberschreitende Philosophie auf seine digitalen Kanäle anzuwenden. Die Auswahl von Akamai als strategischer Verbündeter war die natürliche Wahl. Seit mehr als acht Jahren unterstützt Akamai das Unternehmen bei der Optimierung des Betriebs, der Geschwindigkeit und Sicherheit seiner Webseiten sowie bei der Vereinheitlichung von Zahlungsmethoden, Währungen, Sprachen und Sicherheit für Kunden in den strategischen Märkten, in denen die Gruppe präsent ist. So wird ab dem ersten Moment ein optimales Nutzererlebnis garantiert.

Mexiko in der Welt: Xcaret wird ein grenzüberschreitendes Unternehmen

Die Verantwortlichen von Grupo Xcaret wussten, dass sie zur Erschließung des internationalen Marktes Strategien implementieren mussten, um ihr digitales Erlebnis auch Kunden außerhalb von Mexiko bereitzustellen.

Die erste Priorität bei der Förderung der internationalen Nachfrage bestand darin, das Xcaret-Erlebnis in verschiedene Sprachen zu übersetzen und internationale Onlinezahlung anzubieten.

xcaret.com

Grupo Xcaret

Cancún, Mexiko

xcaret.com

Branche

Gastgewerbe und Reisen

Lösungen

- [App & API Protector](#)
- [Bot Manager](#)

Die wichtigsten Vorteile

- Einfacher Anwendungszugriff, bessere Performance und höhere Sicherheit durch Abschaffung des VPN
- Besserer proaktiver Malware-Schutz und geringeres Risiko
- Höhere Betriebseffizienz des Sicherheitsteams



„Als wir die Optionen für CDNs untersuchten, stellten wir fest, dass kein Netzwerk eine größere Abdeckung bietet als Akamai. Nichts kommt auch nur annähernd an das Akamai-Netzwerk heran“, erklärt Salceda. „Wir mussten diese Inhalte auf vielen verschiedenen Märkten bereitstellen, auch in Asien – und zwar mit der gleichen Geschwindigkeit, die wir mit lokalen Servern erreichen würden.“

Die höhere Nachfrage führte neben anderen Herausforderungen zu verteilten Denial-of-Service-Angriffen. Deshalb war die Optimierung der Websites und Serverkapazitäten für Grupo Xcaret entscheidend.

Salceda erinnert sich daran, dass dank Akamai die ordnungsgemäße Funktion der Websites nie beeinträchtigt wurde und die Konversionsraten um bis zu 120 % gestiegen sind. So wurden wichtige Märkte für das Unternehmen sogar noch wertvoller.

Angesichts dieser schnellen internationalen Expansion – und eines dynamischen Umfelds aufgrund externer Faktoren, wie der neuen Bestimmungen und Richtlinien der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) und der schwankenden Gesetze in spezifischen Märkten – musste Grupo Xcaret seine Systeme ständig aktualisieren.

„Akamai hat uns sehr geholfen, indem es uns bei der Entscheidungsfindung unterstützt hat. Mithilfe von Daten können wir bessere Bewertungen anstellen. Es gibt Anbieter, deren Services nicht auf Daten, sondern auf Trends basieren. Doch Trends sind nicht wirklich relevant, wenn sie nicht durch grundlegende Daten gestützt werden“, betont Salceda.

Die Herausforderungen im Erlebnistourismus

In den letzten Jahren war eine der größten Herausforderungen für die Tourismusbranche die Coronapandemie, die für viele Unternehmen ein einschneidendes Ereignis darstellte. Doch Grupo Xcaret stand bereits vor COVID-19 vor Herausforderungen.

Vor acht Jahren – kurz bevor das Unternehmen seine Beziehung zu Akamai aufnahm – hatte es mit verschiedenen, nicht autorisierten Reisebüros zu kämpfen, die die Produkte von Grupo Xcaret verkauften oder die Keywords des Unternehmens für ihre eigene Positionierung nutzten. Eine der wichtigsten Lösungen der Gruppe bestand darin, mehrere Webdomains für ihre verschiedenen Marken zu verwenden. Salceda ist sich des Wettbewerbsvorteils bewusst, den das Unternehmen dadurch erlangt hat: „All das wäre nicht möglich gewesen, wenn wir kein CDN hätten, das so vielseitig und leistungsstark ist wie das von Akamai.“

Akamai bietet strategische Lösungen

Im Jahr 2019 wurde Grupo Xcaret zunehmend Ziel raffinierter Angriffe, wie z. B. die Injektion von schädlichem Code, die sich 2020 mit der Coronapandemie verschärften.

Doch dank [Akamai App & API Protector](#) konnte Grupo Xcaret das Ganze gut überstehen. „2020, als die Pandemie einsetzte, wurde ein großer Teil der Tourismusbranche so stark angegriffen wie nie zuvor. Doch die Situation wurde nie so beunruhigend wie in der Zeit, als wir noch keine Akamai-Lösungen hatten“, betont Salceda.

Und mit [Akamai Bot Manager](#) konnte Grupo Xcaret nicht nur Bots unter Kontrolle halten, sondern auch objektive Entscheidungen treffen, indem das Unternehmen Bots auf seinen Webseiten identifiziert und kontrolliert. Das hat nicht nur zu einem Rückgang der Absprungraten geführt, sondern auch die Qualität der Websitebesuche sowie die Verweildauer der Nutzer gesteigert. Salceda erklärt: „Manchmal fragen sich Unternehmen, warum ein Kanal so schlecht abschneidet, obwohl es in Wirklichkeit nicht am Kanal liegt, sondern am Bot-Verhalten. Doch diese Details fehlen in der Entscheidungsfindung.“



Wir müssen natürlich unsere Hausaufgaben machen und uns alle Optionen auf dem Markt ansehen – doch ich kann mit absoluter Sicherheit sagen, dass es keine Option wie Akamai gibt. Die Lösungen, die das Unternehmen bietet, sowie die Qualität seiner Services sind wirklich beispiellos.

Héctor Salceda

Deputy Director of eCommerce,
Grupo Xcaret

Diese Lösungen haben die Performance der Websites von Grupo Xcaret erheblich verbessert, was zu unerwarteten Ergebnissen für das Unternehmen führte. „Seit der Implementierung von Bot Manager dauert es beim Klicken auf „Kaufen“ endlich keine Minute mehr, bis eine Antwort von der Seite angezeigt wird. Es ist eine unglaubliche Veränderung, mit der wir nicht gerechnet hatten“, sagt Salceda.

Von den Kaufprozessen bis hin zur Bereitstellung parametrischer Statistiken für Webseiten – die Unterstützung durch Akamai-Experten hat nicht nur das Erlebnis von Grupo Xcaret, sondern auch das seiner Kunden verbessert. Das zeigt sich an den Kommentaren in den Zufriedenheitsumfragen der Seite. „Ich hatte nach der Implementierung der Akamai-Lösungen fast nichts auszusetzen – und diese wenigen Punkte waren angesichts der damaligen Umstände eher auf Betrugsbekämpfungs-Strategien oder andere externe Probleme zurückzuführen“, erklärt Salceda.

Zukunftspläne

Für Grupo Xcaret liegt der Schlüssel zu einer erfolgreichen Zukunft in der Investition in Produktinnovation. In den nächsten zwei Jahren will das Unternehmen die Produkte in seinem Portfolio besser positionieren – in der Hoffnung, über seine digitalen Handelskanäle positiven Einfluss auf den Tourismus in Mexiko zu nehmen.

Abgesehen von der anhaltenden Nutzung der aktuellen Akamai-Lösungen plant das Unternehmen, die Netzwerke für Zahlungsmethoden zu konsolidieren, damit alle Kunden unabhängig von ihrem Herkunftsland Angebote in ihrer eigenen Währung erhalten können. Außerdem erwartet Grupo Xcaret angesichts des neuen, größeren CDNs und der Erweiterung seiner Websitesprachen eine weitere Expansion auf dem internationalen Markt.

Laut Salceda werden diese Zukunftspläne wahrscheinlich mit der Unterstützung von Akamai umgesetzt: „Wir müssen natürlich unsere Hausaufgaben machen und uns alle Optionen auf dem Markt ansehen – doch ich kann mit absoluter Sicherheit sagen, dass es keine Option wie Akamai gibt. Die Lösungen, die das Unternehmen bietet, sowie die Qualität seiner Services sind wirklich beispiellos.“

xcaret.com

Grupo Xcaret, ein mexikanisches Unternehmen, das auf Erlebnistourismus spezialisiert ist, hat sich zum wichtigsten Branchenvertreter des Landes entwickelt. Grupo Xcaret wurde 1990 gegründet und ist eine zu 100 % mexikanische Unternehmensgruppe, die führend im Bereich nachhaltiger touristischer Unterhaltung ist. Grupo Xcaret ist bekannt als der wichtigste Anbieter von Touren und Ausflügen in Cancún und an der Riviera Maya, wo es mit den berühmtesten Parks und Touren arbeitet. Xcaret, Xel-Há, Xplor, Xplor Fuego, Xavage, Xoximilco, Xenses, Xenotes y Xichén: <https://www.grupoxcaret.com/en/about-grupo-xcaret/>