

HISTORIA DE CLIENTE DE AKAMAI

Los sitios web de viajes de Xcaret son rápidos y seguros gracias a las soluciones de seguridad de Akamai

Grupo Xcaret, la gran empresa mexicana de turismo, confía en Akamai para la protección de aplicaciones y API, la mitigación de bots y una entrega de contenido web óptima y rápida

100 %

de control sobre la superficie de ataque

120 %

de aumento en las tasas de conversión



La mitigación de bots reduce drásticamente los tiempos de respuesta de las páginas

Grupo Xcaret es una empresa mexicana especializada en turismo de experiencias que se ha consolidado como el referente más importante del sector en el país.

"Lo que buscamos es que la gente viva una experiencia inmersa en la cultura nacional, y nuestros productos giran en torno a ese objetivo", señala Héctor Salceda, subdirector de e-commerce de Grupo Xcaret.

Con una fuerte identidad de folclore mexicano, gastronomía local y cultura, Grupo Xcaret ha logrado traspasar fronteras y posicionarse en diversos países de América, Europa y Asia. El grupo empresarial ha sido galardonado varias veces con el premio Travvy Award como la mejor experiencia en parques turísticos y también forma parte de la Organización Mundial del Turismo.

Grupo Xcaret decidió llevar su filosofía crossborder a sus canales digitales. Elegir a Akamai como aliado estratégico fue una decisión sencilla. Durante más de 8 años, Akamai ha ayudado a la compañía a optimizar el funcionamiento, la velocidad y la seguridad de sus páginas web, unificando métodos de pago, divisas, idiomas y seguridad para los clientes en los mercados estratégicos donde tiene presencia, garantizando así la mejor experiencia de usuario desde el primer momento.

México en el mundo: Xcaret se convierte en una empresa crossborder

Grupo Xcaret sabía que, para entrar en el mercado internacional, debía comenzar a implementar estrategias que mejoraran la experiencia digital de sus clientes fuera de México.

La principal prioridad fue comunicar la experiencia Xcaret en los idiomas locales y facilitar el pago online a nivel internacional, con el fin de atraer la demanda global.

xcaret.com

Grupo Xcaret

Cancún (México)

xcaret.com

Sector

Hostelería y turismo

Soluciones

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

Resultados clave

- Más facilidad de acceso a las aplicaciones, mejor rendimiento y mayor seguridad gracias a la sustitución de la VPN
- Mejor prevención proactiva de malware y menos riesgos
- Mayor eficacia operativa del equipo de seguridad



“Cuando comenzamos a buscar opciones de CDN, nos dimos cuenta de que Akamai ofrece una cobertura sin igual en comparación con otras redes”, explica Héctor. “Incluso en mercados lejanos como Asia, necesitábamos proporcionar el contenido con la misma rapidez que si estuviéramos en ese mismo país”, agrega.

La creciente demanda había generado varios desafíos para Grupo Xcaret, como ataques distribuidos de denegación de servicio (DDoS). Para hacer frente a estos desafíos, resultaba crucial optimizar tanto la capacidad de los servidores como la eficiencia de los sitios web.

Héctor recuerda que, gracias a Akamai, los sitios web funcionaron siempre de manera óptima, sin comprometer nunca la experiencia de los usuarios. Además, las tasas de conversión mejoraron hasta en un 120 %, lo que aumentó aún más el valor de los mercados clave para la empresa.

Debido a su rápida expansión internacional y a un entorno cambiante, Grupo Xcaret se vio obligado a actualizarse constantemente. La empresa tuvo que adaptarse a nuevas disposiciones y políticas del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), así como a las leyes fluctuantes en mercados específicos.

“Akamai nos ha ayudado mucho y se ha convertido en una guía clave para la toma de decisiones, proporcionando datos precisos y fiables. A diferencia de otros proveedores que basan sus decisiones en tendencias, Akamai se respalda en datos fundamentales, lo que permite a Grupo Xcaret evaluar mejor sus opciones”, señala Héctor.

Los retos en la industria del turismo de experiencias

La pandemia de COVID-19 marcó un antes y un después para muchas empresas en el sector turístico en los últimos años. Sin embargo, antes de la pandemia, Grupo Xcaret ya había afrontado diversos desafíos.

Hace ocho años, justo antes de iniciar su relación con Akamai, la empresa se enfrentó a varias agencias no autorizadas que vendían sus productos o se posicionaban con las palabras clave de la empresa. Una de sus principales soluciones fue utilizar varios dominios web para sus diferentes marcas. Héctor es consciente de la ventaja competitiva que ha supuesto para la empresa: “Todo esto no hubiera sido posible si no tuviéramos un CDN tan versátil y potente como el que ofrece Akamai”.

Akamai ofrece soluciones estratégicas

En 2019, la empresa comenzó a ser blanco de ataques más sofisticados, como la inyección de códigos maliciosos, entre otros. Estos ataques se intensificaron con la pandemia de COVID-19 en 2020.

La solución [App & API Protector de Akamai](#) logró mantener a Grupo Xcaret en una situación cómoda. “A pesar de que la pandemia afectó a gran parte de la industria turística, gracias a Akamai, no nos vimos en una situación tan alarmante como en el pasado”, destaca Héctor.

Por otro lado, [Bot Manager de Akamai](#), además de ayudar a Grupo Xcaret a mantener los bots bajo control, ayudó a la empresa a tomar decisiones objetivas gracias al control y la identificación de bots en las páginas web, lo que ha provocado una disminución en las tasas de rebote y un aumento en la calidad y el tiempo de las visitas al sitio. Héctor



Si bien debemos cumplir nuestra debida diligencia e investigar todas las opciones en el mercado, puedo decir con total certeza que no existe una alternativa como Akamai. Las soluciones que ofrece la empresa, junto con la calidad de su servicio, son realmente únicas e incomparables.

Héctor Salceda

Subdirector de e-commerce,
Grupo Xcaret

explica: “A veces una empresa puede preguntarse por qué un canal está funcionando tan mal, cuando en realidad no es el canal, sino el comportamiento de los bots que evitan la detección de estos detalles para la toma de decisiones”.

Estas soluciones han mejorado significativamente el rendimiento de los sitios web de Grupo Xcaret, con resultados inesperados para la empresa. “Desde la implementación de Bot Manager, al hacer clic en ‘comprar’, ya no se tarda un minuto entero en obtener una respuesta de la página. Hemos logrado un cambio increíble, algo que sinceramente no esperábamos”, dice Héctor.

Desde los procesos de compra hasta el suministro de estadísticas paramétricas de páginas web, el apoyo de los expertos de Akamai ha mejorado no solo la experiencia de Grupo Xcaret, sino también la de sus clientes. Esto se ha reflejado en los comentarios en las encuestas de satisfacción de la página. “Las quejas después de la implementación de las soluciones de Akamai han sido casi nulas, y en los casos en que han ocurrido, han sido más por estrategias antifraude u otros temas externos”, comparte Héctor.

Planes de futuro

Para Grupo Xcaret, la inversión en innovación de productos es clave para el éxito. Durante los próximos dos años, la empresa buscará mejorar el posicionamiento de los productos de su cartera para lograr un impacto positivo en el turismo en México a través de sus canales de comercio digital.

Más allá del uso continuo de las soluciones actuales de Akamai, la empresa planea centrarse en la consolidación de las redes de métodos de pago, para que todos los clientes puedan obtener un presupuesto en su propia moneda, independientemente de su país de origen. Además, con una red de contenido más grande y un aumento de idiomas en sus sitios web, Grupo Xcaret espera que su mercado internacional se expanda aún más.

Es posible que estos planes futuros se hagan realidad bajo la dirección de Akamai, según Héctor: “Si bien debemos cumplir nuestra debida diligencia e investigar todas las opciones en el mercado, puedo decir con total certeza que no existe una alternativa como Akamai. Las soluciones que ofrece la empresa, junto con la calidad de su servicio, son realmente únicas e incomparables”.

xcaret.com

Grupo Xcaret es una empresa mexicana especializada en turismo de experiencias que se ha consolidado como el referente más importante del sector en el país. Fundado en 1990, es un grupo empresarial 100 % mexicano y líder en ocio turístico sostenible. Conocido como el proveedor de tours y excursiones más importante de Cancún y la Riviera Maya, Grupo Xcaret gestiona algunos de los parques y tours más emblemáticos de la zona. Xcaret, Xel-Há, Xplor, Xplor Fuego, Xavage, Xoximilco, Xenses, Xenotes y Xichén: <https://www.grupoxcaret.com/es/acerca-de-grupo-xcaret/>