

TÉMOIGNAGE CLIENT AKAMAI

Les sites de voyage de Xcaret restent rapides et sécurisés grâce aux solutions de sécurité d'Akamai

Grupo Xcaret, le géant mexicain du tourisme, s'appuie sur Akamai pour la protection des applications et des API, l'atténuation des menaces et l'accès rapide et fluide aux sites

100 %

de contrôle sur l'environnement d'attaque

120 %

d'augmentation des taux de conversion



L'atténuation des bots réduit considérablement les temps de réponse des pages

Grupo Xcaret, une entreprise mexicaine spécialisée dans le tourisme expérientiel, est devenu le leader national de son secteur. « Nous recherchons des personnes souhaitant vivre une expérience d'immersion dans la culture du pays, et nos produits reflètent cette idée », explique Héctor Salceda, Directeur adjoint de l'e-commerce chez Grupo Xcaret.

Forgeant son identité dans le folklore mexicain, la gastronomie locale et la culture, Grupo Xcaret a franchi les frontières, se positionnant dans différents pays d'Amérique, d'Europe et d'Asie. Ce groupe a remporté plusieurs Travvy Awards pour la meilleure expérience dans les parcs touristiques. Il fait également partie de l'Organisation mondiale du tourisme.

Grupo Xcaret a décidé d'apporter sa philosophie transfrontalière à ses canaux digitaux. Choisir Akamai comme allié stratégique était un choix naturel. Depuis plus de huit ans, Akamai aide l'entreprise à optimiser le fonctionnement, la vitesse et la sécurité de ses pages Web et à unifier les modes de paiement, les devises, les langues, et la sécurité des clients sur les marchés stratégiques où ils sont présents, garantissant ainsi une expérience utilisateur optimale dès le début.

Le Mexique dans le monde : Xcaret devient une société transfrontalière

Grupo Xcaret savait que pour pénétrer un marché international, il fallait commencer à mettre en œuvre des stratégies simplifiant l'expérience digitale des clients hors du Mexique.

La première priorité pour attirer la demande internationale était de communiquer l'expérience de Xcaret dans les langues locales et de simplifier le paiement en ligne à l'échelle internationale.

xcaret.com

Grupo Xcaret

Cancún, Mexique
xcaret.com

Secteur

Hôtellerie et tourisme

Solutions

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

Impacts majeurs

- Réduction de la complexité de l'accès aux applications, amélioration des performances et renforcement de la sécurité en remplaçant le VPN
- Amélioration de la prévention proactive des programmes malveillants et réduction des risques
- Efficacité opérationnelle accrue de l'équipe de sécurité



« Lorsque nous avons commencé à examiner des options de CDN, nous nous sommes rendu compte qu'aucun réseau ne fournissait une couverture plus importante qu'Akamai. Il n'y a même rien de comparable », explique Héctor. « Nous devons fournir ce contenu à tous ces marchés, même s'il s'agissait de l'Asie, avec la même vitesse que si les serveurs étaient installés dans le pays même. »

La hausse de la demande a entraîné des attaques par déni de service distribué, entre autres difficultés, de sorte que l'optimisation des sites Web et des capacités des serveurs est devenue essentielle pour Grupo Xcaret.

Héctor explique que, grâce à Akamai, le bon fonctionnement des sites Web n'a jamais été compromis et que les taux de conversion ont augmenté de 120 %, ce qui rend les marchés clés encore plus précieux pour l'entreprise.

Avec cette expansion internationale rapide – et un environnement changeant en raison de facteurs externes, à l'image des nouvelles dispositions et politiques du Règlement général sur la protection des données (RGPD) et des lois fluctuantes dans chaque marché spécifique – Grupo Xcaret a dû évoluer en permanence.

« Akamai nous a beaucoup aidés en nous guidant dans notre prise de décision. Nous pouvons réaliser de meilleures évaluations à l'aide des données. Certains prestataires de ces services ne s'appuient pas sur des données mais sur des tendances, et la tendance n'est guère importante lorsqu'elle ne repose pas sur des données fondamentales », souligne Héctor.

Les défis du secteur du tourisme expérientiel

Ces dernières années, l'un des principaux défis pour le secteur du tourisme a été la pandémie de COVID-19, qui a marqué une rupture pour de nombreuses entreprises. Mais Grupo Xcaret faisait face à des défis avant même la COVID-19.

Il y a huit ans, juste avant de commencer sa relation avec Akamai, la société devait faire face à diverses agences non autorisées qui vendaient ses produits ou se positionnaient avec les mots clés de la société. L'une de ses principales solutions a consisté à utiliser plusieurs domaines Web pour ses différentes marques. Héctor est conscient de l'avantage concurrentiel que cela a représenté pour l'entreprise : « Tout cela n'aurait pas été possible si nous n'avions pas eu un CDN aussi polyvalent et puissant que celui d'Akamai ».

Akamai propose des solutions stratégiques

En 2019, Grupo Xcaret a commencé à être ciblé par des attaques plus sophistiquées, comme l'injection de code malveillant, entre autres, qui se sont intensifiées avec la pandémie de COVID-19 en 2020.

[Akamai App & API Protector](#) a réussi à maintenir Grupo Xcaret dans une situation confortable. « En 2020, avec la pandémie, une grande partie du secteur du tourisme a été attaquée comme jamais auparavant, mais même ainsi, nous n'avons pas connu une situation aussi alarmante qu'avant d'utiliser les solutions d'Akamai », souligne Héctor.

Et [Akamai Bot Manager](#), en plus d'aider Grupo Xcaret à maintenir les bots sous contrôle, a aidé l'entreprise à prendre des décisions objectives grâce au contrôle et à l'identification des bots sur les pages Web, ce qui a également entraîné une diminution des taux de rebond et une augmentation de la qualité des visites et du temps passé sur



Bien que nous devons faire preuve de diligence raisonnable et étudier toutes les options du marché, je peux dire avec certitude qu'il n'existe aucune option comparable à Akamai. Les solutions dont dispose l'entreprise, ainsi que la qualité de service qu'elle offre sont vraiment hors pair.

Héctor Salceda

Directeur adjoint de l'e-commerce,
Grupo Xcaret

site. Héctor explique : « Parfois, une entreprise peut se demander pourquoi un canal fonctionne si mal, alors qu'en réalité ce n'est pas le canal, mais le comportement des bots qui empêche de détecter ces détails pour prendre des décisions. »

Ces solutions ont considérablement amélioré les performances des sites Web de Grupo Xcaret, avec des résultats inattendus pour la société. « Depuis la mise en œuvre de Bot Manager, cliquer sur « acheter » ne demande plus une minute entière pour obtenir une réponse de la page. C'est un changement incroyable, et c'est quelque chose que nous n'avions honnêtement pas anticipé », explique Héctor.

Des processus d'achat à la fourniture de statistiques paramétriques de pages Web, le soutien des experts d'Akamai a amélioré non seulement l'expérience de Grupo Xcaret, mais également celle de ses clients. Cela s'est reflété dans les commentaires des enquêtes de satisfaction de la page. « Les plaintes reçues après la mise en œuvre des solutions d'Akamai sont presque nulles, et dans les circonstances où elles se sont produites, elles étaient davantage dues à des stratégies anti-fraude ou à d'autres problèmes externes », explique Héctor.

Futurs plans

Pour Grupo Xcaret, la clé d'un avenir prospère est l'investissement dans l'innovation produit. Au cours des deux prochaines années, le groupe cherchera un meilleur positionnement des produits dans son portefeuille dans l'espoir d'avoir un impact positif sur le tourisme au Mexique, par le biais de ses canaux de commerce digital.

Au-delà de l'utilisation continue des solutions actuelles d'Akamai, l'entreprise prévoit de se concentrer sur la consolidation des réseaux de modes de paiement, afin que tous les clients puissent obtenir un devis dans leur propre devise, quel que soit leur pays d'origine. En outre, avec un réseau de contenu plus vaste et une augmentation du nombre de langues sur ses sites Web, Grupo Xcaret s'attend à ce que son marché international se développe davantage.

Selon Héctor, ces projets futurs se concrétiseront probablement sous la direction d'Akamai : « Bien que nous devions faire preuve de diligence raisonnable et étudier toutes les options du marché, je peux affirmer avec certitude qu'il n'existe aucune option comparable à Akamai. Les solutions dont dispose l'entreprise, ainsi que la qualité de service qu'elle offre sont vraiment hors pair ».

xcaret.com

Grupo Xcaret, une entreprise mexicaine spécialisée dans le tourisme expérientiel, est devenu le leader national de son secteur. Grupo Xcaret a été créé en 1990 et est un groupe corporatif mexicain à 100 % et leader dans le divertissement touristique durable. Connu comme le premier prestataire de voyages et d'excursions à Cancún et sur la Riviera Maya, Grupo Xcaret travaille dans les parcs et excursions les plus emblématiques de Cancún et de la Riviera Maya. Xcaret, Xel-Há, Xplor, Xplor Fuego, Xavage, Xoximilco, Xenses, Xenotes et Xichén :

<https://www.grupoxcaret.com/en/about-grupo-xcaret/>