

STORIE DI CLIENTI AKAMAI

I siti per i viaggi di Xcaret sono veloci e sicuri con le soluzioni per la sicurezza di Akamai

Il gigante del turismo messicano Grupo Xcaret si affida ad Akamai per la protezione di app e API, la mitigazione dei bot e un site delivery semplice e rapido

100%

ambiente di attacco controllato

120%

di aumento dei tassi di conversione



La mitigazione dei bot riduce enormemente i tempi di risposta delle pagine

Grupo Xcaret, una società messicana specializzata in turismo esperienziale, è diventata l'azienda leader del settore nel Paese. "Cerchiamo persone che desiderano immergersi nella cultura nazionale e i nostri prodotti ruotano intorno a questo concetto", dichiara Héctor Salceda, vicedirettore del settore eCommerce di Grupo Xcaret.

Con una forte identità nel folclore, nella gastronomia locale e nella cultura messicani, Grupo Xcaret è riuscita ad oltrepassare i confini, operando in diversi Paesi in America, Europa e Asia. Il gruppo aziendale ha vinto ripetutamente il Travvy Award per la migliore esperienza nei parchi turistici. Fa anche parte dell'Organizzazione Mondiale del Turismo.

Grupo Xcaret ha deciso di portare la filosofia internazionale sui suoi canali digitali. Scegliere Akamai come alleato strategico è risultata una scelta naturale. Per più di otto anni, Akamai ha aiutato la società a ottimizzare le operazioni, la velocità e la sicurezza delle sue pagine web, nonché a unificare metodi di pagamento, valute, lingue e sicurezza per i clienti nei mercati strategici in cui la società è presente, garantendo la migliore user experience dal primo momento.

Il Messico nel mondo: Xcaret diventa una società internazionale

Grupo Xcaret sapeva che, per poter penetrare in un mercato internazionale, doveva iniziare a implementare strategie che facilitassero l'esperienza digitale per i clienti al di fuori del Messico.

La prima priorità per attrarre il pubblico globale era comunicare l'esperienza offerta da Xcaret nelle lingue locali e facilitare il pagamento online a livello internazionale.

"Mentre esaminavamo le opzioni per le CDN, abbiamo capito che non esiste una rete in grado di offrire una copertura migliore di quella di Akamai. Non c'è nulla che si avvicina neanche lontanamente", spiega Héctor. "Avevamo bisogno di distribuire questi contenuti in tutti quei mercati, compresa l'Asia, con la stessa velocità con la quale lo faremmo se i server fossero installati in quello stesso Paese".

xcaret.com

Grupo Xcaret

Cancún, Messico
xcaret.com

Settore

Viaggi e ospitalità

Soluzioni

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

Risultati principali

- Riduzione della complessità di accesso alle applicazioni, performance migliori e una maggiore sicurezza con la sostituzione della VPN
- Miglioramento della prevenzione proattiva dei malware e riduzione dei rischi
- Maggiore efficienza operativa del team addetto alla sicurezza



La crescita della domanda ha introdotto, tra le altre sfide, anche gli attacchi DoS (Denial-of-Service) distribuiti, perciò l'ottimizzazione dei siti web e delle capacità dei server è diventata cruciale per Grupo Xcaret.

Héctor ricorda che, grazie ad Akamai, il corretto funzionamento dei siti web non è mai stato compromesso e che i tassi di conversione sono aumentati fino al 120%, il che ha reso i mercati chiave ancora più preziosi per la società.

Con questa rapida espansione internazionale e un ambiente in evoluzione a causa di fattori esterni (come le nuove disposizioni e policy del Regolamento generale sulla protezione dei dati [GDPR]) e le leggi fluttuanti nei mercati specifici), Grupo Xcaret ha dovuto aggiornarsi costantemente.

"Akamai ci ha aiutato molto guidandoci nelle nostre decisioni. Oggi siamo in grado di valutare meglio i dati. Esistono provider di servizi di questo tipo che non sono supportati dai dati ma dalle tendenze; tuttavia, le tendenze non sono davvero rilevanti in assenza del supporto di dati fondamentali", spiega Héctor.

Sfide del settore del turismo esperienziale

Negli ultimi anni, una delle maggiori sfide per il settore del turismo è stata la pandemia del COVID-19, che ha segnato un prima e un dopo per molte società. Ma Grupo Xcaret ha dovuto affrontare delle sfide già prima del COVID-19.

Otto anni fa, poco prima di avvalersi dei servizi di Akamai, la società doveva fare i conti con varie agenzie non autorizzate che vendevano prodotti di Grupo Xcaret o che si posizionavano usando le stesse parole chiave della società. Una delle soluzioni principali è stata quella di usare più domini web per i suoi diversi brand. Héctor è consapevole del vantaggio competitivo che questo ha portato alla società: "Tutto ciò non sarebbe stato possibile se non avessimo avuto una CDN versatile e potente, come quella offerta da Akamai".

Akamai offre soluzioni strategiche

Nel 2019, Grupo Xcaret ha iniziato ad essere colpita da attacchi più sofisticati, come ad esempio l'iniezione di codice dannoso, attacchi che si sono intensificati durante la pandemia del COVID-19, nel 2020.

La soluzione [Akamai App & API Protector](#) è riuscita a mantenere Grupo Xcaret in una situazione confortevole. "Nel 2020, con la pandemia, una gran parte del settore del turismo è stata attaccata come non mai, tuttavia, non si è verificata per noi una situazione allarmante come quella che avevamo prima di usare le soluzioni Akamai", afferma Héctor.

E [Akamai Bot Manager](#), oltre ad aiutare Grupo Xcaret a tenere sotto controllo i bot, ha aiutato la società a prendere decisioni obiettive, grazie al controllo e all'identificazione dei bot sulle pagine web, con ripercussioni sul calo delle frequenze di rimbalzo e l'aumento della qualità delle visite e del tempo trascorso sul sito. Héctor spiega: "A volte una società si chiede perché un canale va così male quando, in realtà, non è il canale ma il comportamento dei bot che impedisce di individuare dettagli utili per prendere decisioni migliori".

Queste soluzioni hanno migliorato in modo significativo le performance dei siti web di Grupo Xcaret, con risultati sorprendenti per la società. "Grazie all'implementazione di Bot Manager, dopo aver fatto clic su Acquista, gli utenti non devono più aspettare un'eternità per avere una risposta dalla pagina. È un incredibile cambiamento e, onestamente, una cosa che non avevamo previsto", afferma Héctor.



Noi condurremo le nostre attività di due diligence e ricerca tra tutte le opzioni nel mercato, ma posso dire con assoluta certezza che non esiste una scelta migliore di Akamai. Le soluzioni fornite dall'azienda, oltre alla qualità del servizio offerto, sono davvero impareggiabili.

Héctor Salceda

Vicedirettore del settore eCommerce di Grupo Xcaret

Dai processi di acquisto alle statistiche sui parametri delle pagine web, il supporto degli esperti Akamai ha migliorato non solo l'esperienza di Grupo Xcaret, ma anche quella dei loro clienti. Tutto ciò lo abbiamo visto riflesso nei commenti ai sondaggi sulla soddisfazione delle pagine. "Dopo l'implementazione delle soluzioni Akamai, le lamentele che ho ricevuto sono state quasi pari a zero e in quei pochi casi erano dovute per lo più alle strategie antifrode o ad altri problemi esterni", spiega Héctor.

Progetti per il futuro

Per Grupo Xcaret, la chiave per il successo futuro è l'investimento nell'innovazione dei prodotti. Nei prossimi anni, cercheranno di posizionare meglio i prodotti all'interno del portfolio, con la speranza di avere un impatto positivo sul turismo in Messico tramite i canali di commercio digitali.

Oltre a continuare a usare le soluzioni Akamai attuali, la società progetta di concentrarsi sul consolidamento delle reti dei metodi di pagamento, così tutti i clienti potranno ottenere un preventivo nella loro valuta, a prescindere dal loro Paese di origine. Inoltre, con una più ampia rete di contenuti e siti web disponibili in un maggior numero di lingue, Grupo Xcaret si aspetta un'ulteriore espansione del mercato internazionale.

Questi progetti verranno probabilmente realizzati sotto la guida di Akamai, secondo Héctor: "Noi condurremo le nostre attività di due diligence e ricerca tra tutte le opzioni nel mercato, ma posso dire con assoluta certezza che non esiste una scelta migliore di Akamai. Le soluzioni fornite dall'azienda, oltre alla qualità del servizio offerto, sono davvero impareggiabili".

xcaret.com

Grupo Xcaret, una società messicana specializzata in turismo esperienziale, è diventata l'azienda leader del settore nel Paese. Fondato nel 1990, Grupo Xcaret è un gruppo aziendale messicano al 100% leader nell'intrattenimento turistico sostenibile. Noto come l'operatore di tour ed escursioni più importante di Cancún e della Riviera Maya, Grupo Xcaret gestisce i parchi e i tour più iconici di Cancún e della Riviera Maya. Xcaret, Xel-Há, Xplor, Xplor Fuego, Xavage, Xoximilco, Xenses, Xenotes y Xichén: <https://www.grupoxcaret.com/en/about-grupo-xcaret/>