

AKAMAI 고객 사례

Akamai의 보안 솔루션으로 여행 사이트를 빠르고 안전하게 전송하는 Grupo Xcaret

Akamai의 앱 및 API 보안, 봇 방어, 빠르고 원활한 사이트 전송을
제공받는 멕시코의 대형 관광 기업 Grupo Xcaret

100%

공격 환경 제어

120%

전환율 증가



페이지 응답 시간을 대폭
줄이는 봇 방어

Grupo Xcaret은 경험적인 관광을 전문으로 하는 기업으로 멕시코에서 가장 중요한 업계 기준이 되었습니다. Grupo Xcaret의 이커머스 부이사 엑토르 살세다(Héctor Salceda)는 "Grupo Xcaret는 사람들이 국가의 문화에 몰입하는 경험을 할 수 있기를 바라며, 상품도 이와 같은 바람을 바탕으로 만듭니다."라고 말합니다.

멕시코 민속 문화, 현지 미식, 문화에 강한 정체성을 가지고 있는 Grupo Xcaret은 미주, 유럽, 아시아의 여러 국가에 진출해 국경을 넘나들며 사업을 운영하고 있습니다. Grupo Xcaret은 관광 공원 부문에서 최고의 경험을 인정받아 다시 한 번 Travvy Award를 수상했습니다. 또한 Grupo Xcaret은 세계관광기구의 회원이기도 합니다.

Grupo Xcaret은 국경 간 철학을 디지털 채널에 도입하기로 결정했습니다. Akamai를 전략적 파트너로 결정한 것은 당연한 선택이었습니다. Akamai는 8년 이상 Grupo Xcaret가 웹 페이지의 운영, 속도, 보안을 최적화하고 고객을 위해 전략 시장의 결제 방법, 통화, 언어, 보안을 통합해 진출한 첫 순간부터 최상의 사용자 경험을 보장할 수 있도록 지원했습니다.

세계 속의 멕시코: 국경을 초월하는 기업이 된 Grupo Xcaret

Grupo Xcaret은 글로벌 시장에 진출하기 위해 멕시코 외 지역의 고객을 위한 디지털 경험을 지원하는 전략을 수립해야 했습니다.

해외 수요를 이끌어 내기 위한 최우선 과제는 현지 언어로 Grupo Xcaret 경험을 전달하고 해외에서 쉽게 온라인 결제를 할 수 있도록 지원하는 것이었습니다.

엑토르 부이사는 "CDN에 대한 옵션을 검토하기 시작하면서 Akamai보다 더 많은 커버리지를 제공하는 네트워크가 없다는 것을 깨달았습니다. 비교할 만한 네트워크도 없습니다. 모든 시장에 콘텐츠를 전송해야 했으며 아시아 국가에 서버를 설치했을 때와 동일한 속도로 아시아 국가에 콘텐츠를 제공해야 했습니다."라고 설명합니다.

수요가 증가하면서 DDoS 공격이 발생했고 웹사이트 최적화와 서버 용량은 Grupo Xcaret에게 매우 중요한 부분이 되었습니다.

xcaret.com

Grupo Xcaret

멕시코 칸쿤
xcaret.com

업계

호텔 및 관광업

솔루션

- App & API Protector
- Bot Manager

주요 장점

- VPN을 대체해 애플리케이션 접속 복잡성 감소, 성능 개선, 보안 강화
- 선제적 멀웨어 방지 개선 및 리스크 감소
- 보안팀의 운영 효율성 제고



엑토르는 Akamai 덕분에 웹사이트의 적절한 기능이 전혀 저하되지 않았고 전환율이 최대 120%까지 높아져 주요 시장의 가치가 더욱 높아졌다고 회상합니다.

이러한 급속한 국제 규모의 확장과 GDPR(General Data Protection Regulation)의 새로운 규정 및 정책과 특정 시장의 변화하는 법률 등 외부 요인으로 인해 환경이 변화함에 따라 Grupo Xcaret은 지속적으로 업데이트를 실행해야 했습니다.

엑토르는 "Akamai는 의사 결정에 많은 도움을 주었습니다. 데이터를 사용해 평가를 개선할 수 있습니다. 데이터가 아니라 트렌드가 지원하는 서비스를 제공하는 업체도 있지만 기본 데이터가 지원하는 트렌드는 별로 중요하지 않습니다."라고 말했습니다.

경험적인 관광 업계의 도전 과제

최근 몇 년간 관광 업계가 직면한 주요 과제 중 하나는 코로나19 팬데믹이었으며, 많은 기업이 이를 기준으로 전후를 가르는 계기가 되었습니다. 하지만 코로나19 이전에도 Grupo Xcaret은 도전 과제에 직면하고 있었습니다.

Grupo Xcaret가 8년 전 Akamai와 파트너십을 맺기 직전에 많은 기업들은 무단으로 Grupo Xcaret의 상품을 판매하거나 Grupo Xcaret의 키워드로 포지셔닝했습니다. 주요 솔루션 중 하나는 다양한 브랜드에 여러 웹 도메인을 사용하는 것이었습니다. 엑토르는 이런 방법이 장점으로 작용했다는 사실을 알고 있습니다. "Akamai가 제공하는 CDN만큼 강력하고 다목적인 솔루션이 없었다면 이 모든 것이 불가능했을 것입니다."

전략적 솔루션을 제공하는 Akamai

2019년, Grupo Xcaret은 악성 코드 삽입 등 보다 정교한 공격의 표적이 되기 시작했습니다. 이러한 공격은 2020년 코로나19 팬데믹으로 더욱 심화되었습니다.

Grupo Xcaret의 상황은 **Akamai App & API Protector** 덕분에 안정적으로 유지될 수 있었습니다. 엑토르는 "2020년에는 팬데믹으로 인해 관광 업계의 상당 부분이 전례 없는 공격을 받았지만, Akamai의 솔루션을 도입하기 전만큼 심각한 상황은 발생하지 않았습니다."라고 강조합니다.

Akamai Bot Manager는 Grupo Xcaret이 봇을 제어할 수 있도록 지원할 뿐만 아니라 웹 페이지에서 봇을 제어하고 식별할 수 있도록 해 객관적인 의사 결정을 내리는 데 도움을 주었습니다. 이로 인해 이탈률이 낮아지고 사이트 방문 품질과 체류 시간은 증가했습니다. 엑토르는 "중종 채널의 실적이 저조한 이유를 궁금해할 수 있는데, 실제로는 채널이 아니라 의사 결정에 필요한 세부 정보 탐지를 피하는 봇의 행동에 문제가 있는 경우가 있습니다."라고 설명했습니다.

Grupo Xcaret의 웹사이트 성능은 이런 솔루션으로 인해 크게 개선되었고 예상치 못한 결과로 이어졌습니다. 엑토르는 "Bot Manager를 구축한 이후 '구매'를 클릭하면 더 이상 페이지에서 응답을 받는 데 1분이 걸리지 않습니다. 놀라운 변화이며, 솔직히 기대하지 않은 부분입니다."라고 말했습니다.

Akamai 전문가의 지원은 구매 프로세스부터 웹 페이지 파라메트릭 통계 제공 등으로 Grupo Xcaret의 경험은 물론 고객 경험도 개선했습니다. 이는 해당 페이지의 만족도 설문 조사에서 잘 나타납니다. 엑토르는 "Akamai 솔루션을 구축한 후 불만이 거의 발생하지 않았고, 불만이 발생하더라도 사기 방지 전략이나 기타 외부 문제로 인해 발생한 경우가 더 많았습니다."라고 말했습니다.



물론 실사를 진행하고 시장에 나와 있는 모든 옵션을 면밀히 조사하는 것이 맞지만, Akamai 같은 옵션은 없다고 확신할 수 있습니다. Akamai가 보유한 솔루션과 서비스 품질은 비교할 수 없을 정도로 우수합니다.

엑토르 살세다(Héctor Salceda)
Grupo Xcaret의 이커머스 부이사

향후 계획

Grupo Xcaret의 성공적인 미래는 상품 혁신에 대한 투자에 달려 있습니다. 향후 2년 동안 디지털 커머스 채널을 통해 멕시코 관광 업계에 긍정적인 영향을 끼치기 위해 포트폴리오 내에서 상품의 포지셔닝을 개선할 계획입니다.

Akamai의 현재 솔루션을 지속적으로 사용하는 것 외에도 결제 방식 네트워크를 통합하는데 주력해 모든 고객이 출신 국가에 관계없이 원하는 통화로 견적을 받을 수 있도록 지원할 것입니다. 또한, 콘텐츠 네트워크 규모가 커지고 웹사이트의 언어 수가 증가하면서, Grupo Xcaret은 글로벌 시장이 더욱 확장될 것으로 예상합니다.

이런 향후 계획은 Akamai의 지원을 받아 현실화될 것으로 보입니다. 엑토르는 "물론 실사를 진행하고 시장에 나와 있는 모든 옵션을 면밀히 조사하는 것이 맞지만, Akamai 같은 옵션은 없다고 확신할 수 있습니다. Akamai가 보유한 솔루션과 서비스 품질은 비교할 수 없을 정도로 우수합니다."라고 말합니다.

xcaret.com

Grupo Xcaret은 경험적인 관광을 전문으로 하는 기업으로 멕시코에서 가장 중요한 업계 기준이 되었습니다. Grupo Xcaret은 1990년에 설립되었으며, 100% 멕시코계 기업 그룹이자 지속 가능한 관광 엔터테인먼트의 리더입니다. 칸쿤과 마야 리비에라에서 가장 중요한 관광 기업으로 알려져 있으며 칸쿤과 마야 리비에라에서 가장 상징적인 공원과 관광 분야에 집중합니다. Xcaret, Xel-Há, Xplor, Xplor Fuego, Xavage, Xoximilco, Xenses, Xenotes y Xichén: <https://www.grupoxcaret.com/en/about-grupo-xcaret/>