

HISTÓRIA DO CLIENTE DA AKAMAI

Os sites de viagens do Xcaret permanecem rápidos e seguros com as soluções de segurança da Akamai

Gigante do turismo mexicano, o Grupo Xcaret conta com a Akamai para proteção de aplicações e APIs, mitigação de bots e site delivery rápido e otimizado

100%

de controle do ambiente de ataque

120%

de aumento nas taxas de conversão



A mitigação de bots reduz significativamente os tempos de resposta da página

O Grupo Xcaret, uma empresa mexicana especializada em turismo vivencial, tornou-se a maior referência do setor no país. "Estamos procurando pessoas para viver uma experiência imersiva na cultura nacional, e nossos produtos giram em torno da mesma questão", diz Héctor Salceda, diretor adjunto de eCommerce do Grupo Xcaret.

Com uma forte identidade no folclore mexicano, e na gastronomia e cultura local, o Grupo Xcaret conseguiu cruzar fronteiras, posicionando-se em diferentes países nas Américas, Europa e Ásia. O grupo empresarial venceu diversas vezes o Travvy Awards por proporcionar a melhor experiência em parques turísticos, além de também fazer parte da Organização Mundial do Turismo.

O Grupo Xcaret decidiu levar sua filosofia transfronteiriça aos seus canais digitais. Optar pela Akamai como um aliado estratégico foi a escolha natural. Há mais de oito anos, a Akamai ajuda a empresa a otimizar a operação, a velocidade e a segurança de suas páginas da Web, bem como a unificar métodos de pagamento, moedas, idiomas e segurança para clientes nos mercados estratégicos em que eles têm presença, garantindo a melhor experiência do usuário desde o primeiro momento.

O México no mundo: O Xcaret se torna uma empresa transfronteiriça

O Grupo Xcaret sabia que, para penetrar em um mercado internacional, eles precisavam começar a implementar estratégias que facilitassem a experiência digital para clientes fora do México.

A primeira prioridade para atrair a demanda internacional foi comunicar a experiência do Xcaret em idiomas locais e facilitar o pagamento on-line internacionalmente.

"À medida que começamos a analisar as opções para CDNs, percebemos que não há rede que ofereça maior cobertura do que a Akamai. Não há nada que se compare", explica Héctor. "Precisávamos entregar esse conteúdo a todos esses mercados, até mesmo na Ásia, com a mesma velocidade que entregaríamos se os servidores fossem instalados neste país."

xcaret.com

Grupo Xcaret

Cancún, México

xcaret.com

Setor

Hotelaria e turismo

Soluções

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

Principais impactos

- Redução da complexidade do acesso a aplicações, aprimoramento do desempenho e aumento da segurança com a substituição da VPN
- Prevenção proativa contra malware e redução de riscos
- Aumento da eficiência operacional da equipe de segurança



O aumento da demanda trouxe com ele ataques distribuídos de negação de serviço, entre outros desafios, de modo que a otimização dos sites e as capacidades dos servidores se tornaram cruciais para o Grupo Xcaret.

Héctor lembra que, graças à Akamai, o funcionamento adequado dos sites nunca foi comprometido, e as taxas de conversão melhoraram em até 120%, tornando os principais mercados ainda mais valiosos para a empresa.

Com essa rápida expansão internacional e um ambiente em constante mudança devido a fatores externos, como as novas disposições e políticas da lei de proteção à informação GDPR (General Data Protection Regulation) e as leis flutuantes em um mercado específico, o Grupo Xcaret precisava estar constantemente atualizado.

“A Akamai nos ajudou muito, nos orientando na tomada de decisões. Podemos avaliar melhor com base em dados. Existem provedores desses serviços que não se baseiam em dados, mas em tendências, e a tendência não é realmente importante quando não é embasada por dados relevantes”, destaca Héctor.

Os desafios para o setor de turismo vivencial

Nos últimos anos, um dos principais desafios para o setor de turismo foi a pandemia de COVID-19, que marcou um antes e depois para muitas empresas. Mas o Grupo Xcaret enfrentou desafios antes da COVID-19.

Há oito anos, pouco antes de firmar uma parceria com a Akamai, a empresa enfrentou várias agências não autorizadas que venderam os produtos do Grupo Xcaret ou se posicionaram com as palavras-chave da empresa. Uma de suas principais soluções foi usar vários domínios da Web para suas diferentes marcas. Héctor está ciente da vantagem competitiva que isso tem sido para a empresa: “Tudo isso não teria sido possível se não tivéssemos uma CDN tão versátil e poderosa quanto a que a Akamai oferece.”

A Akamai oferece soluções estratégicas

Em 2019, o Grupo Xcaret começou a ser alvo de ataques mais sofisticados, como injeção de código mal-intencionado e outros, que se intensificaram com a pandemia de COVID-19 em 2020.

A solução [Akamai App & API Protector](#) conseguiu manter o Grupo Xcaret em uma situação confortável. “Em 2020, com a pandemia, uma grande parte do setor de turismo foi atacada como nunca antes. Ainda assim, jamais vimos uma situação tão alarmante quanto antes de adotarmos as soluções da Akamai”, destaca Héctor.

E o [Akamai Bot Manager](#), além de ajudar o Grupo Xcaret a manter os bots sob controle, auxiliou a empresa a tomar decisões objetivas graças ao controle e à identificação de bots em páginas da Web, o que também causou uma diminuição nas taxas de rejeição e um aumento na qualidade das visitas e no tempo no site. Héctor explica: “Às vezes, uma empresa pode se perguntar por que um canal está com um desempenho tão ruim, quando, na realidade, o problema não é o canal, mas o comportamento dos bots que evitam detectar esses detalhes para a tomada de decisões.”

Essas soluções melhoraram significativamente o desempenho dos sites do Grupo Xcaret, com resultados inesperados para a empresa. “Desde a implementação do Bot Manager, ao clicar em “comprar”, não demora mais que um minuto para obter uma resposta da página. É uma mudança incrível e algo que, honestamente, não estávamos esperando”, diz Héctor.



Embora tenhamos que fazer nossa investigação detalhada e pesquisar todas as opções no mercado, posso dizer com total certeza que não há opção como a Akamai. As soluções que a empresa tem, além da qualidade do serviço que oferece, são realmente incomparáveis.

Héctor Salceda
Diretor Adjunto de eCommerce,
Grupo Xcaret

Desde os processos de compra até o fornecimento de estatísticas paramétricas de páginas da Web, o suporte dos especialistas da Akamai melhorou não apenas a experiência do Grupo Xcaret, mas também de seus clientes. Isso se refletiu nos comentários das pesquisas de satisfação da página. “O número de reclamações que recebi após a implementação das soluções da Akamai foi quase zero, e as que chegaram eram sobre questões envolvendo estratégias antifraude ou outros problemas externos”, compartilha Héctor.

Planos futuros

Para o Grupo Xcaret, o segredo de um futuro bem-sucedido é o investimento em inovação de produtos. Nos próximos dois anos, a empresa buscará um melhor posicionamento dos produtos dentro de seu portfólio na esperança de ter um impacto positivo no turismo no México por meio de seus canais de comércio digital.

Além do uso contínuo das soluções atuais da Akamai, a empresa planeja focar na consolidação de redes de métodos de pagamento para que todos os clientes possam obter uma cotação em sua própria moeda, independentemente de seu país de origem. Além disso, com uma rede de conteúdo maior e um aumento de idiomas em seus sites, o Grupo Xcaret espera que seu mercado internacional se expanda ainda mais.

Esses planos futuros provavelmente serão concretizados sob a orientação da Akamai, de acordo com Héctor: “Embora tenhamos que fazer nossa investigação detalhada e pesquisar todas as opções no mercado, posso dizer com total certeza que não há opção como a Akamai. As soluções que a empresa tem, além da qualidade do serviço que oferece, são realmente incomparáveis.”

xcaret.com

O Grupo Xcaret, uma empresa mexicana especializada em turismo vivencial, tornou-se a maior referência do setor no país. O Grupo Xcaret iniciou suas atividades em 1990 e é um grupo corporativo 100% mexicano que é líder em entretenimento turístico sustentável. Conhecido como a operadora de serviços de turismo e excursões mais importante em Cancún e na Riviera Maia, o Grupo Xcaret trabalha nos parques e excursões mais emblemáticos de Cancún e da Riviera Maia. Xcaret, Xel-Há, Xplor, Xplor Fuego, Xavage, Xoximilco, Xenses, Xenotes y Xichén: <https://www.grupoxcaret.com/en/about-grupo-xcaret/>