

AKAMAI-KUNDENREFERENZ

Wegbereiter für eine neue Art des Online-Möbelkaufs

Dank Akamai kann Mobly seine Kunden mit aufregenden digitalen Erlebnissen überzeugen - zu Hause und in den Filialen



120.000

blockierte schädliche Anfragen
pro Minute

200.000

verfügbare Produkte

57 %

Umsatzwachstum im
Jahresvergleich

Mit Omnichannel-Shopping gewinnt man Kunden

Die Gründer von Mobly hatten die Vision, in Brasilien eine Online-Shopping-Plattform für Möbel zu etablieren. Dabei galt es jedoch einige große Hürden zu überwinden: Sie mussten eine hohe Ladegeschwindigkeit von bildlastigen Websites selbst in abgelegenen Gebieten sicherstellen, Cybersicherheitsangriffe blockieren und dabei die Infrastrukturkosten möglichst niedrig halten. Die Lösung für diese Probleme fanden sie im sicheren Content Delivery Network von Akamai, dessen Server über das ganze Land verteilt und somit immer in Kundennähe sind. Durch das rasche Wachstum des Online-Shops sahen die Gründer ihre Vision bestätigt - und nur wenige Jahre später eröffnete Mobly auch eine Reihe von lokalen Filialen. Heute genießen die brasilianischen Kunden des Online-Möbelhauses über die App, die Website und die Geschäfte hinweg ein echtes Omnichannel-Shopping-Erlebnis. Dazu gehören auch innovative digitale Erlebnisse - beispielsweise Augmented-Reality-Funktionen, die zeigen, wie ein Produkt im heimischen Wohnzimmer aussehen würde, oder QR-Codes in den Filialen, über die nur online verfügbare Artikel abgerufen werden können. Sie sorgen dafür, dass die überzeugten Kunden gern wiederkommen.

Schnelle Website-Ladezeiten von überall auf der Welt

Im Jahr 2011 schmiedeten drei Freunde aus Brasilien, die sich beim Auslandsstudium kennengelernt hatten, einen kühnen Plan zur Gründung eines Online-Shops für Möbel und Innenausstattung. „Zu diesem Zeitpunkt glaubten die Investoren nicht daran, dass Menschen sich ein Sofa kaufen würden, ohne zuvor darauf gesessen zu haben“, erzählt João Batista, Head of Information Security Infrastructure. Aber die Gründer waren von ihrer Idee überzeugt, schließlich hatten die Verbraucher bereits gezeigt, dass sie durchaus zu schätzen wissen, Elektrogeräte und andere hochpreisige Produkte bequem online kaufen zu können.

Allerdings ist ein Sofa eine etwas persönlichere Angelegenheit als beispielsweise ein Fernseher. Um seine Kunden zu überzeugen, musste Mobly daher über die gesamte Customer Journey hinweg ein außergewöhnliches Erlebnis bieten. Dazu benötigte das Unternehmen als ersten Schritt eine Website, die viele Bilder zeigt und dennoch für jeden potenziellen Käufer eine möglichst kurze Ladezeit aufweist. Darüber hinaus wollte man ansprechende Erlebnisse ermöglichen, die lokale Geschäfte nicht bieten können, zum Beispiel Augmented-Reality-Funktionen, die zeigen, wie ein Produkt im Wohnzimmer des Kunden aussehen würde. „Damit alle Kunden - auch in abgelegenen Gebieten - schnell auf unsere Website zugreifen können, hosten wir unseren Online-Shop auf Servern ganz in ihrer Nähe“, erklärt João. „Ansonsten würde das Laden der Websites zu lange dauern, was dazu führen könnte, dass Kunden, anstatt ihren ersten Online-Möbelkauf zu tätigen, enttäuscht aufgeben und in eine Filiale der Konkurrenz gehen.“

MOBLY

Mobly

São Paulo, Brasilien
mobly.com.br

Branche

Einzelhandel und Konsumgüter

Unternehmensgröße

800 Mitarbeiter

Lösungen

• [Kona Site Defender](#)



Perfekte Verbindung von persönlichem und Online-Shopping

Mit Akamai konnten die Gründer von Mobly ihre Vision wahr machen. „Mit seinem umfangreichen, über das gesamte Land verteilten Servernetzwerk war das Content Delivery Network von Akamai die Lösung für unser Problem“, sagt João. Dass kein eigenes Rechenzentrum aufgebaut werden musste, war ein weiterer entscheidender Vorteil, denn dadurch konnte das junge Unternehmen seine Infrastrukturkosten erheblich senken.

Heute ist Mobly ein erfolgreiches Onlineunternehmen, dessen Angebot mehr als 200.000 Produkte umfasst. Allein im ersten Quartal 2021 wurden über eine Million aktive Kunden und mehr als 327.000 Bestellungen verzeichnet. „Witzig ist, dass Sofas inzwischen tatsächlich unsere meistverkauften Produkte sind“, so João. Im Jahr 2019 eröffnete das Unternehmen außerdem seine erste lokale Filiale. Heute gibt es bereits 11 Mobly-Geschäfte – und weitere sind bereits in Planung.

Das Unternehmen überzeugt durch ein umfassendes Shopping-Erlebnis über die Website, die mobile App und die Filialen hinweg. „Wir kombinieren alle Vorteile des Online-Shoppings und des Einkaufens vor Ort und schaffen damit ein außergewöhnliches Erlebnis“, sagt João. So können Kunden, die ein Geschäft besuchen, beispielsweise auch Produkte sehen, die derzeit nicht auf Lager sind, indem sie entsprechende QR-Codes scannen. Für Kunden, die von zu Hause aus einkaufen, bietet die Mobly App eine Augmented-Reality-Funktion: Sie müssen nur ihr Smartphone auf eine Stelle in ihrer Wohnung richten und erhalten sofort einen Eindruck davon, wie unterschiedliche Sofakonfigurationen dort aussehen würden. Und wenn sie bei einem Freund einen Sofatisch sehen, der ihnen gefällt, können sie einfach ein Foto davon machen und schon zeigt Mobly ähnliche Produkte an.

„Ohne Akamai könnten wir unser Omnichannel-Shopping-Erlebnis nicht bereitstellen“, erklärt João. „Funktionen wie Augmented Reality benötigen viel Bandbreite, sodass sie über Edge-Server bereitgestellt werden müssen, die sehr nah am Kunden sind.“

Geschäftsflexibilität bei unerwarteten Ereignissen

Während der COVID-19-Pandemie erwies sich das digitale Geschäftsmodell von Mobly als Glücksgriff. 85 Prozent der Umsatzerlöse des Unternehmens stammen aus Online-Verkäufen, das ist ein ungewöhnlich hoher Wert für brasilianische Möbelunternehmen. „Die Menschen, die plötzlich von zu Hause aus arbeiten mussten, wollten ihren neuen Arbeitsplatz mit besseren Stühlen und hübschen Dekorationen ausstatten – und durch Online-Bestellungen konnten sie dies auf sichere Weise tun“, so João. „Wir mussten nicht erst eine digitale Transformation durchlaufen, weil wir von Anfang an digital waren.“

Dank Akamai konnte Mobly den Anstieg der Online-Verkäufe um 57 Prozent innerhalb eines Jahres problemlos bewältigen. Die Gewinne stiegen in dieser Zeit ebenfalls sprunghaft um 55 Prozent. „Während der Pandemie konnten wir nicht nur neue Kunden gewinnen, sondern auch mehr Kunden davon überzeugen, immer wieder bei uns einzukaufen – sowohl online als auch in unseren Filialen, die derzeit wieder öffnen“, erzählt João. Bei großartigen Produkten und einem großartigen Einkaufserlebnis bleiben die Kunden treu.

Sicherheitsmaßnahmen zur Vermeidung von Ausfallzeiten und zum Schutz von Kundendaten

Cybersicherheit hat für Mobly oberste Priorität, denn das Unternehmen möchte das Vertrauen der Kunden wahren, die brasilianischen Datenschutzvorschriften einhalten und Angriffe abwehren, die zu Unterbrechungen der Geschäftstätigkeit führen könnten. João schätzt, dass Ausfallzeiten das Unternehmen pro Stunde rund 500.000 brasilianische Real (97.000 US-Dollar) kosten. „Akamai blockiert verdächtigen Traffic automatisch und gewährt uns Flexibilität beim Festlegen der Regeln“, sagt er. Sein Team hat Tausende von individuellen Regeln erstellt. Einige davon blockieren beispielsweise ungewöhnliche Kommunikation zwischen Teilen der Plattform, was ein Zeichen für Hackeraktivitäten sein kann. Andere Regeln schlagen Alarm, wenn das Traffic-Volumen zu einer bestimmten Zeit von der Norm für diese Tageszeit abweicht – ein weiteres Warnzeichen.

„Akamai blockiert pro Minute 120.000 schädliche Anfragen, um unsere Server am Laufen zu halten und vertrauliche Informationen zu schützen“, berichtet João. „Nicht nur, dass wir unsere Software kontinuierlich aktualisieren, Akamai erkennt auch automatisch neue APIs und unterstützt uns so dabei, unsere Schutzregeln auf dem neuesten Stand zu halten. Ich weiß nicht, wie wir das ohne Akamai schaffen sollten.“



Ohne Akamai könnten wir unser Omnichannel-Shopping-Erlebnis nicht bereitstellen. Funktionen wie 3D-Möbelkauf benötigen viel Bandbreite, sodass sie über Edge-Server bereitgestellt werden müssen, die sehr nah am Kunden sind.

João Batista

Head of Information Security
Infrastructure, Mobly

João nutzt außerdem Lösungen von Akamai, um Geschäftsanwendungen zu schützen, die auf Amazon Web Services (AWS) gehostet werden. „Akamai und AWS bieten uns einen sehr effektiven Schutz vor Cyberbedrohungen“, erklärt João. „Es kann beispielsweise niemand – auch kein Hacker – über das Internet auf unsere AWS-Infrastruktur zugreifen. Das geht nur über Akamai – und da werden die Angriffe bereits abgewehrt.“

Einrichtungen für die Zukunft

Im Februar 2021, ein Jahrzehnt nachdem die drei Studien-Freunde ihren wegweisenden Plan gefasst hatten, ging Mobly an die Börse. Jetzt bereitet sich João's Team auf weiteres Wachstum vor. „Unsere Untersuchungen zeigen, dass sich der Anteil des Online-Shoppings am gesamten Handelsumsatz in Brasilien im Jahresvergleich verdreifachen wird, von fünf auf über 15 Prozent“, sagt João. Zu den geplanten Maßnahmen, mit denen man an diesem Wachstum teilhaben will, gehören neue, innovative Shopping-Erlebnisse, Express-Versandoptionen für vorrätige Produkte und ein erstklassiges After-Sales-Erlebnis. „Wir wissen, dass wir mit Akamai weiterhin ein großartiges Erlebnis bieten können, während wir weiter wachsen“, erzählt João. Die Zukunft sieht so glänzend aus wie ein frisch polierter [Glastisch](#).



Akamai blockiert pro Minute 120.000 schädliche Anfragen, um unsere Server am Laufen zu halten und vertrauliche Informationen zu schützen.

João Batista

Head of Information Security Infrastructure, Mobly

MOBLY

Das Technologieunternehmen Mobly wurde 2011 von Victor Noda, Marcelo Marques und Mario Fernandes gegründet und ist vor allem im Bereich E-Commerce tätig. Über seine Website, seine mobile App und seine lokalen Filialen in ganz Brasilien verkauft das Unternehmen 200.000 Möbel und Dekorationsgegenstände. 2021 feierte Mobly den Börsengang unter dem Kürzel MBL3. <https://www.mobly.com.br/>