

Creating state-of-the-art digital guest experiences for an iconic hotel brand

Jumeirah's global portfolio of 30+ properties is renowned for its luxury, purposeful guest experiences. However, the hospitality giant recognised that its digital interactions needed modernization to meet the same levels of excellence and exceptional experience the brand is known for worldwide.

The ask

- Create a centralised view of all guests across the portfolio including all transactions and interactions
- Build consistent, end-to-end digital guest experiences
- Unlock cross- and upsell opportunities



The situation

Horizontal Digital was asked to design and build a state-of-the-art unified guest experience (GX) platform. To achieve this, we first needed to create a central data system to bring together all customer information in one place.

The response

We helped Jumeirah reimagine what 'customer' meant across the business and designed seamless, end-to-end digital guest journeys. The new guest experience engine provides a unified view of each customer, with data disseminated in meaningful ways for individual teams from central reservations to F&B—empowering them to deliver truly personalised experiences.

The GX platform, built using Salesforce cloud products, means all Jumeirah teams can follow the same GX approach. As well as internal efficiencies, this means customers benefit from consistent digital experiences across the Jumeirah portfolio.

The result

- Single guest view across Jumeirah properties
- Consistent, high-quality digital experiences for guests
- Unified approach to GX delivery across Jumeirah
- New revenue opportunities through targeted cross- and upsell

توفير تجارب رقمية مبتكرة ترسخ مكانة العلامة الفندقية الأيقونية



تُعد مجموعة جميرا من أبرز الأسماء العالمية في قطاع الضيافة الفاخرة، حيث تمتلك محفظة تضم أكثر من ثلاثين وجهة فندقية معروفة بتقديم تجارب استثنائية مصممة بعناية لضيوفها. ومع سعيها الدائم لمواكبة تطلعات الضيوف حول العالم، تولي المجموعة اهتمامًا كبيرًا بتحديث وتطوير منظومتها الرقمية لتوازي في تميزها وابتكارها المستوى الرفيع الذي تجسده علامتها في عالم الضيافة الراقية.

الهدف

- دلفطم نمض تاهجولا عيمج يطغت راوزل ددحوم ديزكرم ديؤر عانب .
تالعاتلاو تالامعلا دفاك لمشتو ،دوعمجلا
- دقسانتمو دلاماكنم دبرجت فويضلل رفوت ددحوم ديمقر براجت راكتبا .
دحلرا نم دلحرم لك يف
- قمعأ مهف لالځ، نم تامدخلا ب عاقترا لاو لدابتعلا عيبلا صرف زيرعت .
مهتاليضفتو فويضلل تاجايتحال

النتائج

- رؤية موحدة تثرى تجربة الضيوف عبر جميع فنادق ومنتجات جميرا.
- تجارب رقمية متسقة وعالية الجودة تعزز رضا الضيوف وتفاعلاتهم.
- نهج موحد في تعزيز تجربة الضيوف من خلال منصة (GX) لمحفظة مجموعة جميرا من الفنادق والمنتجات.
- مصادر جديدة للإيرادات من خلال العروض الموجهة وعمليات البيع المتبادل والترقية.

الاستجابة

ساعدنا مجموعة جميرا في إعادة تعريف مفهوم تجربة الضيوف عبر مختلف قطاعاتها، من خلال تصميم رحلات رقمية متكاملة وسلسلة تغطي جميع نقاط التفاعل. وقد أتاح محرك تجربة الضيوف الجديد رؤية موحدة لكل ضيف، مع توزيع البيانات بطريقة ذكية وفعالة على مختلف الفرق التشغيلية من قسم الحجوزات المركزية إلى أقسام المأكولات والمشروبات، الأمر الذي ساعدها على تقديم تجارب مصممة بعناية تعكس تفرد أسلوب جميرا في الضيافة الفاخرة.

بالإضافة إلى ذلك، تم تطوير منصة تجربة الضيوف (GX) بالاعتماد على حلول سيلرفورس السحابية (Salesforce Cloud)، لتوحيد نهج العمل بين جميع فرق جميرا في إدارة تجربة الضيوف. وتسهم هذه المنصة، إلى جانب تعزيز الكفاءة التشغيلية، في تقديم تجارب رقمية متكاملة ومتسقة للضيوف عبر محفظة جميرا المتنوعة من الفنادق والمنتجات.

الوضع القائم

أسندت إلى شركة هوريزونتال ديجيتال (Horizontal Digital) مهمة تصميم وتطوير منصة موحدة متقدمة لتعزيز تجربة الضيوف تعكس معايير الابتكار والتميز التي تتبناها المجموعة. من أجل تحقيق هذا الهدف، كان علينا أولاً تطوير نظام بيانات مركزي يضم جميع معلومات العملاء في منصة واحدة.