

Single customer view unlocks real-time personalization

Dubai Holding Entertainment (DHE) runs some of the UAE's most popular entertainment platforms and iconic attractions, including Global Village and the world's tallest observation wheel, Ain Dubai. To unlock the full potential of its portfolio, DHE set out to become a truly customer-first, data-driven organization.

The ask

- Unify previously siloed customer and asset data into a single ecosystem
- Align processes and team structures across guest experience and support functions
- Create a singular view of the customer and enable visibility of their interactions across all assets
- Create a scalable, repeatable framework for onboarding new assets and brands
- Enable journey-based marketing and cross-asset sales from one centralized system



The situation

Each business unit at DHE operated independently, with separate systems, customer records, and processes. This fragmentation limited visibility across teams and hindered efficiency. DHE asked Horizontal Digital to unify data, processes, and teams - across service, marketing, and central sales - creating a scalable foundation where new business units could be seamlessly onboarded and managed through one connected platform.

The response

Having established the high-level business aims, our team architected a new platform, with Data Cloud at its heart. This combines information from disparate sources, including spreadsheets and legacy applications, and is underpinned by governance controls to safeguard personal data.

Horizontal Digital implemented Salesforce Service Cloud, Data Cloud, Sales Cloud, and Marketing Cloud. This empowered DHE's sales, service, and marketing teams to deliver connected, data-driven customer journeys—both online and offline—with consistency and confidence.

The result

- One group-wide contact center serving all DHE business units and assets
- A unified data foundation integrating multiple legacy systems and sources, enabling real-time personalization across every channel
- Centralized sales and marketing systems that adapt messaging and offers to the unique needs of each asset
- A scalable, repeatable platform model that allows new business units to be onboarded quickly and efficiently, setting a regional benchmark for multi-entity digital transformation

رؤية واحدة وتجربة مخصصة للزوار يعيشون تفاصيلها في كل لحظة



تدير دبي القابضة للترفيه مجموعة من أبرز المعالم والوجهات الترفيهية في دولة الإمارات، بما فيها القرية العالمية وعين دي، أطول عجلة مشاهدة في العالم. ولتحقيق أقصى استفادة من محفظتها الترفيهية المتنوعة، وضعت دبي القابضة للترفيه هدفاً استراتيجياً يتمثل في جعل الزوار في صميم تجربتها الرائدة، معتمدة على البيانات في كافة عملياتها التشغيلية.

الهدف

- توحيد بيانات الزوار والأصول التي كانت تعمل بشكل منفصل ضمن منظومة رقمية واحدة ومتكاملة.
- موازنة العمليات والفرق المسؤولة عن إثراء تجربة الزوار ووحدات الدعم لتحقيق انسجام أكبر في الأداء وجودة الخدمة.
- ابتكار رؤية شاملة للزوار تتيح فهم تفاعلاتهم وتجاربهم عبر جميع الوجهات المنصوبة تحت مظلة دبي القابضة للترفيه.
- تطوير إطار عمل مرن وقابل للتوسع يتيح دمج الأصول والعلامات التجارية الجديدة بسهولة وكفاءة.
- إرساء نهج تسويقي قائم على تجربة الزوار وتعزيز المبيعات المشتركة بين الأصول من خلال نظام مركزي واحد.

النتائج

- مركز اتصال موحد يخدم جميع وحدات الأعمال والأصول التابعة لدي القابضة للترفيه، مما يعزز التكامل وسهولة التواصل عبر المجموعة.
- قاعدة بيانات موحدة تجمع بين أنظمة ومصادر متعددة، لتوفير تجارب مخصصة بشكل فوري وديناميكي عبر مختلف القنوات.
- أنظمة مبيعات وتسويق مركزية قادرة على موازنة أساليب التواصل والعروض بما يتناسب مع الاحتياجات الفريدة لكل وجهة.
- منصة رقمية مرنة وقابلة للتوسع تتيح إضافة وحدات أعمال جديدة بسهولة وكفاءة، بما يرشخ مكانة طيبة كنموذج إقليمي رائد في التحول الرقمي المتكامل.

الاستجابة

بعد تحديد الأهداف الاستراتيجية للمجموعة، عمل الفريق على تصميم منصة رقمية متكاملة قائمة على سحابة البيانات (DataCloud)، حيث يتم من خلالها جمع المعلومات من مصادر متعددة تشمل الجداول الإلكترونية والأنظمة القديمة، مدعومة بإطار حوكمة صارم يضمن حماية البيانات الشخصية وسلامتها.

كما قامت هوريزونتال ديجيتال بتنفيذ حلول سحابة الخدمة وسحابة البيانات وسحابة المبيعات وسحابة التسويق من "سيلزفورس" (Salesforce)، مما أتاح لفرق المبيعات والخدمة والتسويق في دبي القابضة للترفيه تقديم تجارب متكاملة وغامرة للزوار، سواء عبر القنوات الرقمية أو من خلال التجارب الميدانية المباشرة في الوجهات الترفيهية، وذلك بكفاءة وثقة عالية.

الوضع القائم

في ظل تعدد وحدات الأعمال لدي القابضة للترفيه وتباين أنظمتها وسجلاتها وإجراءاتها التشغيلية، ظهرت الحاجة إلى منظومة موحدة تعزز التكامل والكفاءة عبر عمليات المجموعة. فقد أدى هذا التباين في تحديات على مستوى التواصل وتبادل البيانات بين الفرق، مما أثر على الانسيابية التشغيلية. وانطلاقاً من رؤيتها الطموحة للتحول الرقمي، وقعت دبي القابضة للترفيه اتفاقية شراكة مع شركة هوريزونتال ديجيتال (Horizontal Digital) لتصميم وتنفيذ نظام رقمي موحد يدمج البيانات والعمليات والفرق ضمن بيئة مترابطة، تُشكل أساساً مرناً وقابلاً للتوسع يتيح دمج وحدات الأعمال الجديدة بسهولة وتعزيز إدارة التجارب عبر مختلف وجهات المجموعة.