CASE STUDY

Horizontal + salesforce × TAIBA

Delivering data-driven transformation across hospitality and real estate

Taiba, a leading real estate and hospitality group with a portfolio of 40 properties and over 8,000 keys across Saudi Arabia, aims to deliver lasting value for investors, elevate guest experiences, and shape communities that inspire the Kingdom's future. To achieve this, Taiba wanted to offer ultra-personalized digital customer experiences and streamlined operations across its many sites - all powered by data-driven insight.

Taiba needed to overcome familiar challenges around siloed customer and operational data, disconnected communication channels, and limited ability to deliver targeted messaging or automate core tasks.

The ask

- Build a 360-degree view of customer interactions
- Streamline operations with centralized resource management
- Automate workflows to minimize errors

The situation

Taiba Investments asked Horizontal Digital to build a unified Salesforce data and integration layer — the backbone connecting sales, service, marketing, and operations — and link it to a new Sitecore digital experience. This platform would provide the insight and agility needed to transform how Taiba engages investors, guests, and partners across its growing portfolio.

The response

In the first phase, Horizontal Digital implemented Salesforce Sales Cloud as Taiba's central CRM, unifying investor and B2B sales management, service operations for Dur Hajj & Umrah, and marketing activities. By establishing this foundation, Taiba is now positioned to expand its use of Salesforce Data Cloud and Sitecore in future phases — enabling connected, data-driven experiences across its hospitality and real estate operations.

The result

- Enhanced personalization increases guest engagement and loyalty
- Single customer view enables tailored cross- and upselling
- Guest satisfaction increases through faster issue resolution
- Resource allocation optimized with live GPS coordination

JOUR Makarem Holiday Inn CROWNE PLAZA BY IHG nur Hotel by Makarem COURTYARD BY MARRIOTT

Intellectual property of Horizontal Digital

تحقيق التحوّل القائم على البيانات في قطاعي الضيافة والعقارات

تدير طيبة، المجموعة السعودية الرائدة في قطاعي الضيافة والعقارات، محفظةً فندقية وعقارية تضم 40 عقارًا وأكثر من 8,000 غرفة ووحدة سكنية منتشرة في أنحاء المملكة العربية السعودية. ويستند نهج طيبة على تحقيق قيمة مستدامة للمستثمرين، والارتقاء بتجارب الضيوف، وبناء مجتمعات تُلهِم مستقبل المملكة. ومن أجل تحقيق هذه الرؤية، حرصت طيبة على تقديم تجارب رقمية فائقة التخصيص لعملائها، وتعزيز كفاءة العمليات التشغيلية عبر مختلف منشآتها مدعومة برؤى قائمة على التحليل الذكي للبيانات.

واجهت طيبة تحديات رقمية تمثّلت في عدم وجود نظام موحّد لبيانات العملاء والعمليات التشغيلية وضعف الترابط بين قنوات التواصل، إلى جانب محدودية القدرة على تخصيص الرسائل التسويقية أو أتمتة المهام الأساسية بكفاءة.

الهدف

- بناء رؤية شاملة لتجربة العملاء عبر جميع نقاط التفاعل
- تعزيز كفاءة العمليات من خلال إدارة مركزية للموارد
- أتمتة سير العمل للحد من الأخطاء

الوضع القائم

تعاونت طيبة مع هوريزونتال ديجيتال (Horizontal Digital) بهدف بناء منظومة رقمية موحّدة قائمة على حلول سيلزفورس (Salesforce) كأساس لربط المبيعات والتسويق والخدمات والعمليات في تجربة متكاملة واحدة، مدعومة بمنصة سايتكور (Sitcore) المتطورة.

توفر هذه المنصة الرؤية والمرونة اللازمة التي تحتاجها طيبة للتفاعل بكفاءة مع المستثمرين والضيوف والشركاء ضمن محفظتها المتنامية.

الاستجابة

في المرحلة الأولى من المشروع، نفّذت طيبة بالتعاون مع شركة هوريزونتال ديجيتال نظام سحابة مبيعات سيلزفورس ليكون منصة إدارة علاقات العملاء المركزية لدى الشركة، مما ساهم في توحيد إدارة مبيعات المستثمرين والتعاملات بين الشركات، إلى جانب خدمات دور الضيافة للحج والعمرة والأنشطة التسويقية ضمن منظومة رقمية موحّدة.

وقد أرست هذه الخطوة أساسًا رقميًا متينًا سيتيح لطيبة التوسع في استخدام تقنيات سحابة بيانات سيلزفورس ومنصة سايتكور في المراحل القادمة، بما يعزز قدرتها على تقديم تجارب متصلة قائمة على البيانات ترتقي بكفاءة الأداء في قطاعي الضيافة والعقارات.

النتائج

- تجارب أكثر تخصيصًا تعزز تفاعل الضيوف وتبني ولاءً طويل الأمد.
- رؤية موحّدة تتيح تنفيذ استراتيجيات بيع مخصصة وتوسيع فرص البيع المتبادل والإضافي.
- زيادة رضا الضيوف بفضل الحلول السريعة والاستجابة الذكية للملاحظات.
- كفاءة تشغيلية أعلى من خلال إدارة الموارد لحظيًا عبر التنسيق القائم على نظام تحديد المواقع.

Intellectual property of Horizontal Digital