



Rainbow™ Hospitality par Alcatel-Lucent

Votre solution intelligente pour la communication et l'exploitation hôtelière.

Brochure

Alcatel-Lucent 



Rainbow Hospitality, la communication connectée pour les hôtels modernes

Rainbow Hospitality regroupe la communication avec les clients, la collaboration entre les équipes, la téléphonie et la gestion opérationnelle des hôtels au sein d'un seul service sécurisé basé sur le cloud. S'appuyant sur Rainbow Hub, cette solution aide les hôtels à gérer les enregistrements, les changements de chambre, les réveils téléphoniques, les messages aux clients, les flux d'appels et le reporting depuis un portail unique dédié à la gestion hôtelière.

Offrez à vos clients une expérience entièrement connectée, depuis l'enregistrement jusqu'au départ.

Basé sur la plateforme Rainbow Hub™ réputée pour sa fiabilité, Rainbow Hospitality s'intègre facilement à votre système de gestion hôtelière (PMS), notamment Opera Cloud OHIP, ainsi qu'à d'autres solutions d'hôtellerie tierces grâce aux API Rainbow Hospitality. La solution peut également fonctionner de manière autonome grâce à ses propres fonctionnalités afin d'optimiser la gestion hôtelière.

De l'enregistrement aux changements de chambre, des services de réveils au contrôle des accès téléphoniques, tout est géré via un service unique, sécurisé, et hébergé dans le cloud. Le personnel collabore via la plateforme souveraine Rainbow, tandis que les clients contactent l'hôtel via l'application mobile de leur choix. Toutes les interactions transitent par le même système sécurisé, garantissant des réponses rapides.

Les responsables d'hôtels bénéficient de tableaux de bord en temps réel, de rapports d'activité et d'outils de configuration intuitifs, notamment un portail captif Wi-Fi intégré, pour optimiser les opérations et améliorer la satisfaction des clients.

Des hôtels de charme aux chaînes internationales, Rainbow Hospitality apporte simplicité et sécurité. Conforme au RGPD, notre plateforme élimine la responsabilité personnelle liée à l'utilisation d'outils de messagerie grand public, vous aidant ainsi à améliorer la qualité de votre service sans investir dans une infrastructure lourde.

Toutes les communications de votre hôtel sur une seule plateforme

Rainbow Hospitality rassemble les principaux besoins de communication de votre hôtel – téléphonie pour les clients, messagerie du personnel et coordination des services, au sein d'une application unique hébergée dans le cloud.

Qu'il s'agisse de connecter la réception, le service d'étage et les services techniques, ou d'offrir aux clients un moyen simple de joindre l'hôtel, tout est conçu pour améliorer la qualité du service et l'efficacité opérationnelle :

- **Une seule plateforme, deux expériences complémentaires** : vos équipes collaborent via Rainbow, tandis que vos clients communiquent facilement avec le personnel de l'hôtel grâce à leur application mobile. Grâce à la centralisation de toutes les fonctionnalités au sein d'un portail de gestion unique, la gestion des arrivées, des changements de chambre, des réveils téléphoniques et des demandes clients devient simple et fluide.
- **Restez connecté où que vous soyez** : les collaborateurs accèdent à l'environnement sécurisé Rainbow Hospitality depuis un ordinateur ou un terminal mobile, tandis que les clients profitent de la simplicité d'utilisation de WhatsApp. Tous les échanges sont centralisés, ce qui permet à vos équipes de répondre rapidement, où qu'elles se trouvent.
- **Pilotez votre activité en toute simplicité** : un portail de gestion simple pour la génération de rapports, la configuration et la personnalisation de votre établissement.
- **Aucune infrastructure complexe à déployer** : une simple connexion Internet suffit pour déployer la solution et accompagner facilement votre croissance, de la gestion d'un seul établissement à celle d'une chaîne hôtelière.



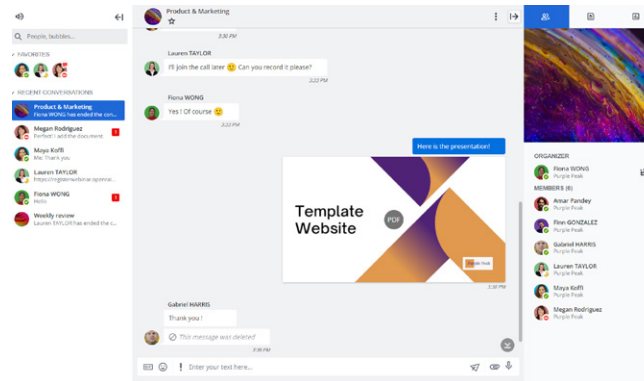
Une plateforme ouverte reposant sur la collaboration, la téléphonie et les API CPaaS



Expériences de communication unifiée

Une plateforme unique pour gérer les communications entre les équipes de l'hôtel et les clients, de l'arrivée jusqu'au départ :

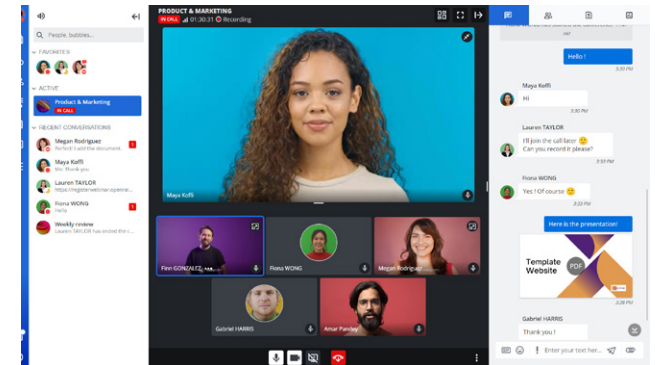
- Les collaborateurs communiquent et collaborent via Rainbow.
- Les clients contactent instantanément l'hôtel via WhatsApp, sans application supplémentaire à installer.
- Toutes les interactions sont centralisées au sein d'un portail de gestion hôtelière.
- Les check-in, changements de chambre, réveils téléphoniques et demandes clients sont gérés depuis une seule plateforme.



Programmable et prête pour l'IA

Des API ouvertes conçues pour enrichir les communications grâce à l'intelligence artificielle de votre choix :

- Créez des processus intelligents et personnalisés, adaptés à votre organisation et à votre image de marque.
- Intégrez vos propres scénarios IA : routage des demandes, assistance par agent, automatisation des tâches ou encore services aux clients pilotés par l'IA.
- Connectez les interactions entre les équipes et les clients directement à vos plateformes d'IA ou de données.



Un écosystème ouvert et interopérable

Une plateforme flexible et souveraine qui s'intègre à vos systèmes et équipements existants :

- Enrichissez votre écosystème hôtelier en connectant Rainbow Hospitality à vos applications et services préférés.
- Intégration avec les solutions PMS et CRM.
- Mise en place de workflows personnalisés pour les services aux clients.
- Intégration simplifiée des applications tierces grâce aux capacités CPaaS.
- WhatsApp offre une expérience pratique et familière aux clients, tandis que notre plateforme conforme au RGPD protège les données de l'hôtel et garantit que chaque interaction reste sécurisée et centralisée.



Téléphonie et gestion hôtelière réunies dans une même solution

Gérez facilement vos flux d'appels en créant autant de groupes opérationnels que nécessaire, tels que la réception, le service d'étage ou l'espace de spa et de bien-être.

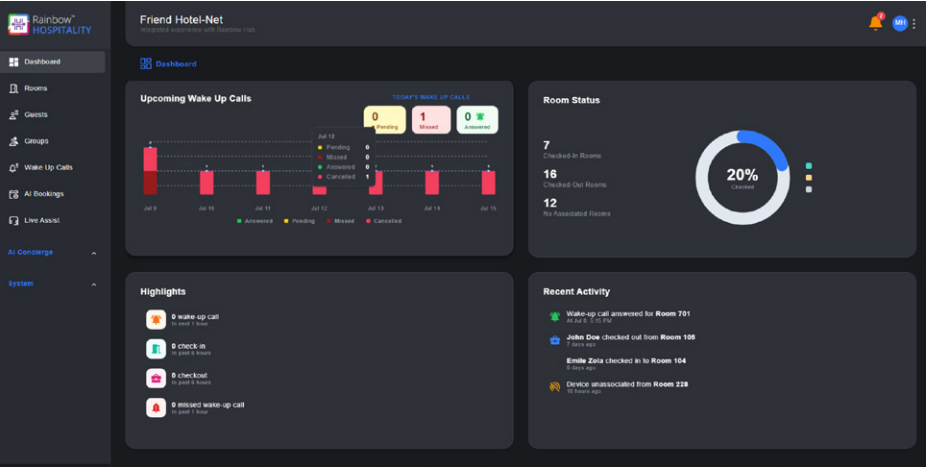
Exploitez tout le potentiel de **Rainbow Hospitality** pour transformer votre téléphonie en un outil de service hôtelier, grâce notamment à un serveur vocal interactif (SVI), pour des horaires d'ouverture et de fermeture, ainsi que des messages d'accueil personnalisés. Vous pouvez également intégrer un service complet de prise en charge des demandes basé sur l'intelligence artificielle via notre approche **BYO-AI (Bring Your Own AI)** pour les conversations vocales comme pour les échanges par messagerie :

- Messages d'accueil et calendriers personnalisés
- Serveur vocal interactif (SVI) jusqu'à trois niveaux
- Gestion de groupes avec ou sans file d'attente
- Distribution des appels en mode séquentiel, circulaire ou simultané
- Historique des appels de groupe
- Messagerie vocale de groupe
- Services de prise en charge des demandes basés sur l'IA
- Réception des appels sur tous les terminaux des collaborateurs : PC, téléphone mobile ou fixe
- Statistiques avancées incluant le taux de réponses aux appels, temps d'attente, durée des appels, ou autres indicateurs clés
- Attribution de rôles superviseur et/ou agent pour chaque groupe

Tableau de bord et reporting pour les responsables hôteliers

- Bénéficiez d'une visibilité complète sur les communications et l'activité de service de votre établissement.
- Accédez aux données d'appels en temps réel ainsi qu'à l'historique des communications.
- Analysez les indicateurs d'occupation et d'utilisation des services.
- Créez des tableaux de bord personnalisables adaptés à vos besoins de pilotage.
- Exportez facilement les rapports pour une analyse approfondie de votre activité.

Portail de gestion Rainbow Hospitality



The Rooms page displays a list of rooms with the following columns: Room Number, Status, Guest Name, Check In, Check Out, and Rate. The table is filtered by "All Rooms" and shows 18 rooms in total.

Room Number	Status	Guest Name	Check In	Check Out	Rate
103	Occupied	N/A	10/10/2023	10/11/2023	\$131
104	Occupied	David Zola	10/10/2023	10/11/2023	\$131
105	Occupied	John Doe	10/10/2023	10/11/2023	\$131
701	Occupied	John Doe	10/10/2023	10/11/2023	\$131
228	Occupied	Kevia Zola	10/10/2023	10/11/2023	\$131
107	Occupied	John Doe	10/10/2023	10/11/2023	\$131
108	Occupied	John Doe	10/10/2023	10/11/2023	\$131
224	Occupied	John Doe	10/10/2023	10/11/2023	\$131
ROOM 205	Occupied	N/A	10/10/2023	10/11/2023	\$131
305	Occupied	John Doe	10/10/2023	10/11/2023	\$131
205	Occupied	John Doe	10/10/2023	10/11/2023	\$131
205	Occupied	John Doe	10/10/2023	10/11/2023	\$131
207	Occupied	N/A	10/10/2023	10/11/2023	\$131
208	Occupied	N/A	10/10/2023	10/11/2023	\$131
211	Occupied	N/A	10/10/2023	10/11/2023	\$131



Licences et équipements compatibles

Abonnements Rainbow* standard pour le personnel de l'hôtel

Voice Phone L'abonnement de base • Téléphonie fixe uniquement, salles de réunion ou terminaux DECT	Voice Business La passerelle vers les communications digitales • communications sur PC, smartphone et téléphone • Collaboration	Voice Enterprise L'abonnement privilégié des entreprises digitales • Communications sur PC, smartphone et téléphone • Collaboration • Vidéoconférence	Voice Attendant Pour un accueil professionnel • Voice Enterprise et console opérateur • Téléphonie sur ordinateur uniquement
Voice Premium L'abonnement pour améliorer les opérations et la productivité avec l'IA • Transcription des réunions • Comptes rendus de réunion générés par l'IA • Capacité de stockage étendue à 10 Go	Voice Hospitality Management Center Pour les responsables hôteliers • Abonnement Rainbow Hospitality • Fourni avec Abonnement Click-to-Connect gratuit	Voice Hospitality Room Pour la gestion des chambres • Tarification par chambre, jusqu'à 3 équipements par chambre	

Rainbow* prend en charge une large gamme de téléphones de bureau et de combinés DECT pour répondre à tous les besoins

Basic	Myriad	Enterprise	DECT	Vtech series
 ALE-2	    	  	  	 

* Rainbow Hub



Portail de gestion destiné aux responsables hôteliers

- **Gestion des chambres** : attribuez, changez ou mettez à jour le statut des chambres en temps réel, en toute simplicité.
- **Gestion des clients** : gérez les arrivées, les départs et les informations relatives aux clients depuis votre PMS ou directement depuis notre portail. Une vue en cache garantit la continuité de service même en cas d'indisponibilité temporaire de la connexion au PMS.
- **Gestion des réveils téléphonique** : programmez, modifiez ou annulez les appels de réveil en quelques clics, pour un client ou un groupe de clients. Recevez une notification par messagerie instantanée en cas d'échec d'un appel de réveil.
- **Détail des communications des chambres (CDR)** : accédez aux relevés détaillés des appels pour assurer une facturation précise lors du départ des clients ou utilisez le module optionnel de taxation des appels, directement intégré à votre système PMS.
- **Rapports** : générez des rapports détaillés d'utilisation et d'activité afin de suivre et d'analyser les opérations de l'établissement.
- Gérez les droits de connexion du personnel et les paramètres de sécurité, tout en offrant une mobilité complète à vos équipes.
- **Intégration de responsables d'hôtel** : configurez rapidement les comptes et formez les nouveaux responsables pour une prise en main efficace de la solution.
- **Configuration** : adaptez les paramètres du système aux processus et aux politiques de votre établissement.
- **Personnalisation de l'image de marque** : personnalisez le portail avec le logo et l'identité visuelle de votre hôtel.
- **Tableau de bord d'activité** : visualisez en temps réel les principaux indicateurs opérationnels pour garantir une qualité de service optimale.

Fonctionnalités Rainbow Hospitality

- **Check-in** : activez instantanément les services de la chambre à l'arrivée du client.
- **Check-out** : désactivez automatiquement les services et préparez la chambre pour le prochain client.
- **Changement de chambre** : transférez facilement les services et les éléments de facturation lors d'un changement de chambre.
- **Autorisation/interdiction des appels** : contrôlez les droits d'appel des clients, y compris l'accès aux appels internationaux.
- **Réveil téléphonique** : programmez, modifiez ou annulez les réveils téléphoniques en quelques clics, par client ou par groupe. Recevez une notification par messagerie instantanée en cas d'échec d'un réveil téléphonique
- **CDR pour la facturation des appels** : suivez et facturez précisément les communications des clients lors du départ.
- **Téléphones SIP et analogiques pour les chambres** : compatibilité totale avec les téléphones de chambre modernes et les équipements existants.
- **Widget de webchat** : permettez aux clients de contacter directement l'hôtel depuis votre site web.
- **Connecteur WhatsApp** : facilitez les échanges rapides entre les clients et le personnel via WhatsApp.
- **Application Web Client** : une application dédiée et personnalisée pour votre établissement offrant un accès direct et fluide aux services de l'hôtel, accessible instantanément via un QR code.
- **Gestion des appels et collaboration des équipes** : maintenez les collaborateurs connectés grâce à la voix, à la messagerie instantanée et au partage de fichiers.
- Portail captif intégré pour le contrôle d'accès au Wi-Fi invités, via les points d'accès OmniAccess Stellar.
- Documentation API pour faciliter l'intégration avec vos systèmes existants.
- Fonctionnalités additionnelles extensibles grâce à l'approche BYO-AI (Bring Your Own AI).





Contactez-nous et découvrez Rainbow Hospitality

Rainbow Hospitality est fourni sans service opérateur (numéros de téléphone et forfaits de communications non inclus). Pour plus d'informations, veuillez contacter votre intégrateur ou votre partenaire Alcatel-Lucent.

Pour en savoir plus : consultez le site web d'Alcatel-Lucent

www.al-enterprise.com

© 2026 ALE International, ALE USA Inc. Tous droits réservés pour tous pays. Le nom et le logo d'Alcatel-Lucent sont des marques commerciales de Nokia utilisées sous licence par ALE. Pour voir la liste des marques de commerce d'ALE, veuillez consulter : www.al-enterprise.com/fr-fr/documentation-juridique/marques-copyright. Certaines images contenues dans ce document peuvent avoir été générées à l'aide d'une intelligence artificielle et sont fournies à titre indicatif uniquement. DID25081401FR (August 2026)

Alcatel • Lucent 