

Rainbow™ Hospitality de Alcatel-Lucent Enterprise

Tu gestor inteligente para las comunicaciones y operaciones hoteleras

Alcatel·Lucent



Rainbow Hospitality: comunicación conectada para hoteles modernos

Rainbow Hospitality aúna la comunicación con los huéspedes, la colaboración entre el personal, la telefonía y las operaciones hoteleras en un único servicio seguro basado en la nube. Basado en Rainbow Hub, ayuda a los hoteles a gestionar los registros de entrada, los cambios de habitación, las llamadas de despertador, los mensajes a los huéspedes, los flujos de llamadas y la elaboración de informes desde un único portal de gestión hotelera.

Ofrece a tus huéspedes una experiencia totalmente conectada desde el registro de entrada hasta la salida.

Rainbow Hospitality, basado en la fiable plataforma Rainbow Hub, se integra fácilmente con su sistema de gestión hotelera (PMS), incluido Opera Cloud OHIP, y con otras soluciones hoteleras de terceros a través de las API de Rainbow Hospitality. También puede funcionar de forma independiente para mejorar la gestión hotelera.

Desde Los registros de entrada, los cambios de habitación hasta las llamadas de despertador y el control de acceso telefónico, todo se gestiona a través de un único servicio seguro basado en la nube. El personal colabora a través de la plataforma autónoma Rainbow, mientras que los huéspedes acceden al hotel mediante su aplicación móvil preferida. Todas las interacciones fluyen a través del mismo sistema seguro, lo que garantiza respuestas rápidas.

Los directores de hotel disponen de paneles de control en tiempo real, informes de actividad y herramientas de configuración sencillas, incluido un portal cautivo de Wi-Fi integrado, para optimizar las operaciones y mejorar la satisfacción de los huéspedes.

Desde hoteles boutique hasta cadenas internacionales, Rainbow Hospitality aporta simplicidad y seguridad. La plataforma, que cumple con el RGPD, elimina la responsabilidad personal asociada a las herramientas de mensajería para consumidores, lo que le ayuda a mejorar el servicio sin necesidad de invertir en una infraestructura compleja.

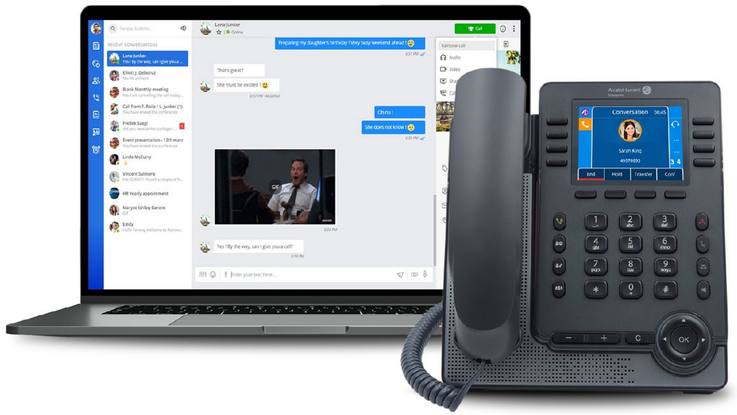
Todas las comunicaciones de su hotel en un solo lugar

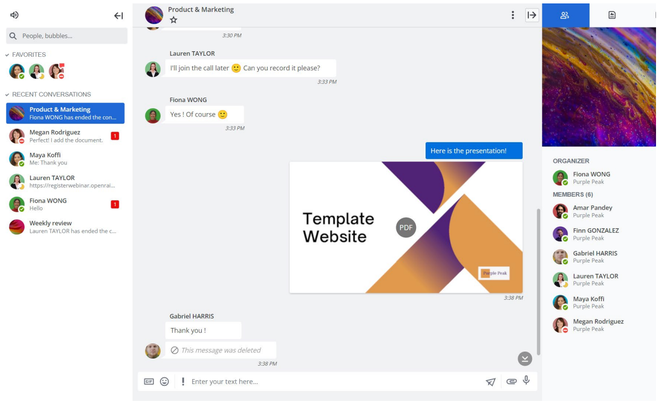
Rainbow Hospitality aúna las necesidades de comunicación clave de su hotel — telefonía para huéspedes, mensajería para el personal y coordinación de servicios— en una única aplicación basada en la nube. Tanto si se trata de conectar la recepción, el servicio de limpieza y el de mantenimiento, como de ofrecer a los huéspedes formas sencillas de ponerse en contacto contigo, todo está optimizado para mejorar la calidad del servicio y la eficiencia operativa.

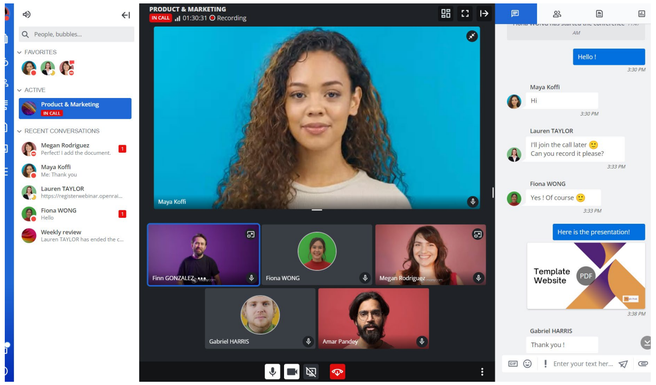
- Una plataforma, dos experiencias: tus equipos colaboran a través de Rainbow, mientras que los huéspedes se comunican sin esfuerzo con el personal del hotel mediante su aplicación móvil para huéspedes. Al tener todo unificado en un único portal de gestión, gestionar los registros de entrada, los cambios de habitación, las llamadas de despertador y las solicitudes de los huéspedes resulta muy sencillo.
- Manténgase conectado en cualquier lugar: el personal permanece dentro del entorno seguro de Rainbow Hospitality, ya sea en el ordenador o en el móvil, mientras que los huéspedes disfrutan de la comodidad de WhatsApp. Cada intercambio se registra de forma centralizada, lo que permite respuestas rápidas independientemente de dónde se encuentre tu equipo.
- Control al alcance de la mano: un portal de gestión sencillo para la generación de informes, la configuración y la personalización de la marca
- Sin necesidad de una infraestructura compleja: solo necesitas una conexión a Internet para ampliar fácilmente el sistema desde un único establecimiento hasta toda una cadena hotelera



Una plataforma abierta basada en la colaboración, la telefonía y las API de CPaaS







Experiencias de comunicación unificadas

Una única plataforma facilita la comunicación entre el personal y los huéspedes desde la llegada hasta la salida:

- El personal colabora a través de Rainbow
- Los huéspedes se conectan al instante a través de WhatsApp, sin necesidad de instalar ninguna aplicación y sin complicaciones
- Todas las interacciones se centralizan en un portal de gestión hotelera
- Las registraciones, los cambios de habitación, las llamadas de despertador y las solicitudes se gestionan en un único lugar

Programable y preparado para la IA

Las API abiertas están diseñadas para enriquecer las comunicaciones con tus capacidades de IA, lo que permite a los hoteles incorporar su propia capa de inteligencia:

- Crea procesos inteligentes y personalizados alineados con tus operaciones y tu marca
- Integre escenarios de «BYO-IA» (traiga su propia IA), como el enrutamiento, la asistencia de agentes, la automatización y los servicios para huéspedes impulsados por IA
- Integre las interacciones entre el personal y los huéspedes directamente en la IA del hotel o en las plataformas de datos

Ecosistema abierto e interoperable

Una plataforma flexible y autónoma que se conecta con sus sistemas y dispositivos existentes:

- Amplíe su ecosistema hotelero conectando Rainbow Hospitality con sus aplicaciones y servicios preferidos
- Conectividad con PMS y CRM
- Flujos de trabajo personalizados para los servicios a los huéspedes
- Fácil integración de aplicaciones de terceros a través de CPaaS
- WhatsApp ofrece comodidad a los huéspedes, mientras que nuestra plataforma, que cumple con el RGPD, protege los datos del hotel, garantizando que cada interacción sea segura y se gestione de forma centralizada



La telefonía y la gestión hotelera trabajan juntas

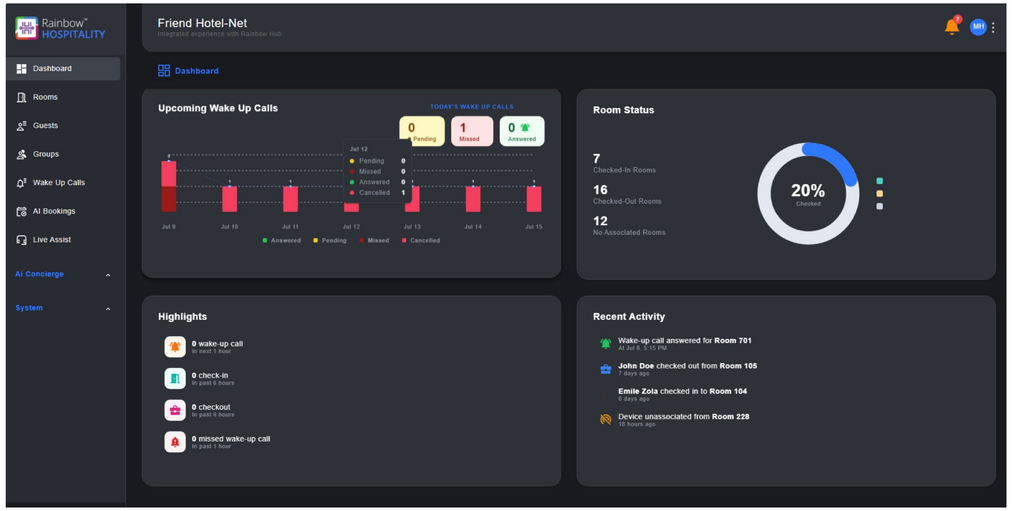
Gestiona fácilmente tus flujos de llamadas creando tantos grupos operativos como necesite, como recepción, limpieza o spa y bienestar. Utilice Rainbow Hospitality para transformar la telefonía en una herramienta de servicio hotelero, con funciones que incluyen un sistema de respuesta de voz interactiva (IVR), horarios de apertura y cierre y mensajes de bienvenida personalizados. También puedes pasar a un servicio de contestador completo basado en IA tanto para conversaciones en directo como para interacciones por mensajería instantánea mediante la integración BYO-AI:

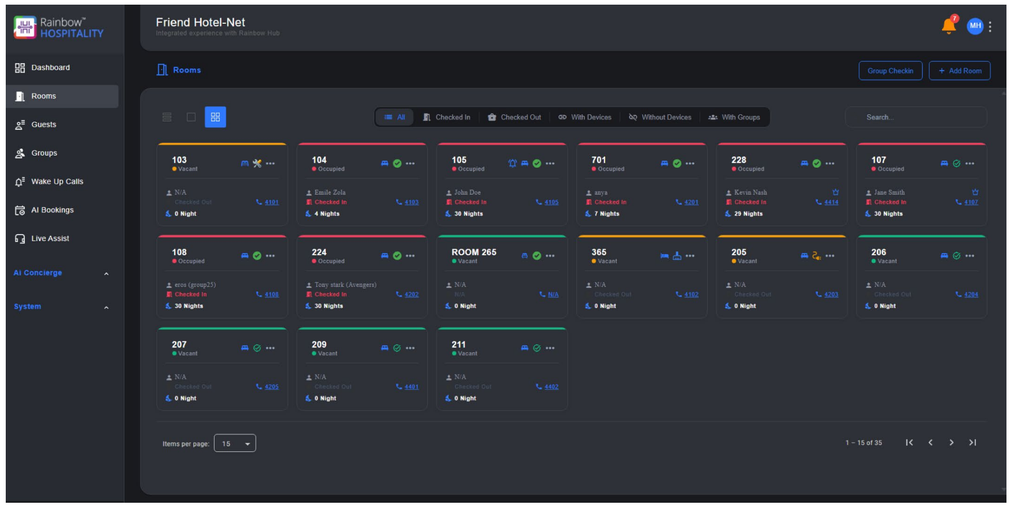
- Saludo personalizado y calendario
- Servidor de voz interactivo de tres niveles
- Agrupación con o sin colas
- Distribución de llamadas secuencial, circular o paralela
- Registro de llamadas de grupo
- Buzón de voz de grupo
- Servicios de contestador basados en IA
- Los miembros reciben llamadas en todos sus dispositivos: ordenador, móvil y teléfono fijo
- Estadísticas avanzadas, incluyendo la tasa de llamadas contestadas, el tiempo de espera, la duración de las llamadas y otras métricas
- Roles de supervisor y/o agente por grupo

Panel de informes para los responsables

- Consigue una visibilidad completa de las comunicaciones y la actividad de servicio de tu hotel
- Datos de llamadas en tiempo real e históricos
- Información sobre la ocupación y el uso de los servicios
- Cuadros de mando de actividad personalizables
- Informes exportables para el análisis empresarial

Portal de gestión de Rainbow Hospitality







Licencias y equipos compatibles

Suscripciones estándar a Rainbow* para el personal del hotel

Teléfono de voz
La suscripción básica
- Solo telefonía fija, salas de reuniones o terminal DECT

Voz Business
La puerta de entrada a las comunicaciones digitales
- PC/teléfono inteligente/telefonía
- Colaboración

Voz para empresas
La suscripción ideal para las empresas digitales
- PC/teléfono inteligente/telefonía
- Colaboración
- Videoconferencia

Operadora de voz
Para una bienvenida profesional
- Sistema de voz empresarial y consola de operador
- Solo telefonía informática

Voz Premium
La suscripción para mejorar las operaciones y la productividad con IA
- Resúmenes de reuniones generados por IA
- Capacidad de almacenamiento ampliada a 10 GB

Centro de gestión hotelera de Voice
Para gerentes de hotel
- Suscripción a Rainbow Hospitality
- Incluye una suscripción gratuita a Click-to-Connect

Sala de voz para hostelería
Para la gestión de habitaciones
- Precio por habitación, hasta tres dispositivos por habitación

Rainbow* es compatible con una amplia gama de teléfonos de sobremesa y terminales DECT para satisfacer todas las necesidades

Básico



ALE-2

Myriad



M8



M7s/M75 pro



M5s



M3s



EM20

Empresa



ALE-300



ALE-400



ALE-500

DECT



8214



8244



8262

Serie Vtech



S2211, S2411, S2315, S2415



Serie NGxx

* Rainbow Hub



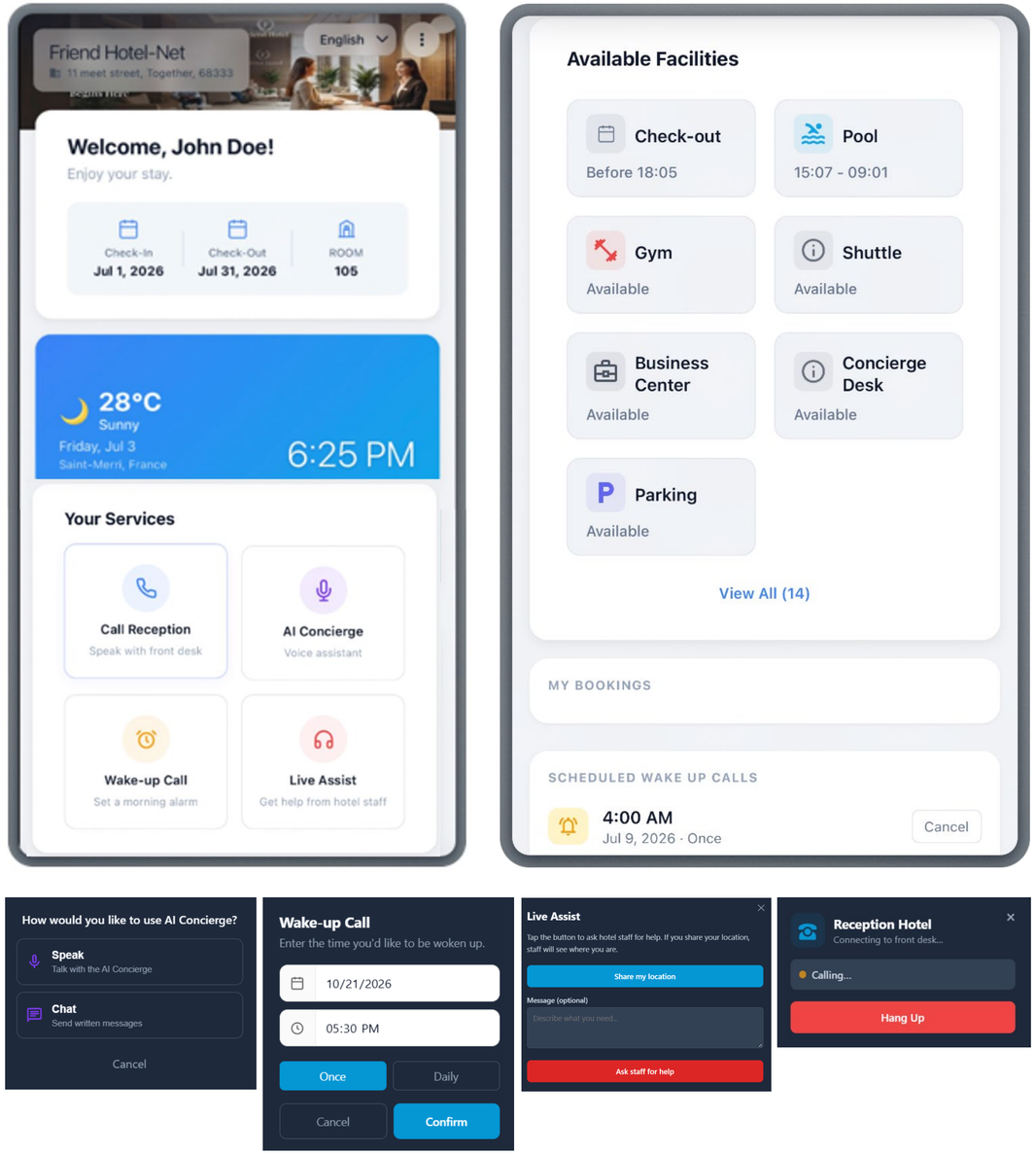
Portal de gestión hotelera para directores de hotel

- **Gestión de habitaciones:** asigna, cambia o actualiza fácilmente el estado de las habitaciones en tiempo real
- **Gestión de huéspedes:** gestiona las entradas, las salidas y los datos de los huéspedes desde tu PMS o directamente desde nuestro portal con una vista en caché, lo que garantiza la continuidad incluso si la conexión con el PMS no está disponible temporalmente
- **Gestión de llamadas de despertador:** programa, edita o cancela llamadas de despertador con unos pocos clics por huésped o por grupo; recibe una notificación por mensajería instantánea si falla una llamada de despertador
- **CDR de las habitaciones:** acceda a los registros detallados de llamadas para realizar una facturación precisa a los huéspedes a la salida o utilice el módulo opcional de contabilidad de llamadas integrado directamente en su sistema PMS
- **Informes:** genera informes detallados de uso y actividad para supervisar las operaciones
- Gestiona el acceso del personal, los permisos de inicio de sesión y la configuración de seguridad, al tiempo que facilitas una movilidad total a tu personal
- **Incorporación de los responsables del hotel:** configura y forma rápidamente a los nuevos responsables para facilitar la adopción del sistema
- **Configuración:** Ajuste la configuración del sistema para adaptarla a los procesos y políticas de su hotel
- **Personalización de la imagen de marca:** personaliza el portal con el logotipo y la identidad visual de tu hotel
- **Panel de control de actividad:** visualice métricas operativas en tiempo real para mantener el servicio funcionando al máximo rendimiento

Características de Rainbow Hospitality

- **Registro de entrada:** activa al instante los servicios de la habitación a la llegada
- **Salida:** desactiva automáticamente los servicios y prepara la habitación para el siguiente huésped
- **Cambio de habitación:** transfiere sin problemas los servicios del huésped y la facturación al cambiar de habitación.
- **Bloqueo/desbloqueo del teléfono:** controla los permisos de llamada de los huéspedes, incluido el acceso internacional
- **Gestión de llamadas de despertador:** programa, edita o cancela llamadas de despertador con unos pocos clics por huésped o por grupo; recibe una notificación por mensajería instantánea si falla una llamada de despertador
- **CDR para la contabilidad de llamadas:** realiza un seguimiento y factura con precisión las llamadas de los huéspedes a la salida
- **Teléfonos SIP y analógicos para huéspedes:** Totalmente compatibles con teléfonos de habitación modernos y antiguos
- **Widget de chat web:** permite a los huéspedes ponerse en contacto con el hotel directamente desde tu página web
- **Conector de WhatsApp:** permite el envío rápido de mensajes entre huéspedes y personal a través de WhatsApp
- **Aplicación web para huéspedes:** una aplicación dedicada con la marca del hotel que ofrece a los huéspedes un canal directo y sin complicaciones para acceder a los servicios del hotel, accesible al instante mediante un código QR
- **Gestión de llamadas y colaboración del personal:** Mantén a tu equipo conectado a través de voz, chat y uso compartido de archivos
- Portal cautivo integrado para el control del acceso Wi-Fi de los huéspedes a través de los puntos de acceso OmniAccess Stellar
- Documentación de la API para la integración
- Se pueden añadir funciones adicionales a través de BYO-AI





Aplicación web para huéspedes de Rainbow Hospitality / Conserje con IA (asistente de voz)

Rainbow Hospitality ofrece a los huéspedes una experiencia moderna y personalizada a través de la aplicación web para huéspedes, disponible en su smartphone o en una tableta de la habitación. Basta con escanear un código QR para conectarse al hotel, sin necesidad de instalar ninguna aplicación. Como complemento o sustituto del teléfono de la habitación, la aplicación reúne todos los servicios del hotel en un solo lugar, y los huéspedes pueden utilizarla a través de la interfaz, con un asistente de voz o un chatbot. El personal del hotel gestiona todo desde la consola de gestión hotelera.

- **Recepción de llamadas:** los huéspedes se ponen en contacto con la recepción con un solo toque desde la aplicación.
- **Llamada de despertador:** los huéspedes pueden programar llamadas de despertador puntuales o periódicas.
- **Asistencia en directo:** gracias a la localización por GPS, la aplicación amplía los servicios del hotel más allá de sus instalaciones. Estén donde estén, los huéspedes pueden solicitar servicios, un traslado en un vehículo del hotel o asistencia en caso de emergencia.
- **Conserje con IA:** los huéspedes interactúan con un chatbot o un asistente de voz basado en IA en lenguaje natural, las 24 horas del día. Sin necesidad de usar las manos, pueden reservar una mesa en un restaurante, un tratamiento de spa, un masaje o una excursión eligiendo el servicio y la franja horaria, así como realizar solicitudes de servicio y obtener información sobre las instalaciones. Las solicitudes rutinarias se gestionan automáticamente, lo que reduce las llamadas a recepción y libera al personal para que se dedique a tareas de mayor valor, al tiempo que da mayor visibilidad a los servicios y programas del hotel.
- **Instalaciones disponibles:** la aplicación actúa como un compendio digital que incluye el aparcamiento, el horario de la piscina, la hora de salida y el resto de instalaciones. Los huéspedes obtienen respuestas al instante y el hotel ya no necesita dejar información impresa en las habitaciones.
- **API abierta:** las soluciones de eConcierge de terceros se integran a través de la API de Rainbow Hospitality, de modo que el hotel conserva las herramientas que ya utiliza mientras los huéspedes disfrutan de una experiencia coherente.



Póngase en contacto con nosotros y prueba Rainbow Hospitality

Rainbow Hospitality se suministra sin servicio de operador (números de teléfono y minutos de comunicación).
Póngase en contacto con su integrador o socio comercial de Alcatel-Lucent Enterprise para obtener más información.
Más información: visita la página web de Alcatel-Lucent Enterprise.

www.al-enterprise.com

© 2026 ALE International, ALE USA Inc. Todos los derechos reservados en todos los países. El nombre y el logotipo Alcatel-Lucent son marcas registradas de Nokia que se usan bajo licencia por ALE. Para saber de otras marcas con titularidad exclusiva de ALE, visite www.al-enterprise.com/es-es/legal/marcas-comerciales-copyright. Algunas imágenes de este documento pueden haber sido generadas mediante inteligencia artificial y tienen únicamente fines ilustrativos. DID25081401ES (noviembre 2026)

Alcatel·Lucent