

Rainbow™ Hospitality, da Alcatel-Lucent Enterprise

Sua plataforma integrada e inteligente de comunicações e operações hoteleiras

Alcatel·Lucent



Rainbow Hospitality: Comunicação conectada para hotéis modernos

O Rainbow Hospitality reúne comunicação com os hóspedes, colaboração entre funcionários, telefonia e operações hoteleiras em um único serviço seguro e baseado na nuvem. Desenvolvido com base no Rainbow Hub, ele ajuda os hotéis a gerenciar check-ins, mudanças de quarto, chamadas de despertar, mensagens para hóspedes, fluxos de chamadas e relatórios a partir de um único portal de gestão hoteleira.

Ofereça aos seus hóspedes uma experiência totalmente conectada, do check-in ao check-out.

O Rainbow Hospitality, desenvolvido com base na confiável plataforma Rainbow Hub, integra-se facilmente ao seu PMS, incluindo o Opera Cloud OHIP, e a outras soluções de hospitalidade de terceiros por meio das APIs do Rainbow Hospitality. Ele também pode operar com seus próprios recursos independentes para aprimorar a gestão hoteleira.

Desde o check-in e mudanças de quarto até chamadas de despertar e controle de acesso por telefone, tudo é gerenciado por meio de um único serviço seguro baseado na nuvem. A equipe colabora por meio da plataforma autônoma Rainbow, enquanto os hóspedes acessam o hotel por meio de seu aplicativo móvel preferido. Todas as interações passam pelo mesmo sistema seguro, garantindo respostas rápidas.

Os gerentes de hotel têm acesso a painéis em tempo real, relatórios de atividades e ferramentas de configuração fáceis de usar, incluindo um portal cativo de Wi-Fi integrado, para otimizar as operações e aumentar a satisfação dos hóspedes.

De hotéis boutique a redes globais, o Rainbow Hospitality oferece simplicidade e segurança. A plataforma, em conformidade com o GDPR, elimina a responsabilidade pessoal associada às ferramentas de mensagens para consumidores, ajudando você a elevar o nível do serviço sem investir em infraestrutura pesada.

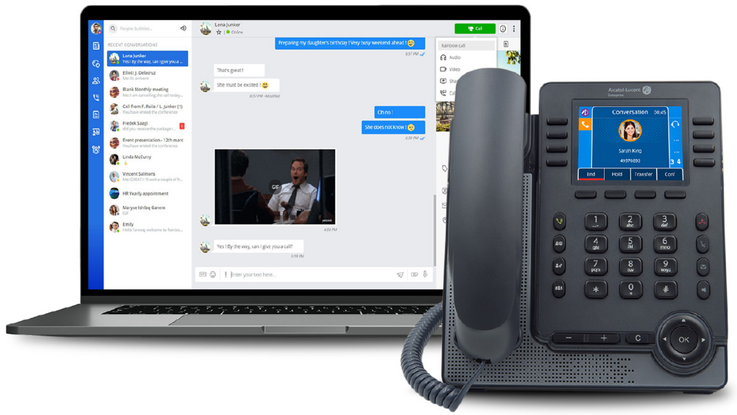
Todas as comunicações do seu hotel em um só lugar

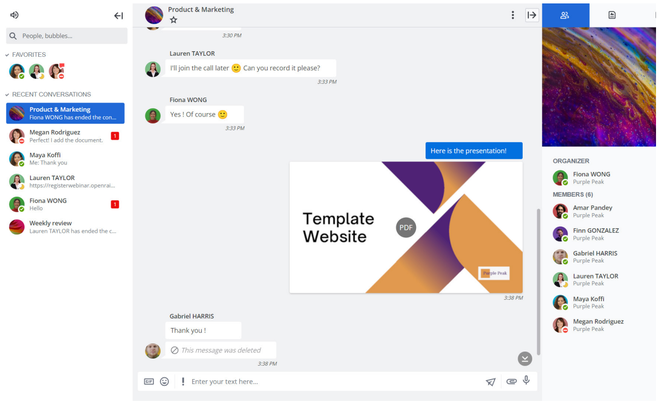
O Rainbow Hospitality reúne as principais necessidades de comunicação do seu hotel — telefonia para os hóspedes, mensagens para a equipe e coordenação de serviços — em um único aplicativo baseado na nuvem. Seja para conectar a recepção, a equipe de limpeza e a manutenção, ou para oferecer aos hóspedes maneiras fáceis de entrar em contato com você, tudo é otimizado para elevar a qualidade do serviço e a eficiência operacional.

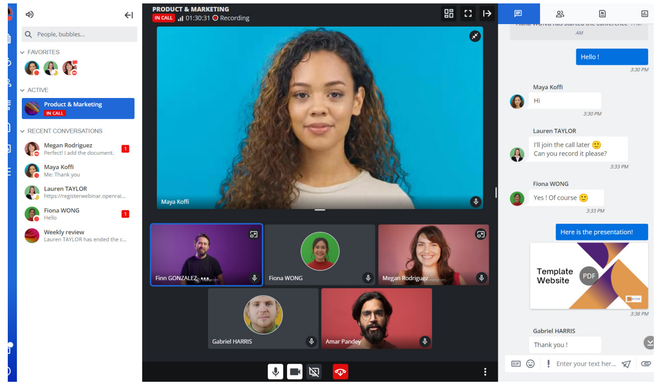
- Uma plataforma, duas experiências: suas equipes colaboram por meio do Rainbow, enquanto os hóspedes se conectam facilmente com a equipe do hotel através do aplicativo móvel para hóspedes. Com tudo unificado em um único portal de gestão, o gerenciamento de check-ins, mudanças de quarto, chamadas de despertar e solicitações dos hóspedes torna-se simples e integrado.
- Fique conectado em qualquer lugar: a equipe permanece no ambiente seguro do Rainbow Hospitality, seja no computador ou no celular, enquanto os hóspedes desfrutam da conveniência do WhatsApp. Todas as trocas de mensagens são registradas centralmente, permitindo respostas rápidas, independentemente de onde sua equipe esteja.
- Controle na ponta dos dedos: um portal de gerenciamento simples para geração de relatórios, configuração e personalização da marca.
- Sem infraestrutura complexa: basta uma conexão com a internet para expandir facilmente de uma única propriedade para toda uma rede de hotéis.



Uma plataforma aberta impulsionada por colaboração, telefonia e APIs CPaaS







Experiências de comunicação unificada

Uma única plataforma facilita a comunicação entre a equipe e os hóspedes, desde a chegada até o check-out:

- A equipe colabora por meio do Rainbow
- Os hóspedes se conectam instantaneamente pelo WhatsApp, sem precisar instalar nenhum aplicativo e sem complicações
- Todas as interações unificadas em um portal de gestão hoteleira
- Check-ins, mudanças de quarto, chamadas de despertar e solicitações gerenciadas em um único lugar

Programável e pronto para IA

As APIs abertas foram projetadas para enriquecer as comunicações com seus recursos de IA, permitindo que os hotéis incorporem sua própria camada de inteligência:

- Crie processos inteligentes e personalizados, alinhados às suas operações e à sua marca
- Integre cenários BYO-IA, como roteirização, assistência de agentes, automação e serviços aos hóspedes orientados por IA
- Integre as interações entre equipe e hóspedes diretamente nas plataformas de IA ou de dados do hotel

Ecossistema aberto e interoperável

Uma plataforma flexível e autônoma que se conecta aos seus sistemas e dispositivos existentes:

- Amplie seu ecossistema de hospitalidade conectando o Rainbow Hospitality aos seus aplicativos e serviços preferidos
- Conectividade com PMS e CRM
- Fluxos de trabalho personalizados para serviços aos hóspedes
- Fácil integração de aplicativos de terceiros via CPaaS
- O WhatsApp oferece conveniência aos hóspedes, enquanto nossa plataforma em conformidade com o GDPR protege os dados do hotel, garantindo que todas as interações permaneçam seguras e sejam gerenciadas centralmente



Telefonia e gestão hoteleira trabalhando em conjunto

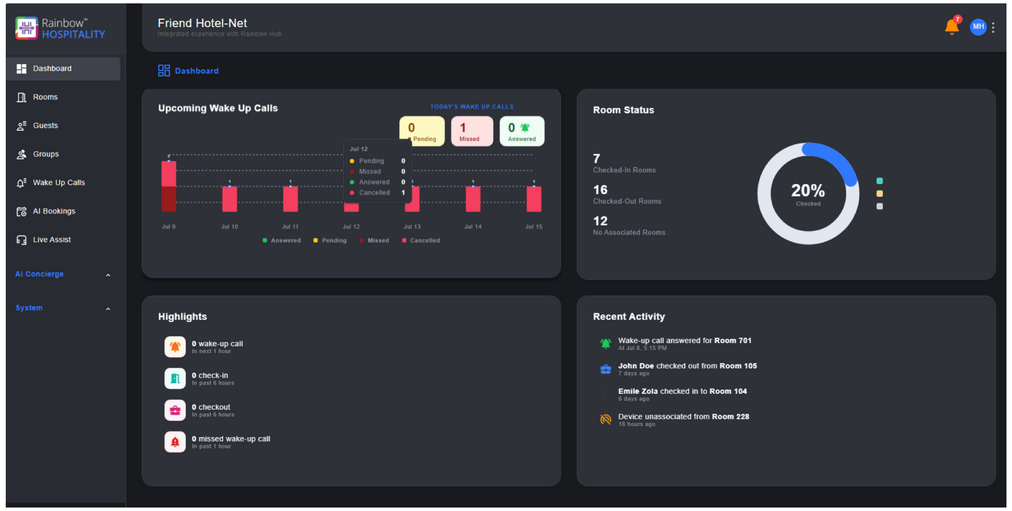
Gerencie seus fluxos de chamadas com facilidade, criando quantos grupos operacionais forem necessários, como recepção, limpeza ou spa e bem-estar. Use o Rainbow Hospitality para transformar a telefonia em uma ferramenta de atendimento hoteleiro, com recursos que incluem um sistema de resposta de voz interativa (IVR), horários de funcionamento e mensagens de atendimento personalizadas. Você também pode atualizar para um serviço completo de atendimento baseado em IA, tanto para conversas ao vivo quanto para interações por mensagens instantâneas, por meio da integração BYO-AI:

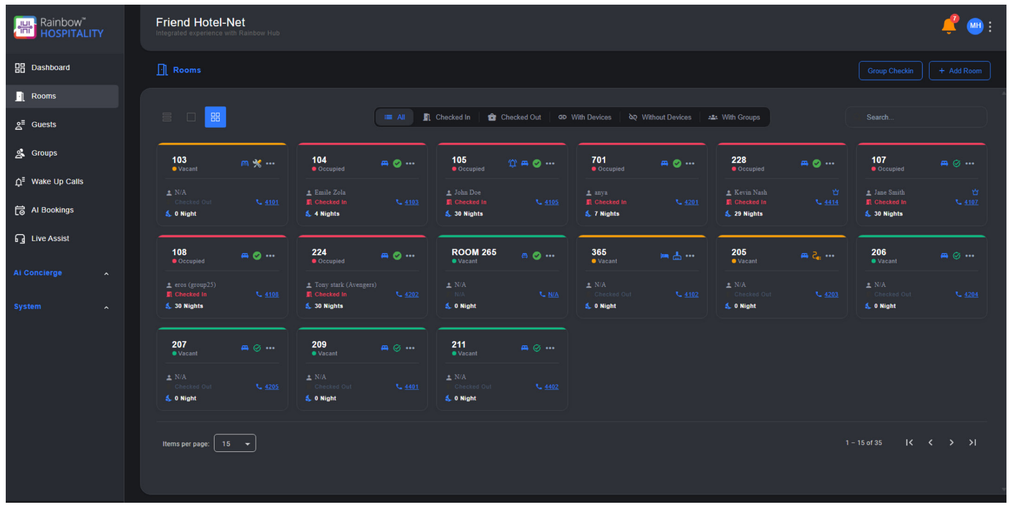
- Atendimento personalizado e calendário
- Servidor de voz interativo de três níveis
- Agrupamento com ou sem fila de espera
- Distribuição sequencial, circular ou paralela de chamadas
- Registro de chamadas em grupo
- Correio de voz em grupo
- Serviços de atendimento baseados em IA
- Os membros recebem chamadas em todos os seus dispositivos: PC, celular e telefone fixo
- Estatísticas avançadas, incluindo taxa de chamadas atendidas, tempo de espera, duração das chamadas e outras métricas
- Funções de supervisor e/ou agente por grupo

Painel de relatórios para gestores

- Obtenha visibilidade total das comunicações e das atividades de atendimento do seu hotel
- Dados de chamadas em tempo real e históricos
- Informações sobre ocupação e uso dos serviços
- Painéis de atividades personalizáveis
- Relatórios exportáveis para análise de negócios

Portal de gerenciamento Rainbow Hospitality





Licenças e equipamentos compatíveis

Assinaturas padrão do Rainbow* para a equipe do hotel

Voice Phone
A assinatura básica
- Apenas telefonia fixa, salas de reunião ou terminal DECT

Voice Business
A porta de entrada para as comunicações digitais
- PC/smartphone/telefonia
- Colaboração

Voice Enterprise
A assinatura preferida para empresas digitais
- PC/smartphone/telefonia
- Colaboração
- Videoconferência

Voice Attendant
Para uma recepção profissional
- Sistema de voz corporativo e console de operador
- Somente telefonia por computador

Voice Premium
A assinatura para aprimorar as operações e a produtividade com IA
- Transcrição de reuniões
- Resumos de reuniões gerados por IA
- Capacidade de armazenamento ampliada para 10 GB

Voice Hospitality Management Center
Para gerentes de hotéis
- Assinatura do Rainbow Hospitality
- Inclui assinatura gratuita do Click-to-Connect

Voice Hospitality Room
Para gerenciamento de quartos de hóspedes
- Preço por quarto, até três dispositivos por quarto

O Rainbow*é compatível com uma ampla variedade de telefones de mesa e aparelhos DECT para todas as necessidades

Básico



ALE-2

Myriad



M8



M7s/M75 pro



M5s



M3s



EM20

Empresarial



ALE-300



ALE-400



ALE-500

DECT



8214



8244



8262

Série Vtech



S2211, S2411, S2315, S2415,



Série NGxx

* Rainbow Hub



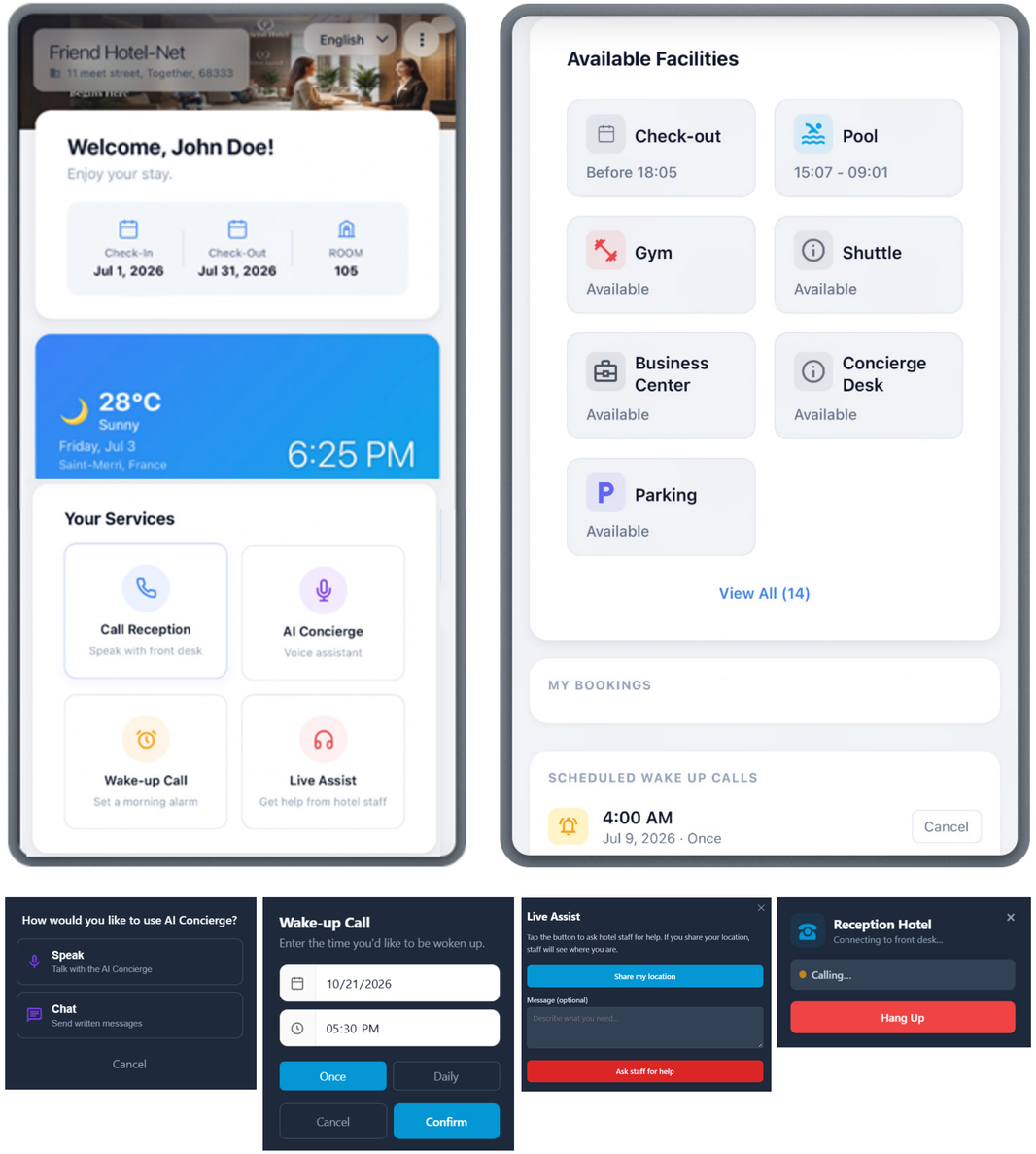
Portal de gerenciamento hoteleiro para os gestores do hotel

- **Gerenciamento de quartos:** atribua, altere ou atualize facilmente o status dos quartos, em tempo real
- **Gerenciamento de hóspedes:** gerencie check-ins, check-outs e detalhes dos hóspedes a partir do seu PMS ou diretamente do nosso portal com uma visualização em cache, garantindo a continuidade mesmo que a conexão com o PMS esteja temporariamente indisponível
- **Gerenciamento de chamadas de despertar:** Programe, edite ou cancele chamadas de despertar com apenas alguns cliques por hóspede ou por grupo; receba notificações por mensagem instantânea caso uma chamada de despertar falhe
- **CDR dos quartos:** acesse registros detalhados de chamadas para um faturamento preciso dos hóspedes no check-out ou utilize o módulo opcional de contabilidade de chamadas integrado diretamente ao seu sistema PMS
- **Relatórios:** gere relatórios detalhados de uso e atividades para monitorar as operações
- Gerencie o acesso da equipe, as permissões de login e as configurações de segurança, ao mesmo tempo em que permite total mobilidade para sua equipe
- Integração de gestores do hotel: configure e treine novos gerentes rapidamente para uma adoção tranquila
- Configuração: ajuste as configurações do sistema para se adequarem aos processos e políticas do seu hotel
- **Personalização da marca:** Personalize o portal com o logotipo e a identidade visual do seu hotel
- **Painel de atividades:** visualize métricas operacionais em tempo real para manter o serviço funcionando da melhor maneira possível

Recursos do Rainbow Hospitality

- **Check-in:** ative instantaneamente os serviços do quarto na chegada do hóspede
- **Check-out:** desative automaticamente os serviços e prepare o quarto para o próximo hóspede
- **Mudança de quarto:** transfira sem complicações os serviços e o faturamento do hóspede ao trocar de quarto.
- **Bloqueio/desbloqueio de chamadas:** controle as permissões de chamadas dos hóspedes, incluindo acesso internacional
- **Gerenciamento de chamadas de despertar:** agende, edite ou cancele chamadas de despertar com apenas alguns cliques por hóspede ou por grupo; receba notificações por mensagem instantânea caso uma chamada de despertar falhe
- **CDR para contabilidade de chamadas:** acompanhe e fature as chamadas dos hóspedes com precisão no check-out
- **Telefones SIP e analógicos dos hóspedes:** totalmente compatível com telefones de quarto modernos e antigos
- **Widget de chat na web:** permita que os hóspedes entrem em contato com o hotel diretamente pelo seu site
- **Conector do WhatsApp:** permita o envio rápido de mensagens entre hóspedes e funcionários via WhatsApp
- **Aplicativo web para hóspedes:** um aplicativo dedicado com a marca do hotel que oferece aos hóspedes um canal direto e sem complicações para os serviços do hotel, acessível instantaneamente por meio de um QR Code
- **Atendimento de chamadas e colaboração da equipe:** mantenha sua equipe conectada por meio de voz, chat e compartilhamento de arquivos
- Portal cativo integrado para controle de acesso Wi-Fi dos hóspedes por meio dos pontos de acesso OmniAccess Stellar
- Documentação da API para integração
- Recursos adicionais podem ser adicionados por meio do BYO-AI





Aplicativo Web para Hóspedes Rainbow Hospitality | AI Concierge

O Rainbow Hospitality oferece aos hóspedes uma experiência moderna e personalizada por meio do aplicativo web para hóspedes, disponível em seus smartphones ou em um tablet no quarto. Basta escanear um QR Code para se conectar ao hotel, sem precisar instalar nenhum aplicativo. Complementando ou substituindo o telefone do quarto, o aplicativo reúne todos os serviços do hotel em um único lugar, e os hóspedes podem utilizá-lo por meio da interface, de um assistente de voz ou de um chatbot. A equipe do hotel gerencia tudo a partir do console de gerenciamento hoteleiro.

- **Atendimento de chamadas:** os hóspedes entram em contato com a recepção com um único toque no aplicativo.
- **Chamada de despertar:** os hóspedes agendam chamadas de despertar únicas ou recorrentes.
- **Assistência em tempo real:** usando a localização por GPS, o aplicativo estende os serviços do hotel para além das instalações. Onde quer que estejam, os hóspedes podem solicitar um serviço, um traslado no carro do hotel ou assistência de emergência.
- **Concierge com IA:** os hóspedes interagem com um chatbot ou assistente de voz baseado em IA em linguagem natural, 24 horas por dia. Sem precisar digitar, eles podem reservar uma mesa em um restaurante, um tratamento de spa, uma massagem ou um passeio, escolhendo o serviço e o horário, bem como fazer solicitações de serviços e obter informações sobre as comodidades do hotel.. Solicitações rotineiras são atendidas automaticamente, reduzindo as ligações para a recepção e liberando a equipe para tarefas de maior valor, ao mesmo tempo em que dá maior visibilidade aos serviços e programas do hotel.
- **Instalações disponíveis:** o aplicativo funciona como um compêndio digital que abrange estacionamento, horário de funcionamento da piscina, horário de check-out e todas as outras instalações. Os hóspedes obtêm respostas instantâneas, e o hotel não precisa mais manter informações impressas nos quartos.
- **API aberta:** soluções de eConcierge de terceiros se integram por meio da API Rainbow Hospitality, de modo que o hotel mantém as ferramentas que já utiliza, enquanto os hóspedes desfrutam de uma experiência consistente.



Entre em contato conosco e experimente o Rainbow Hospitality

O Rainbow Hospitality é fornecido sem serviço de operadora (números de telefone e minutos de comunicação).
Entre em contato com seu integrador/parceiro de negócios da Alcatel-Lucent Enterprise para obter mais informações.
Saiba mais: acesse a página da Alcatel-Lucent Enterprise.

www.al-enterprise.com
© 2026 ALE International, ALE USA Inc. Todos os direitos reservados em todos os países. O nome e o logotipo da Alcatel-Lucent são marcas comerciais da Nokia usadas sob licença pela ALE. Para ver uma lista de marcas registradas proprietárias da ALE, acesse: www.al-enterprise.com/pt-br/legal/trademarks-copyright.
Algumas imagens neste documento podem ter sido geradas com IA e têm apenas fins ilustrativos. DID25081401PT-BR (novembro 2026)

Alcatel·Lucent