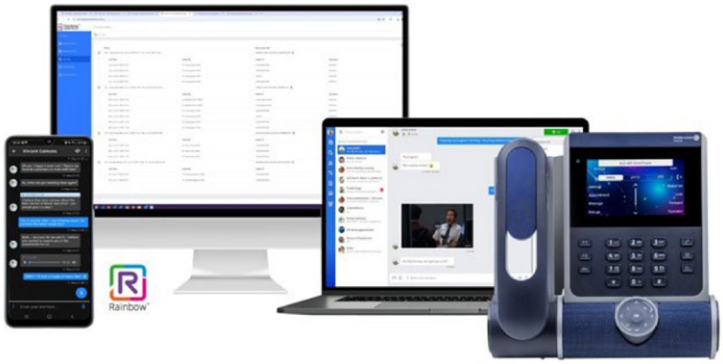
Rainbow™ Hospitality par Alcatel-Lucent



Rainbow Hospitality d'Alcatel-Lucent est une solution middleware complète qui établit une passerelle unifiée entre votre système de gestion hôtelière (PMS) OPERA Cloud, et avec les plateformes PMS tierces via une intégration API, et l'infrastructure de communication Alcatel-Lucent Rainbow Hub — garantissant des opérations hôtelières fluides et une excellence de service ininterrompue pour vos clients.

Composants principaux de la solution

Rainbow Hub : une plateforme de communication cloud sécurisée développée par Alcatel-Lucent, qui est au cœur de Rainbow Hospitality. Son composant central est un PBX Cloud qui offre des services téléphoniques avancés, de la collaboration, la visioconférence, un standard automatique/SVI, la messagerie vocale, l'enregistrement des appels et des fonctions de gestion des appels et de mise en file d'attente pour l'ensemble du personnel. Il constitue le point d'intégration central de l'écosystème numérique de l'hôtel, incluant le PMS (système de gestion hôtelière), le CAS (système de facturation des appels) et d'autres outils opérationnels.

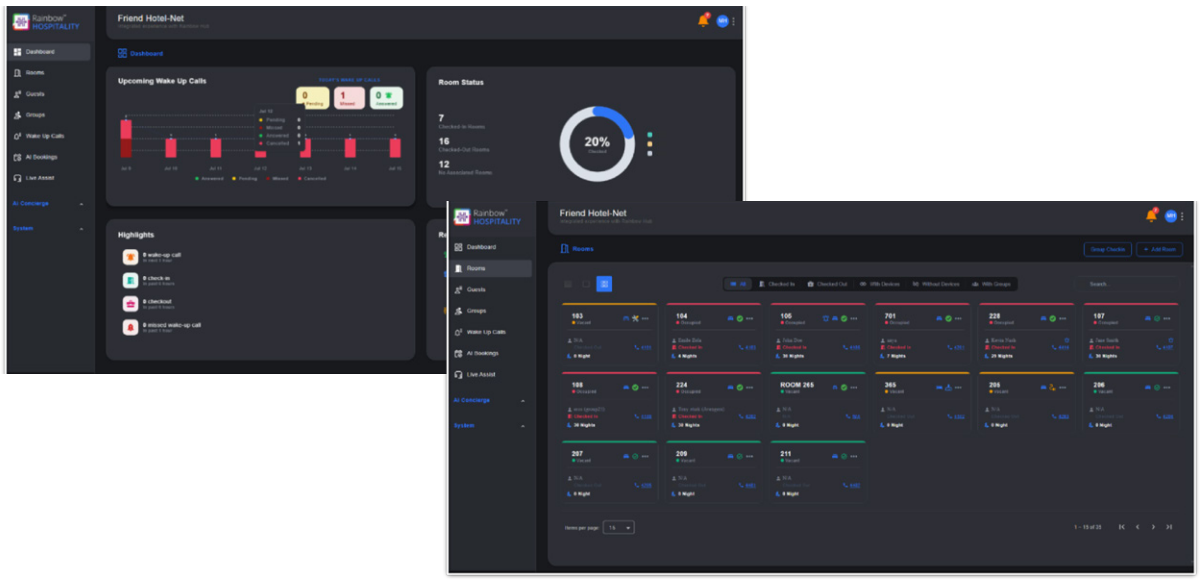
PBX Cloud : un système téléphonique moderne qui facilite les services vocaux destinés aux clients, l'acheminement des appels, l'automatisation des réveils et la gestion des communications dans les chambres — le tout entièrement synchronisé avec les systèmes opérationnels de votre hôtel.

Hospitality Management Center : le centre de pilotage en ligne de votre établissement pour la gestion de l'intégrations des systèmes. Ce tableau de bord centralisé permet à vos équipes informatiques et opérationnelles d'intégrer de nouveaux établissements, de configurer les connexions entres les systèmes opérationnels et, grâce à une analyse approfondie des rapports, de maintenir des performances d'intégration optimales sur l'ensemble de l'hôtel.

Moteur de service « Gateway » : le moteur intelligent qui œuvre en coulisses pour assurer le bon fonctionnement de votre hôtel. Ce service automatisé synchronise en permanence les profils des clients et les données relatives aux chambres, fournit des mises à jour instantanées lors des arrivées, départs et changements de chambre, et supervise l'ensemble des communications des chambres afin de garantir un service de qualité supérieure.

Des capacités d'intelligence artificielle peuvent être intégrées à Rainbow Hospitality via une approche BYOAI (« apportez votre propre IA »). Nous collaborons avec divers partenaires ; les clients peuvent toutefois choisir leurs propres fournisseurs pour intégrer des solutions d'IA. Ces fonctionnalités peuvent notamment inclure des assistants vocaux et des applications IoT. Les cas d'usage varient en fonction des besoins, et les solutions d'IA peuvent être adaptées en conséquence. Cette liste n'est pas exhaustive, et des technologies sur mesure peuvent être mises en œuvre pour répondre à des besoins spécifiques.

Grâce à cette approche intégrée, Rainbow Hospitality crée un environnement opérationnel cohérent qui améliore à la fois l'efficacité du personnel et la satisfaction des clients dans l'ensemble de votre établissement.



Enregistrement	Déclenche automatiquement la création du profil client et l'attribution d'une chambre dans le système. Met instantanément à jour l'annuaire clients et active les services de téléphonie de la chambre.
Départ	Désactive les services de téléphonie de la chambre, efface les données du client dans l'annuaire et déclenche l'export des tickets d'appel pour la facturation via le CAS.
Changement de chambre	Garantit le transfert en temps réel de l'ensemble des données client, des paramètres de téléphonie et des services actifs vers la nouvelle chambre, sans interruption de service ni de communication.
Restriction/déblocage téléphonique	Active ou désactive automatiquement la téléphonie de la chambre (appels internes ou externes) en fonction du statut d'enregistrement, des politiques de contrôle de crédit ou des directives du personnel. Totalement intégré aux déclencheurs du PMS.
Réveils programmés	Planifiez, modifiez ou annulez les appels de réveil automatisés directement depuis le PMS ou l'interface Rainbow Hospitality. Les alertes de réveil sont enregistrées et leur bonne exécution est contrôlée.
Gestion de groupe	Gérez toutes les réservations d'un groupe en un seul endroit, y compris l'arrivée/le départ et la programmation des appels de réveil du groupe en un seul clic.
Tickets d'appel (CDR) pour la facturation	Génère et exporte des tickets d'appel détaillés (CDR) pour chaque chambre.
Terminaux certifiés SIP et téléphones analogiques	Activez la téléphonie par chambre et les services aux clients grâce à des terminaux supportés. Compatible avec les terminaux certifiés SIP, à commencer par les téléphones Vtech. Réutilisez vos téléphones analogiques grâce à une passerelle analogique-SIP certifiée.
Widget de chat web	Intégrez un widget de chat en temps réel à votre site web ou à votre portail client, pour permettre aux clients d'interagir directement avec la réception ou les services de l'hôtel via le web.
Connecteur WhatsApp	Rendez possible la communication avec les clients via WhatsApp grâce à un connecteur intégré, pour centraliser les conversations au sein de la plateforme Rainbow Hospitality et améliorer l'accessibilité.
Gestion des appels et collaboration du personnel	Dotez votre personnel d'outils avancés de gestion des appels, de messagerie interne et de collaboration en groupe via Rainbow Hub, afin d'améliorer les temps de réponse et la coordination opérationnelle.

Gestion des accès dédiée à l'hôtellerie

Hospitality Management Center : ce système d'administration basé sur les rôles est conçu spécifiquement pour les structures opérationnelles hôtelières, offrant à chaque membre de l'équipe le niveau d'accès approprié tout en préservant la sécurité et l'intégrité opérationnelle.

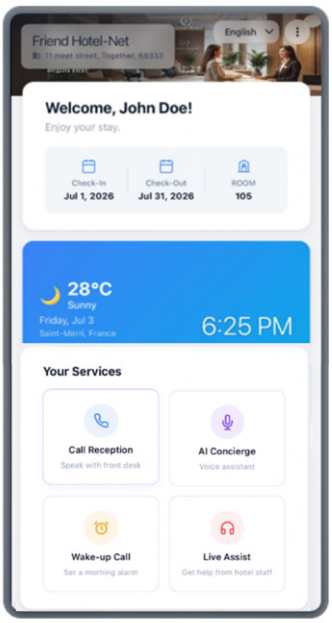
Accès Administrateur Hôtel : conçu pour les directeurs informatiques et les responsables systèmes, ce rôle administratif complet offre une supervision totale de l'ensemble des configurations techniques et des intégrations système, y compris la gestion de la téléphonie et la connectivité de l'infrastructure — garantissant que les fondations technologiques de votre établissement restent solides et sécurisées.

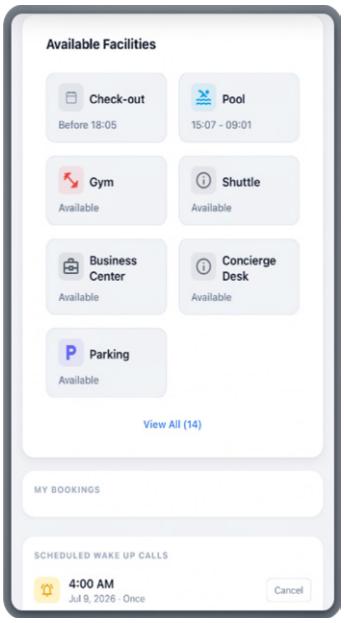
Accès Directeur Hôtel : idéal pour les responsables de la réception, les superviseurs du service client et les chefs de service, ce rôle opérationnel est axé sur les fonctions quotidiennes de l'hôtellerie, notamment les tableaux de bord de performance, la gestion des équipements en chambre et le suivi et l'analyse de l'activité client — sans compromettre la sécurité des systèmes sensibles.

Une expérience client optimisée

Rainbow Hospitality transforme les capacités opérationnelles de votre hôtel et la qualité de service offerte à vos clients grâce à l'automatisation intelligente et à des solutions hôtelières basées sur le cloud.

Prérequis techniques	
Trafic requis	Rainbow Hospitality est fourni sans service opérateur (numéros de téléphone et minutes d'appel). Veuillez contacter votre intégrateur ou votre partenaire commercial Alcatel-Lucent pour plus d'informations.
Système de facturation des appels (CAS) et système de gestion hôtelière (PMS)	Rainbow Hospitality s'intègre à un système de comptabilité des appels (CAS) et à un système de gestion hôtelière (PMS) via une API. Veuillez contacter votre intégrateur pour obtenir de plus amples informations.
Abonnements Rainbow Hub requis	Pour utiliser Rainbow Hospitality, vous devez disposer d'abonnements Rainbow Hub actifs, tels que Phone, Business, Enterprise, Attendant, etc. Pour plus d'informations, veuillez contacter votre représentant commercial ou votre partenaire commercial Alcatel-Lucent.
Voice Hospitality Management Center	Donne accès à l'intégralité du portail de gestion hôtelière (chambres, clients, réveils, CDR, rapports, tableau de bord et configuration). Apporte des services hôteliers à forte valeur ajoutée grâce à des capacités d'intégration et d'API, notamment le connecteur C2C pour l'application web client et la connectivité BYO-AI (OpenAI).
Voice Hospitality Room	Abonnement par chambre couvrant la gestion téléphonique en chambre (jusqu'à 3 appareils par chambre).
AI Concierge	Nécessite un abonnement OpenAI au niveau de l'entreprise.
Click To Connect (C2C)	L'offre Hospitality est fournie avec un abonnement C2C gratuit, offrant au personnel de l'hôtel et aux clients des canaux de communication supplémentaires (web et WhatsApp).





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. DID26090702EN (Septembre 2026)