

# El robot Yuubo viaja a Silicon Valley

El investigador de la ULPGC Enrique Mendoza gana el concurso regional de ideas de negocio YUZZ impulsado por Banesto con un sistema robótico avanzado para hoteles. El proyecto se presentará en San Francisco, cuna mundial de la innovación tecnológica.

MARÍA JESÚS HERNÁNDEZ  
LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

Llegar a una habitación de hotel y encontrarte con un pequeño robot encantado de atender tus necesidades y deseos no es ciencia ficción, existe y se llama Yuubo. Hablamos de una solución robótica avanzada, que permitirá a los hoteles ofrecer servicios personalizados al cliente.

El proyecto *Yuubo Robotics Innovation for Tourism*, creado por el investigador del Instituto Universitario de Ciencias y Tecnologías Cibernéticas (Iucte) de la Universidad de Las Palmas Enrique Mendoza Robaina, ha sido el ganador en la fase canaria del concurso de ideas de negocio emprendedoras YUZZ, promovido por la Fundación Banesto, en colaboración con la Sociedad de Promoción Económica de Gran Canaria. Los ganadores de las distintas comunidades irán el próximo día 24 a Silicon Valley (San Francisco), cuna mundial de la innovación tecnológica, para presentar sus propuestas.

**El proyecto consiste en instalar un asistente robótico turístico en cada habitación de hotel**

**Interactúa con el cliente, da servicios de reserva, consulta, consumo, acceso a redes sociales...**

“Mi idea inicial fue mi proyecto fin de carrera basado en un asistente turístico robótico, aunque a través del programa IUSS, que te asigna un tutor y te forma con otros emprendedores, y con la ayuda de mis compañeros, la idea ha ido evolucionando hasta Yuubo, que es un sistema avanzado de fidelización de clientes para hoteles”, afirmó Mendoza.

Lo que cambia del proyecto original es la unidad robótica, ya que antes era un punto de información avanzado y ahora es un asistente personal que tiene el cliente en su habitación. “Antes era algo más general que estaría en la recepción o en sitios estratégicos del hotel; incluso le dimos una orientación hacia parques temáticos, museos...”, explicó este ingeniero en Informática de 24 años.

Yuubo permitirá a los hoteles interactuar con sus clientes de forma personalizada para dar servicios de *check-out*, reserva y consulta de servicios propios del establecimiento y del exterior, consulta del consumo del cliente



Enrique Mendoza con los sistemas robóticos empleados en su proyecto. | YAIZA SOCORRO

en el hotel, gestión de alarmas, acceso a las redes sociales Twitter y Facebook, o envío de mensajes, entre otros.

“El problema que queríamos resolver es que a pesar de las inversiones hechas en la pasada década en programas de fidelización, los clientes de las grandes cadenas hoteleras poseedores de tarjetas de fidelización no se sienten tratados de manera diferenciada. Nuestra solución consiste en integrar internet con los sistemas de fidelización tradicionales. Si sumamos ambas cosas, tenemos a Yuubo, que supone el siguiente paso en la evolución de los programas de fidelización”.

El producto consiste en instalar un robot por habitación y en un sistema software de business intelligence (negocio inteligente). El robot, de forma autónoma, podrá interactuar con el cliente; y cada vez que un huésped interactúa con él, sus datos serán almacenados y analizados mediante el sistema de business intelligence.

“Para las cadenas hoteleras supondrá mejorar el trato y servicio que se le ofrece actualmente a sus clientes, porque gracias a este sistema podrán conocer en todo momento los gustos y preferencias de sus huéspedes”.

Otro valor añadido del sistema es que los hoteles dispondrán de una nueva plataforma con la que obtener ingresos por publicidad. “La información que Yuubo dé sobre productos y servicios de terceros (restaurantes, excursiones, alquiler de

transporte,...) será gestionada por el propio cliente mediante una plataforma que le permitirá vender ese espacio publicitario a otras empresas”.

Los clientes podrán comunicarse con el Yuubo mediante tres vías de comunicación: usando órdenes por voz; haciendo uso de tarjetas RFID (llave acceso habitaciones), que serán únicas para cada cliente; y mediante una interfaz móvil. El robot costará al hotel un euro por cliente y día; y si se desea personalizar o añadir un servicio, se negociará un precio en función de la

complejidad del mismo. “Yuubo permitirá al hotel conocer a cada cliente individualmente y a éste beneficiarse con un trato personalizado y diferente al del resto de huéspedes”.

Mendoza, que defenderá su sistema robótico en Silicon Valley, confía en que este proyecto empresarial salga adelante. “Me ha gustado mucho la experiencia porque yo soy ingeniero informático y no tengo formación en planes empresariales. IUSS me ha ayudado a tener esa visión

empresarial. Siempre me atrajo la idea de emprender pero hasta ahora no había tenido un entorno favorable para ello” concluyó.

## Un clic para Enrique

### Apojo.

En Yuzz hay un subconcurso para ayudar a financiar los proyectos más votados. El de Enrique Mendoza se encuentra entre ellos, y la sociedad canaria lo puede ayudar haciendo clic en un enlace de su página de Facebook: <http://ey.gd/3U>. Asimismo, los que quieran conocer más del proyecto pueden visitar la web <http://www.yuubo.com>.

### Vivero.

El proyecto YUZZ está concebido como un vivero de grandes ideas potenciando la inteligencia colaborativa y poniendo a disposición de los participantes -durante los seis meses de duración del programa- toda la infraestructura, asesoramiento, formación y el conocimiento de negocio necesarios para facilitar la viabilidad de su proyecto en el mercado.

### Nacional.

Desde la Fundación Banesto y la Sociedad de Promoción Económica de Gran Canaria se ha potenciado el talento emprendedor de los jóvenes de la zona, cualidad fundamental para ser competitivos en la actual coyuntura económica. En Gran Canaria, la SPEGC ha apoyado a los emprendedores con un programa de Inglés de Negocios a través del Aula de Idiomas de la ULPGC.

