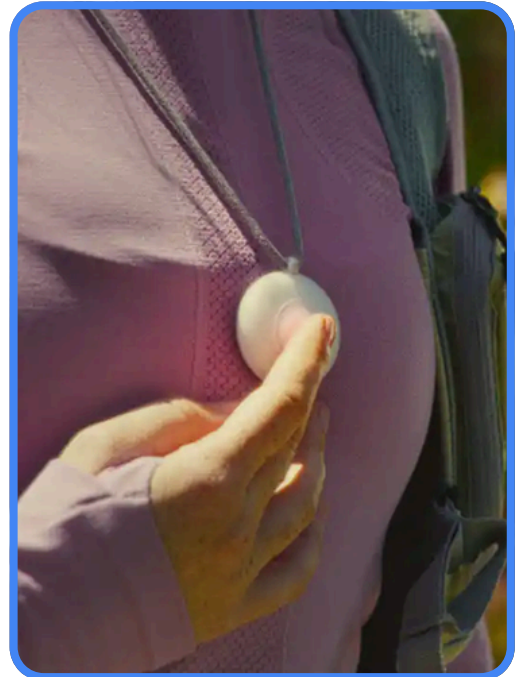


Un reciente artículo del New York Times ha puesto el foco sobre un nuevo y controvertido dispositivo: "Friend", un compañero de inteligencia artificial portátil. Este dispositivo, diseñado para llevarse como un collar, no es un asistente de productividad como los que ya conocemos. Su propósito es ser un "amigo" emocional; un compañero diseñado para combatir la soledad.

¿Cómo funciona? Está "siempre escuchando". Utiliza sus micrófonos para entender el entorno y las conversaciones del usuario y, en lugar de hablar, envía mensajes de texto y notificaciones al móvil del usuario con comentarios, apoyo o reflexiones sobre su día.

Sin embargo, su lanzamiento ha generado una intensa polémica, especialmente en torno a la privacidad. Más allá del dispositivo en sí, "Friend" es un vistazo a un futuro de computación ambiental y proactiva. Para un líder del retail deportivo como Grupo dportenis, este concepto (y su recepción) ofrece lecciones estratégicas fundamentales.



De asistente de ventas a entrenador personal

"Friend" intenta ser un compañero emocional. En el contexto de dportenis, este concepto evoluciona de "compañero" a "entrenador" o "coach"

Imaginemos un cliente que compra unos tenis para correr. La relación no termina en la caja. ¿Y si la app de dportenis, con permiso del usuario, pudiera actuar como un coach IA? Podría usar los sensores del móvil para analizar su cadencia al correr y enviar un mensaje proactivo: "Noté que tu ritmo bajó en el kilómetro 3. ¡Sigue adelante! Por cierto, para este tipo de entrenamiento, recuerda la importancia de la hidratación."

El futuro no está en vender productos, sino en vender el resultado (mejor salud, mejor rendimiento). La IA permite a dportenis pasar de ser un simple proveedor a ser un socio activo en los objetivos de fitness de sus clientes, fidelizándolos a través de un servicio de valor añadido post-venta.



La hiper-personalización en tiempo real

El dispositivo "Friend" escucha el ambiente para ofrecer comentarios relevantes. Traslademos esto a una tienda física de dportenis.

¿Por qué una jugada maestra?

Un cliente entra y, si tiene la app de la tienda activa y ha dado su permiso, la IA puede "escuchar" o analizar su comportamiento. El cliente se detiene 30 segundos frente a los tenis de trail running.

Inmediatamente, su móvil recibe una notificación: "¿Buscas aventuras? Esos tenis son ideales para terracería. Toca aquí para ver un video de 30 segundos sobre su tecnología de agarre o para llamar a un asociado."

La **computación ambiental** permitirá una personalización en tiempo real que va más allá de los cupones. Se trata de entender la intención del cliente en el momento exacto y ofrecerle la información precisa (una reseña, un video, la ayuda de un experto) para eliminar la fricción en la decisión de compra.

La privacidad como prioridad absoluta

La principal crítica a "Friend" es su naturaleza de siempre escuchar, lo que ha generado un rechazo masivo por preocupaciones de vigilancia y privacidad.

Este es, quizás, el aprendizaje más importante para Grupo dportenis. Cualquier implementación de IA que recopile datos del cliente (ya sea en la tienda, en la app o a través de un wearable) debe ser 100% transparente y opt-in (el cliente debe aceptarlo activamente).

La confianza es el activo más importante. La recopilación de datos debe ofrecer un valor tan claro y tan grande para el cliente que supere con creces la percepción de "invasión". Si el cliente siente que se le espía para venderle más, la marca se destruye.

Friend, el compañero IA que escucha todo

Vender un ecosistema, no solo un producto

"Friend" no es solo un hardware; es un servicio de compañía. De igual manera, dportenis no solo vende tenis, ropa y accesorios; vende un estilo de vida activo.

La IA puede ser el pegamento que una todas las facetas de Grupo dportenis. Imagina un ecosistema donde la app de dportenis no solo sea una tienda online, sino el centro de la vida activa del cliente:

- **Comunidad:** un chatbot IA que organiza grupos de running locales.
- **Contenido:** IA que sugiere artículos y videos de entrenamiento basados en las compras recientes.
- **Experiencia:** recomendaciones de productos basadas en el clima local.

La IA permite crear un "ecosistema dportenis" cohesivo donde la app, la tienda física y los productos trabajan juntos para mantener al cliente comprometido con la marca, incluso cuando no está comprando activamente.

El valor de la experimentación

Junto con otros dispositivos como el Humane AI Pin o el Rabbit R1, "Friend" está siendo catalogado por muchos como un "fracaso" en su ejecución. Sin embargo, estos dispositivos están marcando el camino.

Estos primeros intentos nos enseñan qué no hacer y hacia dónde se dirige el mercado.

No hay que tener miedo a experimentar. Grupo dportenis debe fomentar una cultura de innovación, probando nuevas tecnologías como probadores virtuales con realidad aumentada, escáneres de pies por IA para la talla perfecta, o chatbots de servicio al cliente avanzados. Cada experimento, exitoso o no, proporciona datos invaluableles sobre lo que el cliente deportivo realmente desea.

"Friend" nos muestra un futuro donde la IA es personal, ambiental y proactiva. Para Grupo dportenis, este futuro representa una oportunidad para redefinir la experiencia del cliente. La clave será equilibrar la asombrosa capacidad de personalización de la IA con un respeto absoluto por la confianza y la privacidad del usuario, utilizando la tecnología no solo para vender un producto, sino para ser un verdadero compañero en su viaje deportivo y de bienestar.