

## McDonald's termina pruebas con IA

Por HANK SANDERS

En los casi tres años desde que McDonald's anunció que haría mancuerna con IBM para desarrollar un receptor de pedidos en autoservicio impulsado por inteligencia artificial, aparecieron videos en las redes sociales mostrando a clientes confundidos y frustrados intentando corregir pedidos erróneos.

“¡Basta! ¡Basta! ¡Basta!”, gritan dos amigos en humorosa angustia en un video en TikTok al malinterpretar la IA su pedido, sumando 240, 250 y luego 260 McNuggets de Pollo. En otros videos, la IA surte nueve tés helados en lugar de uno y cree que otro cliente quiere añadir tocino a su nieve.

Así que cuando McDonald's anunció en un correo electrónico interno el 13 de junio, obtenido por la publicación comercial Restaurant Business, que pondría fin a su asociación con IBM y cesaría sus pruebas con IA en más de 100 autoservicios de Estados Unidos,

los clientes probablemente no se sorprendieron.

La decisión se da cuando muchas empresas están invirtiendo en IA. Otras empresas de comida rápida han tenido éxito. El año pasado, Wendy's se asoció con Google Cloud para desarrollar su sistema de autoservicio con IA.

### Se aleja de tecnología cuando rivales la adoptan.

tema de autoservicio con IA. Carl's Jr. y Taco John's han contratado a Presto, una empresa de IA de voz para restaurantes. Panda Express tiene alrededor de 30 tomadores de pedidos automatizados a través de una asociación con empresa de IA de voz SoundHound AI.

Otro socio de SoundHound, White

Castle, tiene asistentes de IA tomando pedidos en 15 autoservicios y planea implementar 100 más, dijeron portavoces de ambos.

La tecnología realiza casi el 90 por ciento de los pedidos sin participación humana y reduce los tiempos de espera de los clientes durante las horas pico, dijo Jamie Richardson, vicepresidente de White Castle.

Keyvan Mohajer, director ejecutivo de SoundHound, cree que la acción de McDonald's es sólo un ejemplo de una mancuerna fallida. “Están abandonando IBM, no están abandonando la IA de voz”, dijo.

En el correo electrónico interno, McDonald's confirmó su intención de volver con el tiempo a esta tecnología.

Varios expertos ven la salida de McDonald's como un ejemplo de



DAMIAN DOVARGANES/ASSOCIATED PRESS

cómo la nueva tecnología aún no cumple con las expectativas.

“Los sistemas de IA a menudo tienen un costo inicial muy alto”, dijo Neil Thompson, director de FutureTech, un proyecto de investigación del Instituto Tecnológico de Massachusetts (MIT). Hoy la IA de voz es lo suficientemente imprecisa que requiere cierta supervisión humana, disminuyendo el ahorro de costos, dijo.

Pero imagínate:

Vas manejando a casa del trabajo cuando el auto te pregunta: “¿Tienes hambre?”. Tras unos minutos de charla con tu vehículo, te decides por una hamburguesa y papas. El auto encuentra el restaurante de comida rápida más cercano, hace el pedido y te da la ruta. En tres minutos llegas y ahí está la cena, aguardando en un carril para recoger.