

Comunicado de prensa

Orange y One Million Bot impulsan junto a Casa Batlló el primer asistente de IA generativa multicanal en el sector museístico

- Casa Batlló se convierte en el primer museo del mundo con un sistema de **IA conversacional operativo en Instagram, Facebook, WhatsApp y atención telefónica.**
- Supone un **gran salto cualitativo en la forma en que los museos se relacionan con su público.**

Barcelona, 11 de marzo de 2026. – Como parte de su estrategia de innovación cultural, Casa Batlló ha desarrollado, junto a Orange ([Grupo MasOrange](#)) y One Million Bot, un **asistente de inteligencia artificial generativa multicanal**. Casa Batlló se convierte así en el primer museo del mundo con un sistema de **IA conversacional operativo en Instagram, Facebook, WhatsApp y atención telefónica.**

El asistente **responde en segundos a dudas sobre horarios, historia del edificio, recomendaciones personalizadas y compra de tickets**, manteniendo un tono cercano, fiable y accesible. Su despliegue multicanal facilita **atender a visitantes de todo el mundo desde sus plataformas habituales de comunicación**, consolidando a Casa Batlló como un museo pionero en el uso responsable e innovador de IA generativa.

El proyecto se enmarca en la estrategia de Casa Batlló de integrar tecnología avanzada al servicio del patrimonio cultural. Orange, por su parte, da un nuevo paso en su **estrategia para acelerar la transformación digital de grandes organizaciones**, integrando IA generativa en entornos reales con criterios de rigor, accesibilidad y escalabilidad.

Una IA al servicio del patrimonio cultural

Durante más de un año, los equipos de Casa Batlló, junto a Orange y One Million Bot, han trabajado en la depuración documental, el entrenamiento del modelo y un exhaustivo proceso de validación que ha permitido abordar los principales retos actuales de la IA generativa:

- **Optimización del coste de tokens**, manteniendo la calidad de las respuestas sin comprometer la eficiencia del modelo.
- **Mitigación de la interferencia del preentrenamiento**, garantizando que el asistente responde exclusivamente con información validada por Casa Batlló.

- **Reducción de alucinaciones**, mediante un proceso curado de documentación, refuerzo del grounding y testeo intensivo con miles de interacciones reales.

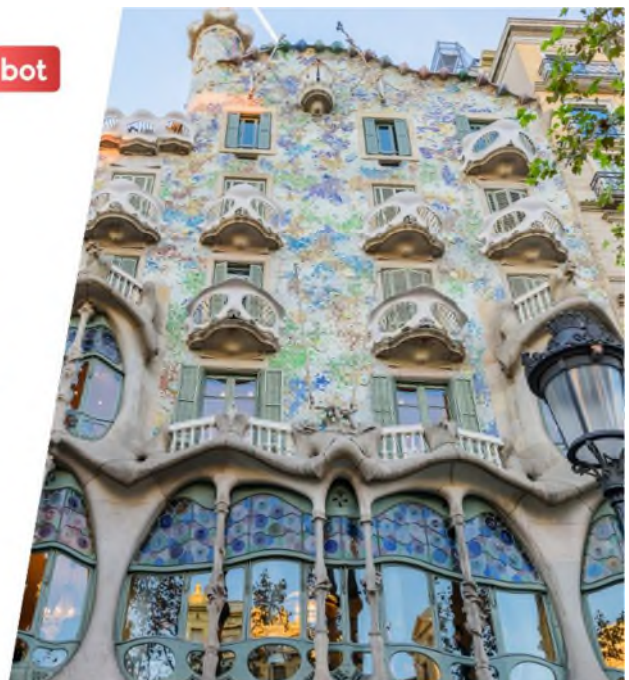
El resultado es un asistente con una **tasa de acierto conversacional excepcional**, capaz de ofrecer respuestas precisas, coherentes y contextuales en múltiples canales y a escala internacional.

Además, Orange ha acompañado a Casa Batlló en la creación de un **nuevo canal oficial de venta de entradas totalmente gestionado por el asistente**, permitiendo resolver dudas y completar la compra sin salir de la conversación.



Orange y One Million Bot impulsan junto a Casa Batlló **la primera IA conversacional en un museo a nivel mundial**

La innovación llega a **Instagram, Facebook, WhatsApp y atención telefónica** con respuestas instantáneas y precisas.



Desde Casa Batlló destacan: *“Esta colaboración con Orange y One Million Bot representa un salto cualitativo en la forma en que los museos se relacionan con el público global”*, afirma **Rodolfo Cheloni, Director de Proyectos IA de Casa Batlló**. *“La tecnología está al servicio del patrimonio y del visitante, sin perder rigor ni esencia cultural”*.

Por su parte, Orange subraya su compromiso con la innovación aplicada al sector cultural: *“Estamos orgullosos de liderar la incorporación de IA generativa en el sector cultural. Este asistente multicanal no solo mejora la interacción con millones de visitantes, sino que marca un precedente sobre cómo la tecnología puede transformar la relación entre instituciones y su público”*, explica **Íñigo Polo, Director de Sector Público y Servicios Digitales en MasOrange**.

Por último, **Andrés Desantes de Mergelina, CEO de One Million Bot** subraya: *“La alianza con Orange ha sido fundamental para materializar un asistente que marca un antes y un después en la relación entre museos y visitantes. La combinación de multicanalidad, IA*



generativa y un proceso de depuración documental realizado de la mano de Casa Batlló convierte este proyecto en un referente internacional”.

Sobre Casa Batlló

Casa Batlló es una de las obras maestras de Antoni Gaudí, Patrimonio Mundial de la UNESCO desde 2005, máximo exponente del modernismo y un icono de Barcelona. Con cerca de 2 millones de visitantes al año, Casa Batlló ofrece experiencias culturales innovadoras con un objetivo: hacer felices a las personas a través del arte. Su visita cultural, galardonada con numerosos premios internacionales, es una propuesta museográfica pionera que combina una restauración ejemplar con numerosas innovaciones tecnológicas que amplifican la magia de Gaudí.

Casa Batlló está comprometida con el desarrollo sostenible, y desde 2019 cuenta con el sello Biosphere, una certificación de sostenibilidad que avala las buenas prácticas relacionadas con la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU. En el ámbito social destaca el compromiso con la inclusión laboral de personas neurodivergentes (autismo, dispraxia TDH...) siendo el primer Patrimonio Mundial en el ámbito internacional que cuenta con un equipo de más de 100 personas neurodivergentes para atender a los visitantes, gracias a la colaboración con la organización Specialisterne.

Sobre MasOrange

MasOrange es el mayor operador de telecomunicaciones en España por número de clientes, con unas 41M de líneas entre banda ancha y móvil. Adicionalmente, ofrece para clientes particulares y empresas servicios de TV, seguros, energía, alarmas, financiación al consumo, salud, ciberseguridad, redes privadas 5G y cloud.

La Compañía cuenta con 8 marcas principales nacionales (Orange, Yoigo, Jazztel, MASMOVIL, simyo, Pepephone, Lebara, y Llamaya) y 5 regionales (Euskaltel, R, Telecable, Guuk y Embou) con las que va a cubrir todas las necesidades de los clientes en España.

MasOrange dispone de más de 32 millones de hogares comercializables con su oferta de fibra óptica y cubre con su red móvil 4G al 99% de la población y a más del 93% con la nueva tecnología 5G, con la que conecta más de 4.000 municipios por toda la geografía española.

Por otra parte, MasOrange tiene la ambición de ser el operador con los clientes más satisfechos, consolidarse como motor del talento y liderar la economía del propósito en España, siendo respetuoso con las personas y el planeta. Además, trabaja en la accesibilidad a la tecnología para todos (con foco en la España vaciada), la protección de los menores en el ámbito digital y el desarrollo de productos y servicios que mejoren la experiencia de todos los clientes.

Sobre One Million Bot

1MillionBot es una empresa española especializada en Agentes de Inteligencia Artificial conversacional, soluciones de IA a medida y consultoría para organizaciones públicas y privadas.

La compañía desarrolla tecnología propia a través de Millie, su plataforma SaaS para la creación y gestión de asistentes virtuales inteligentes capaces de operar de forma multicanal en web, WhatsApp, aplicaciones móviles, voz y redes sociales. Estos agentes permiten responder consultas, guiar procesos y automatizar tareas en tiempo real, mejorando la relación digital entre las organizaciones y las personas usuarias.

Con más de 200 proyectos desplegados en administraciones públicas, universidades y empresas, 1MillionBot cuenta con una amplia experiencia en entornos con altos volúmenes de interacción, donde la inteligencia artificial permite mejorar la eficiencia operativa, ofrecer atención 24/7 y optimizar procesos de información, soporte y gestión.

Sus soluciones combinan IA predictiva y generativa, integración con sistemas corporativos y arquitecturas multicanal, lo que permite desplegar agentes de IA fiables, seguros, escalables y gobernables, preparados para operar en servicios críticos y entornos de gran demanda.

1MillionBot opera en España y Latinoamérica y colabora con instituciones y empresas líderes para impulsar servicios digitales más eficientes, accesibles y centrados en las personas, con resultados medibles en calidad de servicio y retorno de inversión.