

# Integración de la IA en los sistemas de lotería heredados

## Desafíos y Soluciones

---

Presentado por Sujit Lahiry | Skilrock Technologies



# Tendencias de adopción de IA en la industria de loterías y juegos

## iGaming

Personalización en tiempo real, detección de fraude, juego responsable...

## Operaciones omnicanal

Experiencias unificadas para los jugadores en retail, web y móvil mediante la orquestación con IA



## Legacy Lotteries

Demand forecasting, draw integrity & retailer optimization



# Participación del Jugador

## La adopción más profunda de la IA en la industria de loterías y juegos

- Chatbots y CRM proactivo
- Recomendaciones de juegos personalizadas
- Hiperpersonalización de los lobbies
- Campañas y promociones más efectivas
- Notificaciones de jackpots, eventos y más
- Experiencias de juego inmersivas



# Adopción de IA más allá de la participación del jugador

## QUIÉN

### Operadores

- **Detección de anomalías en retail**  
El aprendizaje automático identifica actividades sospechosas en las redes de puntos de venta (POS)
- **Abandono e intervención temprana**  
Predicción de jugadores en riesgo para proteger ingresos y prevenir daños
- **Pronóstico de ventas y diseño de juegos**  
Optimización de niveles de jackpot, frecuencia de sorteos y mezcla regional

## QUÉ LO IMPULSA

### Proveedores de tecnología

- **IA en plataformas centrales**  
Análítica, detección de fraude y monitoreo de RNG como módulos integrados
- **Orquestación multicanal**  
Unificación de datos de retail y digital en una única vista del jugador
- **Detección especializada de riesgos**  
Modelos integrables para el cumplimiento del juego responsable

## QUIÉN ESTABLECE LAS REGLAS

### Reguladores

- **Riesgo y cumplimiento**  
Evaluaciones de riesgo financiero impulsadas por IA
- **Monitoreo en tiempo real**  
Los operadores deben demostrar detección de riesgos en vivo, no solo controles periódicos
- **Gobernanza asistida por IA**  
Los modelos deben ser explicables; los sesgos y desviaciones deben estar documentados



# Seamos honestos sobre la IA en las loterías

Existe una brecha entre lo que se está vendiendo y lo que realmente se está adoptando.

## Percepciones comunes

- La IA transformará su lotería de la noche a la mañana
- La IA está integrada en todas las soluciones posibles
- Conversaciones centradas en el producto y no en los resultados
- Los operadores están abrumados por las afirmaciones sobre IA
- Muy pocos pueden demostrar resultados reales y medibles

## Lo que los operadores realmente necesitan

- IA práctica que se adapte a las operaciones existentes
- Prueba del ROI antes de comprometer presupuestos
- Integración con procesos ya en uso
- Adopción a nivel departamental, no una transformación masiva
- Un socio que también esté recorriendo este camino

La charla de hoy trata sobre **adopción**, no sobre marketing.



# Dónde la IA realmente puede ayudar en la industria de las loterías



## Segmentación de jugadores

Más allá de la demografía. La IA crea microsegmentos dinámicos basados en el comportamiento, los patrones de juego y las señales de valor del ciclo de vida del jugador.



## Motor de preferencias del jugador

Comprender lo que cada jugador quiere antes de que lo pida: tipos de juegos, frecuencia de sorteos, canal y capacidad de gasto.



## Personalización profunda

Ofertas, mensajes y experiencias hiperpersonalizadas a nivel individual, no solo para segmentos de miles de personas.



## Fraude y seguridad

Detección de anomalías en tiempo real en transacciones, reclamaciones y accesos; el caso de uso de IA con mayor retorno de inversión en las loterías actualmente.



## Analítica predictiva

Pronostique la demanda de jackpots, el riesgo de abandono y los ingresos, reemplazando la intuición por decisiones basadas en datos.



# Dónde la IA realmente puede ayudar en la industria de las loterías



## Eficiencia operativa y de TI

Asistencia de IA en pruebas, monitoreo de infraestructura y respuesta a incidentes, liberando a los equipos para tareas de mayor valor.



## Cumplimiento normativo y auditoría

La IA ayuda a los equipos de cumplimiento mediante la automatización de reportes de actividades sospechosas, el monitoreo de límites AML, la detección de riesgos de sanciones, el seguimiento de inconsistencias en KYC y la generación de registros de auditoría.



## Pronóstico de ventas y analítica de jackpots

Pronósticos impulsados por IA para ventas de boletos, acumulaciones de jackpots, demanda estacional, rendimiento del retail y efectividad de promociones.



## Monitoreo del rendimiento de retail y agentes

Monitoreo con IA para identificar minoristas con bajo rendimiento, anomalías en el uso de terminales, tendencias geográficas de ventas y comisiones de agentes.



## Operaciones de Sorteo y Monitoreo de Riesgos

La IA, aunque normalmente no se utiliza para generar números ganadores en loterías reguladas, puede emplearse para verificar continuamente la equidad del RNG, detectar la exposición del pozo de premios y monitorear la integridad de los sorteos.



# Adopción de IA: dos caminos muy diferentes

El operador y el proveedor de soluciones enfrentan desafíos de IA fundamentalmente diferentes.

## PUNTO DE VISTA DEL OPERADOR

### Segmentación de jugadores

Modelos de IA que van más allá del RFM al comprender patrones de juego, preferencias de canal y etapas del ciclo de vida.

### Motor de preferencias del jugador

Conocer lo que cada jugador quiere antes de que lo pida. Intuitivo, no intrusivo.

### Personalización a nivel profundo

Experiencias individuales: el juego correcto, el mensaje correcto y el momento correcto, a gran escala.

### El desafío principal

Los operadores tienen dificultades para actuar sobre los datos que ya poseen. La IA es el puente.

VS

## PUNTO DE VISTA DEL PROVEEDOR DE SOLUCIONES

### El desafío de la integración

Gigantes del martech como Optimove, CleverTap, Google Analytics y los principales CRM avanzan más rápido de lo que cualquier proveedor individual puede igualar.

### No reinventar la rueda

El enfoque más inteligente: integrarse con las mejores soluciones martech del mercado en lugar de competir con ellas.

### La arquitectura abierta es la que gana

Las plataformas basadas en microservicios pueden integrarse de forma nativa con estas herramientas, mientras que los sistemas cerrados no.

### La verdad honesta

Ningún proveedor de plataformas de lotería puede desarrollar soluciones mejores que Optimove o Google. Hay que aceptarlo.



# El camino por delante: IA en las loterías 2026 → 2030

Tres fases de evolución. El cambio no es 'si usar IA', sino la profundidad y dirección de la integración.

## A H O R A

### Fundación

*La IA generativa está en todas partes, mientras la gobernanza intenta ponerse al día.*

- Contenido, marketing, fraude y productividad de TI
- Primeros pilotos en personalización e insights
- Primera ola de políticas y roles relacionados con IA

2026

## S I G U I E N T E

### Integración

*De una solución complementaria a una integración total en las operaciones*

- IA agéntica para experiencias, campañas y operaciones
- IA para juego responsable: detección de comportamientos de riesgo
- La arquitectura abierta se convierte en el estándar base

2027 — 2028

## M Á S A L L Á

### Madurez

*La IA está regulada, auditada y se convierte en un requisito básico del mercado.*

- La gobernanza de IA será obligatoria en las licencias
- Experiencias hiperpersonalizadas y adaptadas a cada canal
- El talento y las habilidades serán la principal limitación

2029 — 2030

*Los operadores y proveedores que traten la IA como una decisión arquitectónica y no como una simple funcionalidad, dominarán la próxima década.*



# Cómo Skilrock Technologies está abordando la IA: nuestra filosofía

## *“NO REINVENTAR LA RUEDA”*

### Abierto por diseño

La arquitectura abierta y basada en microservicios de STPL permite que las herramientas de IA se integren de forma nativa y no como añadidos externos. La ausencia de dependencia propietaria garantiza acceso continuo a las mejores soluciones de IA del mercado.

### Integrar, no reinventar

Decidimos no reinventar lo que líderes de la industria como Optimove, CleverTap y Google ya hacen de manera brillante. Nuestra ventaja está en la capa de integración.

### Adopción generalizada

En lugar de invertir en modelos de IA propios, Skilrock Technologies ha explorado la integración de herramientas de IA ya probadas en sus productos, servicios y procesos, como infraestructura TI, desarrollo, pruebas, martech y seguridad.



# Arquitectura de plataforma

Construido sobre microservicios, impulsado por APIs



# Solución omnicanal

Todos los juegos, todos los canales



Más de 30 modelos de POS

## Retail

- Inteligencia de negocios
- Gestión de productos
- Compatible con cualquier hardware
- Fácilmente personalizable
- Gestión de canales
- Juego responsable



iOS ANDROID WEB USSD

## iGaming

- Independiente del contenido
- Gestión de billetera
- Plataforma abierta
- Promociones y bonos
- Gestión de afiliados
- Gestión de riesgos



Amplia gama de VLT, ITVM y máquinas tragamonedas

## Autoservicio

- Promociones y bonos
- Transmisión en vivo y publicidad
- Multiproducto
- Acepta billetes, monedas y tarjetas
- Venta automática de boletos instantáneos
- Dispensa billetes, monedas y boletos



# Omni-gaming Solution

All Games All Channels



Lotto, Keno y Rifa



Bingo



instantánea



Tragamonedas



Lotería deportiva



Lotería instantánea



# Herramientas especializadas de CRM, Martech y BI

- Tráfico y atribución
- Analítica de comportamiento
- Engagement y campañas
- CRM e IA

**Cada herramienta resuelve una capa diferente del crecimiento.**



# Comparación de herramientas

Categoría	CleverTap	Optimove	Mixpanel	Google Analytics
Tipo principal	Engagement + analítica	CRM + CDP	Analítica de producto	Analítica web
Análisis de cohortes	Bueno	Avanzado (predictivo)	Excelente	Básico
Datos en tiempo real	Sí	Casi en tiempo real	Sí	Con retraso ( <a href="https://mixpanel.com">mixpanel.com</a> )
IA predictiva	Limitado	Sólido	Moderado	Débil
Ejecución de campañas	Sólido	Sólido	Ninguno	Ninguno
Enfoque móvil/app	Excelente	Moderado	Excelente	Débil
Precios	Bajo-medio	Alto (empresarial)	Gratis → medio	Gratis



# Adopción de IA en Skilrock Technologies: departamento por departamento

Adopción real. Equipos reales. Resultados reales.



## Infraestructura TI

MÁXIMA ADOPCIÓN

- Monitoreo de infraestructura y detección de anomalías impulsados por IA
- Alertas predictivas antes de que ocurran fallos
- Flujos automatizados de clasificación y respuesta a incidentes
- Seguridad TI impulsada por IA: nuestra capacidad más madura



## Desarrollo

ACTIVO

- Revisión y sugerencias de código asistidas por IA
- Generación automatizada de documentación
- Escaneo de vulnerabilidades integrado en el pipeline de CI/CD
- Herramientas de productividad para desarrolladores (tipo Copilot)



## Pruebas y QA

ACTIVO

- Casos de prueba generados por IA a partir de requisitos
- Regresión inteligente: probar solo lo que cambió
- Pruebas de regresión visual con análisis diferencial mediante IA
- Identificación predictiva de defectos antes del lanzamiento



## Martech y participación del jugador

ESCALABILIDAD

- Segmentación inteligente de jugadores: intuitiva, no intrusiva
- Segmentación impulsada por IA integrada con Optimove y CleverTap
- Activadores basados en comportamiento reemplazando campañas programadas
- Motor de personalización a nivel individual del jugador



# La seguridad TI: donde el recorrido de IA de Skilrock Technologies es más maduro



#1

Área de adopción de IA en STPL

24/7

Monitoreo de amenazas impulsado por IA

Tiempo real

Detección de anomalías en todos los sistemas

## Cómo se ve la seguridad con IA en STPL

### Detección inteligente de amenazas

Modelos de IA entrenados con los propios patrones de tráfico de STPL identifican anomalías que los sistemas basados en reglas no detectan.

### Respuesta automatizada a incidentes

La actividad sospechosa activa flujos automatizados de cuarentena, reduciendo el tiempo medio de respuesta de horas a minutos.

### Escaneo continuo de vulnerabilidades

El escaneo integrado con IA en nuestro pipeline de CI/CD detecta vulnerabilidades antes de que el código llegue a producción.

### Analítica de comportamiento de acceso

Patrones inusuales de inicio de sesión, escaladas de privilegios y señales de riesgo interno se detectan en tiempo real.

La seguridad siempre fue la máxima prioridad. La IA la ha hecho más inteligente, más rápida y más proactiva de lo que cualquier proceso manual podría lograr.



# Conclusiones clave

01

La adopción de IA en las loterías es real, pero la brecha entre el marketing y la implementación genuina es enorme. Pida a sus proveedores que demuestren resultados, no solo que hablen de ellos.

02

Los operadores tienen más datos de los que saben cómo utilizar. El primer trabajo de la IA es convertir esos datos en acciones útiles, comenzando por la segmentación y las preferencias de los jugadores.

03

Los proveedores de soluciones deben integrarse con tecnologías líderes del mercado, no intentar reinventar la rueda. La arquitectura abierta es la verdadera ventaja competitiva.

04

La adopción de IA funciona mejor departamento por departamento. Seguridad TI, desarrollo, pruebas y martech tienen cada uno su propio recorrido de IA.

05

La flexibilidad de la plataforma es fundamental. Una arquitectura abierta y basada en microservicios no es solo una preferencia técnica; es el requisito previo para una integración significativa y ágil de la IA.



# Skilrock Technologies de un vistazo

Skilrock Technologies es un proveedor de plataformas tecnológicas y servicios para la industria global de loterías y juegos. Como parte del Grupo Sugal & Damani, Skilrock aprovecha la amplia experiencia del grupo en el sector. La plataforma de juego INFINITI de 4.ª generación es una verdadera plataforma omnicanal y multijuego.

## Nuestra presencia



**Más de 50 años**  
de experiencia en  
el sector



**200,000+**  
terminales POS en  
múltiples geografías



**Presencia en**  
más de 30 jurisdicciones



**20 millones+**  
de transacciones  
por día



**7 millones+**  
de jugadores de  
iGaming



**Múltiples patentes**  
otorgadas

## Asociaciones y certificaciones



# Gracias

