



Middleware de Integración SMS para Loterías y Apuestas del Estado



EL RETO

La emergencia del móvil como canal de comunicación, sus altos niveles de adopción, y su facilidad de uso, han llevado a distintos sectores a pensar en este soporte como un canal más de relación y negocio con sus clientes, cuando no como una **nueva fuente de ventajas competitivas**.

Loterías y Apuestas del estado (LAE), atento a las posibilidades que proporcionan las nuevas tecnologías, ha apostado por permitir a los clientes de www.loteriasyapuestas.es interactuar a través del móvil, recibiendo mensajes SMS cuando salgan premiados, avisándoles de la confirmación de su suscripción, y a medio plazo, realizar directamente sus apuestas a través del móvil.



El dispositivo móvil permite a esta industria la extensión de la relación con sus clientes a situaciones de movilidad, generando una **alternativa más de disfrute para el usuario**, que ve plena e igualmente garantizada su experiencia de consumo, factor no menos importante, en un entorno de total seguridad.

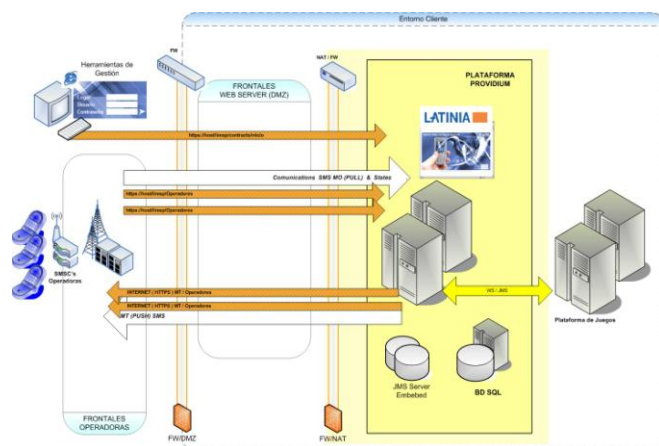
El juego en el móvil tiene impacto en los distintos momentos del ciclo de vida en que pueda encontrarse cada usuario; desde la adquisición de nuevos jugadores (por lo atractivo del canal), a su fidelización (más alternativas de consumo), pasando por el aumento de las ventas (mayor rotación), sin olvidar el **posicionamiento del proveedor como entidad líder en innovación** y sensibilidad hacia nuevos soportes y pautas de consumo. Y su ventaja más preciada; poder ofrecer a sus clientes sus **productos en cualquier momento, lugar o situación**.



Todo esto llevó a **Sistemas Técnicos de Loterías del Estado (STL)**, empresa proveedora de servicios TIC al Ente Público Empresarial **Loterías y Apuestas del Estado (LAE)**, a desarrollar una **estrategia multicanal** que utilizase las tecnologías con mayor implantación y futuro por parte de los usuarios consumidores, desde Internet (juego online) al móvil, **complementando así su oferta tradicional**.

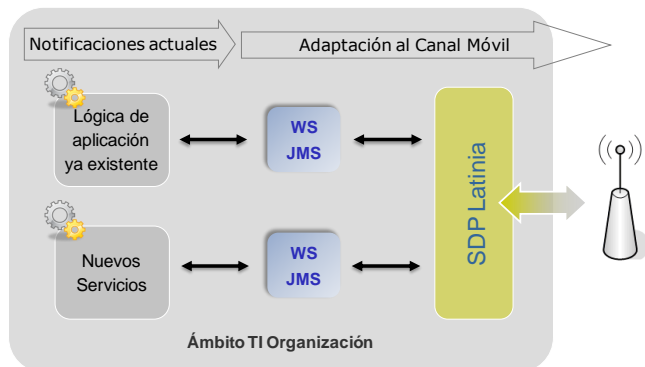
LA SOLUCIÓN

Tres eran las principales preocupaciones de STL, en palabras de Cecilio Vázquez, responsable técnico, ante la implementación del software de Latinia: “asegurar una integración sin costuras entre el *middleware* de Latinia y las aplicaciones ya existentes de STL, evitar dependencias del extremo de las comunicaciones, y certificar un despliegue ordenado y paralelo del mayor número de canales digitales contra la plataforma de juegos que albergaría la lógica de negocio de los servicios (juegos)”.



“Latinia nos acompañó en el despliegue e instalación tanto del contenedor de aplicaciones (AS) como de la base de datos (DB). Su experiencia en este sentido, tras varias decenas de clientes, resultaba sumamente importante para nosotros, al igual que durante la conexión y parametrización con los proveedores de

comunicaciones, que nos permitirían el envío y recepción de SMS. En este punto era especialmente importante contar con Latinia para la conexión y puesta en marcha del producto, pues se trataba de un entorno de telecomunicaciones bastante nuevo para STL y su rol durante la prestación del servicio o explotación comercial resultaría crítica. De ahí además la necesidad de contar con un producto que trabajase especialmente en temas de políticas de reconexión o reenrutamiento en caso de caída del proveedor (de mensajería)".



Por otro lado, contar con un producto capaz de abstraer todas las funcionalidades del proveedor de SMS y trasladarlas de forma transparente a la plataforma de juegos resultaba crítico para STL: "no podíamos permitirnos que la evolución propia de estos proveedores impactase de forma directa sobre nuestros servicios, por lo que **la figura del middleware intermedio resultaba imprescindible**. En definitiva, nuestras inquietudes se concentraban en los dos extremos del producto y en su impacto sobre sus adyacentes; integración contra nuestras aplicaciones (mediante *Web Services*) y por el otro lado conexión del producto contra los proveedores de mensajería designados".

La implantación por su parte siguió dos fases, atendiendo a la petición y requerimientos del Área de Negocio de STL; empezamos con una primera conexión a un proveedor de servicios que actuaría como broker de mensajería para mensajes salientes (MT o *Mobile Terminated*) para negociar posteriormente con la mayor complejidad (y posibilidades) de las comunicaciones entrantes (MO o *Mobile Originated*), pues se producía un importante **salto cualitativo en la oferta comercial** de Loterías y

Apuestas del Estado (LAE) con el lanzamiento de nuevos servicios, ya de apuestas, tras una primera fase de notificaciones de premios, de un perfil más informativo. "**La adecuación al ritmo que marcó el área comercial** resultaba crítica, y en este sentido Latinia nos apoyó para ir incluso por delante de dichas peticiones", según Vázquez.

Igualmente resultaba de suma importancia, por el perfil de comunicaciones y procesos aplicados, dotar de una **importante capa de seguridad al producto en su integración** contra la parte host y de servicios online de STL. El despliegue se realizó apoyándose en los centros de respaldo siguiendo las políticas y normativas de redundancia y disponibilidad en los diferentes procesos del ciclo transaccional y comunicaciones de STL, dotando así a la solución no sólo de la máxima tolerancia a fallos sino también minimizando los puntos de caída únicos en la solución global.

BENEFICIOS

- ✓ Fácil integración con los sistemas *host* y online mediante interfaces estándares (JMS, WS)
- ✓ Aprovechamiento de la lógica de negocio ya existente (de sus servicios) para su explotación a través del nuevo canal (móvil)
- ✓ Capacidad para adaptar todas las posibilidades de la mensajería a las particularidades y variables de negocio (requerimientos) de cada servicio
- ✓ Independencia estratégica entre el ámbito de servicios y el ámbito de comunicaciones
- ✓ Arquitectura orientada a seguridad y QoS



LATINIA INTERACTIVE BUSINESS

Barcelona
Travesera de Gracia, 342-344, 5º
08025 Barcelona ESPAÑA
Tel. +34 93 446 50 26
Fax. +34 93 446 50 27

Madrid
C/ del Viento, 10
28760 – Tres Cantos
Madrid ESPAÑA
Tel. +34 91 806 35 50
Fax +34 91 803 90 36
www.latinia.com