

Światowe tendencje w zarządzaniu oceną i organizacji oceny wartości użytkowej.

K. Zottl¹, P. Bucek², J. Kyntäjä³, F. Miglior⁴, H. Leclerc⁵, J. van der Westhuizen⁶, K. Kuwan⁷, Y. Lavon⁸, K. Haase⁹, C. Trejo¹⁰, D. Radzio¹¹, Elsaid Z. M. Oudah¹²

¹ LKV Austria, Dresdner Straße 89/19, 1200 Wien, Austria karl.zottl@lkv-austria.at

(Corresponding Author)

² Czech Moravian Breeders' Corporation, Inc., Benesovska 123, 252 09 Hradistko, Czech Republic

³ ProAgria Agricultural Data Processing Centre, P.O.Box 25, 01301 Vantaa, Finland,

⁴ Canadian Dairy Network, 660 Speedvale Avenue West, Suite 102, Guelph, Ontario, N1K 1E5 Canada

⁵ IDELE, INRA UMR GABI, Equipe G2B - Domaine de Vilvert, Bât 211, 78352 Jouy en Josas cedex, France

⁶ SA Studbook and Animal Improvement Association, Posbus 270, Bloemfontein 9300, South Africa

⁷ VIT, Heideweg 1, 27283 Verden, Germany

⁸ Israeli Cattle Breeder's Association (ICBA), P.O. Box 3015, 38900 Caesaria Industrial Park, Israel

⁹ Northstar Cooperative Inc., P.O. Box 23157, 4200 Forest Rd. Bldg A, Lansing, MI, 48910, USA

¹⁰ Cooprinsem, Freire 980, Manuel Rodríguez 1040, Osorno, 5310798, Chile

¹¹ Polish Federation of Cattle Breeders and Dairy Farmers, 22 Żurawia Street, 00-515 Warsaw, Poland

¹² Mansoura University, Department of Animal Production, Mansoura University, PC: 35516, Mansoura, Egypt

Streszczenie:

Ankieta została przygotowana przez Grupę Roboczą ds. oceny wartości użytkowej bydła mlecznego wraz z zaproszonymi organizacjami OWUB. Niniejszy dokument jest jednym z elementów całego projektu i koncentruje się na zarządzaniu i pytaniach organizacyjnych. Zarządzanie organizacjami odpowiedzialnymi za ocenę wartości użytkowej bydła w obecnej sytuacji rosnącej konkurencji jest trudniejsze niż kiedykolwiek. Głównym elementem tego podejścia jest analiza sposobów tworzenia jasnych relacji z klientami i dostarczaniu hodowcom wartości dodanej w odniesieniu do zebranych danych i próbek. Nowe narzędzia analizy są już bardzo popularne w niektórych krajach, podczas gdy inni uczestnicy teraz koncentrują się na maksymalizacji większej efektywności przechwytywania i przetwarzania danych. W tych krajach, w których przebieg prac bazuje na technikach, szkolenia i certyfikacje są głównymi składnikami poprawy kwalifikacji zasobów ludzkich. Prezentacja wyników z powrotem do hodowców jest również bardzo trudnym obszarem. Korzystanie z papieru i raportów w formacie PDF jest bardzo powszechne, ale nowe technologie internetowe i wykorzystanie smartfonów dają nowe możliwości hodowcom w zarządzaniu informacjami. Rzeczywista wartość jest tworzona przez dodatkowe analizy zidentyfikowanych próbek mleka.

Słowa kluczowe: ICAR, zarządzanie OWUB, obsługa klienta, szkolenia techników, zasoby ludzkie, pozyskiwanie danych, identyfikacja próbek, prezentacja danych hodowcom.

Wprowadzenie

W ciągu ostatnich lat branża OWUB uległa znacznym zmianom. Niniejsze opracowanie w ramach projektu "Światowe trendy w ocenie" Grupy Roboczej ICAR ds. oceny wartości użytkowej bydła będzie koncentrować się na efektach tej trudnej zmiany. Szczególnie struktura organizacyjna samych organizacji OWUB i powiązania z laboratoriami jest zasadniczym pytaniem, a także konieczność rozwijania wyraźnego obrazu hodowcy jako klienta usług OWUB. Myślenie o kliencie znowu zmienia pewne podstawowe kwestie związane z oceną. Pozyskiwanie danych ma być skuteczne a prezentowanie wyników musi być wygodne dla celów zarządzania stadem. Proces pozyskania,

transportu i analizy próbek w laboratorium muszą być zorganizowane w sposób skuteczny i przejrzysty, ponieważ klient może oczekiwać gwarantowanego maksymalnie krótkiego czasu między wykonaniem próbnego doju a dostępnością jego wyników.

Materiał i metody

Ten artykuł jest częścią sondażu "Światowe trendy w ocenie", zainicjowanego i przeprowadzonego przez Grupę Roboczą ICAR ds. oceny wartości użytkowej bydła. W sondażu wzięło udział 46 organizacji reprezentujących 287 dostawców danych pochodzących z OWUB, którzy rejestrują dane o 21.500.000 krów. Respondenci i ich odpowiednie organizacje są wymienione w głównym artykule tego badania (Bucek i wsp., 2015). Badanie zostało przeprowadzone w ankiecie internetowej, z możliwością odpowiedzi na te same pytania – wg życzenia – w formie papierowej. W niniejszym opracowaniu pytania o zarządzanie OWUB począwszy od struktury organizacyjnej do przebiegu próbnego doju i prezentacja wyników klientom były w centrum uwagi.

Zmiany w strukturze organizacji i konkurencji

Branża OWUB spotkała się z bardzo różnymi sytuacjami w 46 uczestniczących organizacjach, począwszy od ścisłej współpracy po konkurencję. Dlatego też nie dziwi fakt, że tylko 27% odpowiedzi pochodziło z organizacji patronackich - parasolowych (umbrella organisation). Jest maksymalnie 60 lokalnych organizacji członkowskich lub regionalnych w krajach posiadających organizację patronacką i 84 organizacji maksymalnie w krajach bez organizacji patronackich.

Współpraca w przetwarzaniu danych wydaje się dość powszechna, ale 51% z org. OWUB lub członków org. patronackich konkurują z innymi organizacjami w ich kraju.

Ze względu na decyzje strategiczne i polityczne liczba organizacji zmieniała się w ciągu ostatniej dekady na różne sposoby. W tych krajach, w których jest więcej niż jedna organizacja, 33% twierdzi, że liczba nie zmieniła się, a 40% twierdzi, że zmniejszyła się. Tylko 27% odpowiedziało, że liczba wzrosła. Na przyszłość, procent wzrostu jest stabilny, podczas gdy 27% przewiduje dalszy spadek a 54% z uczestników sondażu osiągnęły sytuację, w której liczba organizacji jest stabilna.

Z uwagi, że ocena wartości użytkowej jest bardzo blisko hodowcy, nie może dziwić, że spółdzielnie i stowarzyszenia są w zdecydowanej większości formą organizacji OWUB, a nawet jeśli są spółki z ograniczoną odpowiedzialnością OWUB jest zorganizowana przede wszystkim jako działalność non-profit. Więcej niż 60% reprezentowanych org. OWUB jest własnością hodowców i producentów mleka. Firmy inseminacyjne to około 14%. Ale możemy znaleźć nawet firmy handlowe wśród właścicieli. Ta sytuacja nie zmienia się zbyt szybko, skoro 95% nadesłanych odpowiedzi stwierdza, że nie jest spodziewana zmiana własności przez same organizacje. Jednak czynniki zewnętrzne, takie jak zmiany w prawodawstwie UE mogą mieć dość duży wpływ na MRO oraz integrację z innymi organizacjami zajmującymi się postępowaniem genetycznym, co zostanie tu omówione.

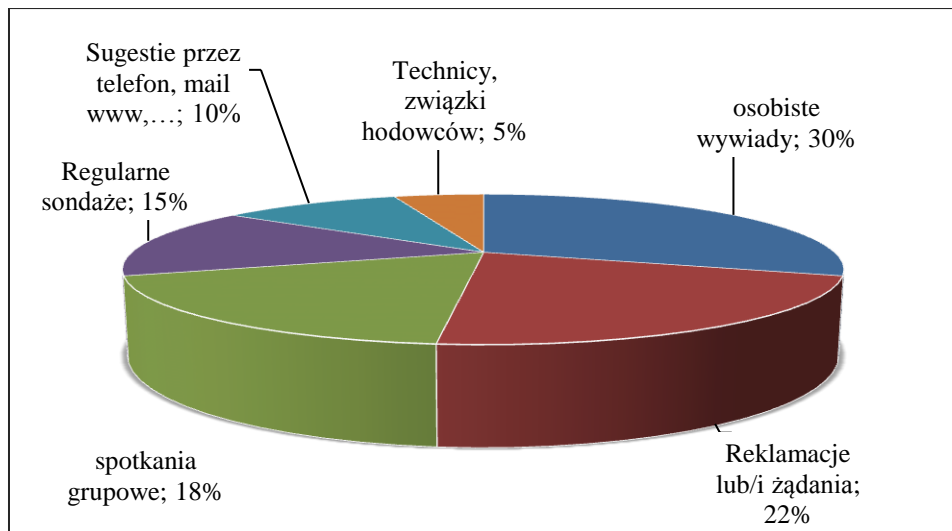
Konieczny dostęp do wysokiej jakości analiz mleka po konkurencyjnych cenach przyniósł silne powiązania i między OWUB a laboratoriami. Tylko 31% uczestników posiada laboratorium całkowicie w outsourcingu, a nawet nieco więcej (33%), uruchomiło je na własną rękę. W wyniku wymogu, który mówi, że analizy muszą być niezależne i obiektywne, w 38% przypadków laboratoria są prowadzone przez władze OWUB. Ale nadal 32% z nich są prowadzone przez firmy komercyjne oraz 26% przez przemysł mleczarski.

OWUB jako skuteczna usługa dla klientów

Struktura organizacyjna i forma prawna jest niezbędnym narzędziem do skutecznego świadczenia usług dla rolników i innych klientów, takich jak hodowla i firmy inseminacyjne.

Aby rozwijać usługi w zależności od potrzeb naszych klientów oznacza dobre ich poznanie. OWUB w sondażu używają różnych metod, aby uzyskać informacje zwrotne od klientów, co pokazano na rysunku 1.

Rysunek 1. Informacje zwrotne od klienta



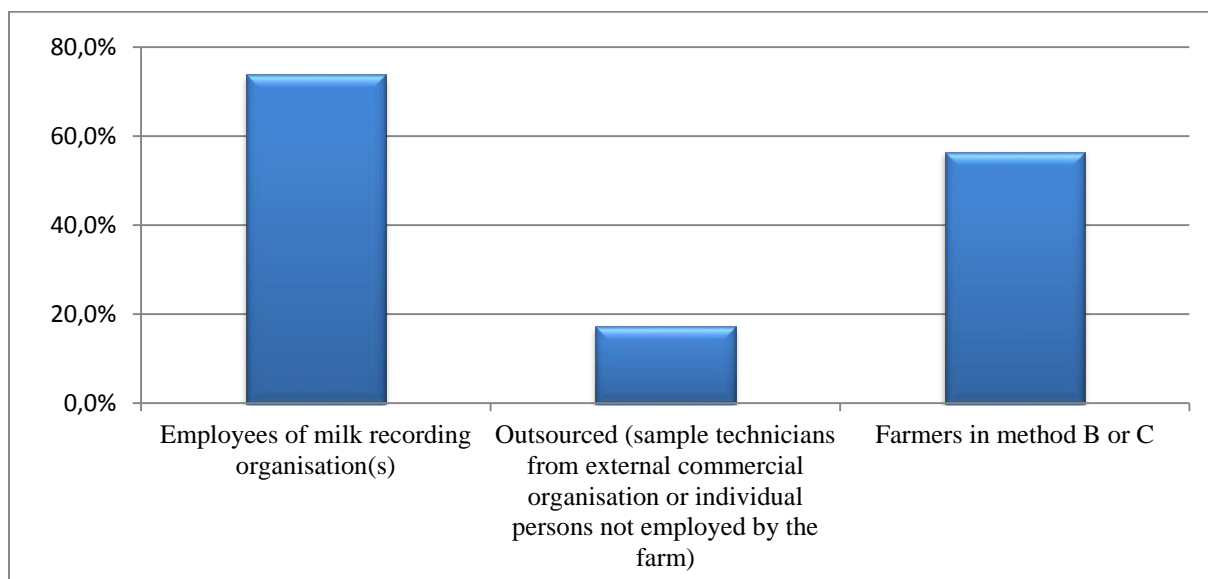
Wywiad przewyższa wszystkie inne sposoby na uzyskanie informacji zwrotnej, ale ma tendencję do podkreślenia opinii subiektywnych i jednostronnych. Bardzo ważnym sposobem poprawy jakości usług jest spojrzenie na reklamacje i reagowanie na wymienione w nich problemy. Regularne sondáže są sposobem, aby uzyskać profesjonalne i bezstronne informacje na temat potrzeb i życzeń klienta, a informacja zwrotna ze spotkań musi być interpretowana ostrożnie. Każdy autor i zwolennik opinii może wywrzeć silny wpływ na grupę poprzez pytania lub komentarze do referowanych tematów. Jeśli zostały podjęte kroki są w celu uniknięcia takich skrzywień, opinie ze spotkań grupowych i dyskusji są bardzo przydatne i cenne.

Skrzynka na sugestie na stronie internetowej lub linia telefoniczna jest z pewnością źródłem rozwoju nowych usług. Taki sam efekt ma zgłaszanie informacji zwrotnych od techników i związków hodowców. Ale tu znów konieczne jest, aby dbać o możliwość subiektywnego przefiltrowania informacji lub z drugiej strony do inwestowanie zwłaszcza w szkolenia i nadzór nad pracownikami.

Zasoby ludzkie

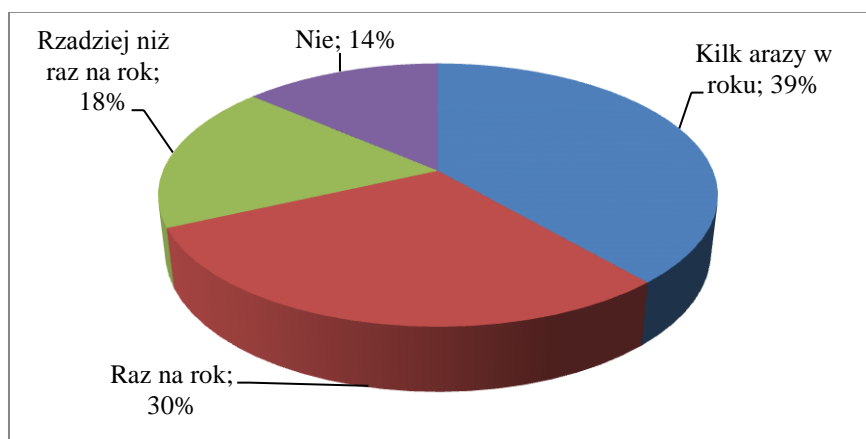
Aby uzyskać wiarygodne wyniki z OWUB, ważne jest szkolenie techników pobierających próby. Dla zapewnienia właściwego odbioru decyzji dotyczących zarządzania w samej organizacji OWUB, jest to jeszcze bardziej istotne. Z sondażu powstał jasny obraz, że wiele organizacji zatrudnia pracowników jako zootechników, ale także wiele współpracuje z rolnikiem lub pracownikami danego gospodarstwa w metodzie B. Podsumowanie na rysunku 2.

Rysunek 2. Kto zatrudnia zootechników - próbobiorców?



Chociaż wszystkie organizacje respektują podstawowe zadania technika jako "organizacji OWUB" in situ i mają jakieś szkolenia dla nowych techników, protokół certyfikacji dla nich w 45% uczestniczących organizacji nie obowiązuje.

W celu zapewnienia, że gromadzenie i rejestracja danych odbywa się konsekwentnie w każdej sesji, w każdym stadzie, regularne szkolenia są może bardziej istotne niż początkowe certyfikaty. Tak samo, jeśli coś w procesie OWUB należy dodać jak np. nowe cechy lub zaistniałe zmiany - wdrożenie nowego systemu pozyskiwania danych lub schemat identyfikowania próbek, by wymienić tylko niektóre aspekty z istoty oceny.



Rysunek 3. Częstotliwość szkoleń zootechników

Wiedza przekazania zootechnikom w czasie szkolenia nadal nie jest tym samym, co jej zastosowanie w praktyce. To może być pokazane na egzaminach, które są realizowane przez 28% organizacji.

Wreszcie, punktem wyjścia dla czyjejkolwiek kariery w OWUB zależy od poziomu osobistej edukacji. Jak w każdej firmie usługowej wymagania poziomu wykształcenia różnią się w zależności od obowiązków techników. Preferowane jest wykształcenie rolnicze, ale w około 50% przypadków nie ma określonych wymagań, ponieważ umiejętności i wiedza potrzebna do pracy w ocenie może być nabyta na kursach w początkowej fazie programu szkoleniowego.

Kontrola jakości gromadzenia i rejestracji danych oraz pobierania próbek

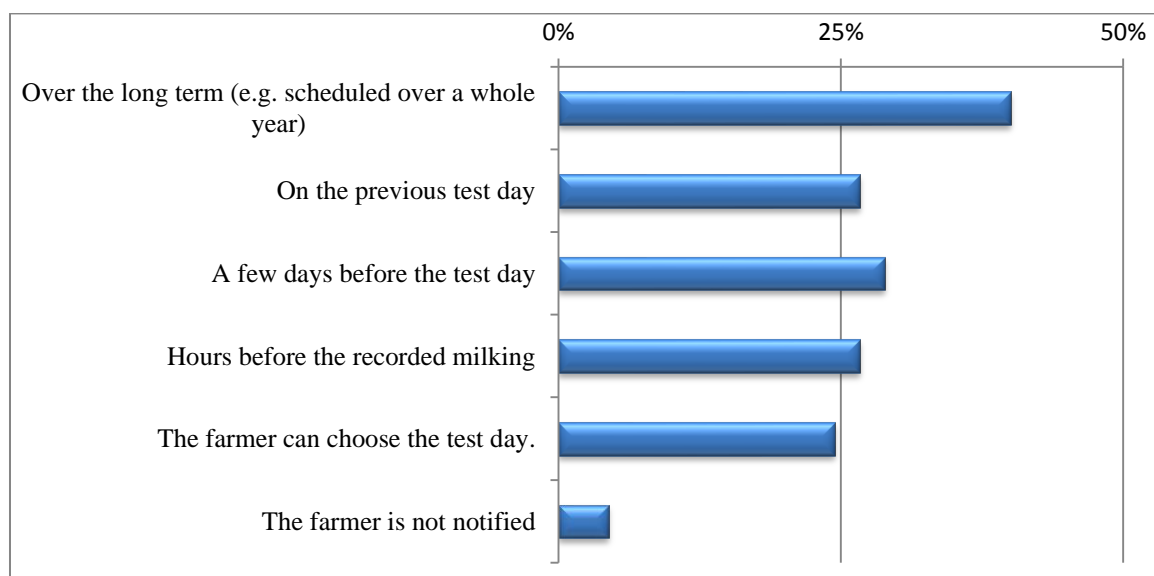
Narzędziem do pomiaru jakości usług jest audyt i kontrola pracy, zootechnika, np. Proces rejestracji i pobierania próbek w gospodarstwie. Odbywa się to w 44% organizacji obecnych w tym badaniu. Większość inspektorów jest wysyłana przez rząd (45%), ale w 20% są to audytorzy komercyjni. W niektórych krajach, wewnętrzny system szkolenia i certyfikacji dla inspektorów jest zatwierdzone przez krajową inspekcję hodowlaną i/lub organy OWUB. To świadczy o wyspecjalizowaniu audytorów i potwierdza wysoką jakość samej kontroli.

Powiadamiania rolnika o próbnym doju.

Ocena musi przynieść reprezentatywny wynik wydajności bydła i nie powinno być wpływu, ani świadomego, ani nieświadomego ze strony hodowcy. Aby osiągnąć ten cel, w 25% krajów jest praktyka, aby powiadomić rolnika tylko na bardzo krótki okres przed próbnym dojem. Oznacza to, albo nie powiadomienie o terminie lub tuż po doju przed wykonaniem próbnego doju.

Z drugiej strony, szczególnie w krajach o dużych gospodarstwach lub z metodą B jest to konieczne, aby zapewnić siłę roboczą do na próbnym doju. Dlatego przynajmniej na kilka dni przed terminem próbnego doju lub na poprzednim próbnym doju hodowca jest uprzedzany. Do 40% organizacji posiada schemat, gdzie dzień próby są zaplanowane w dłuższej perspektywie, np w ciągu całego roku.

Szczególnie w stadach rozwijających się z zewnętrzną siłą roboczą próbný dój z zaskoczenia jest bardzo trudne do przeprowadzenia, więc, inne regulacje, porównania do mleka zbiorczego ze zbiornika, musi być wdrożone, aby zapewnić wiarygodny wynik próbných dojów.



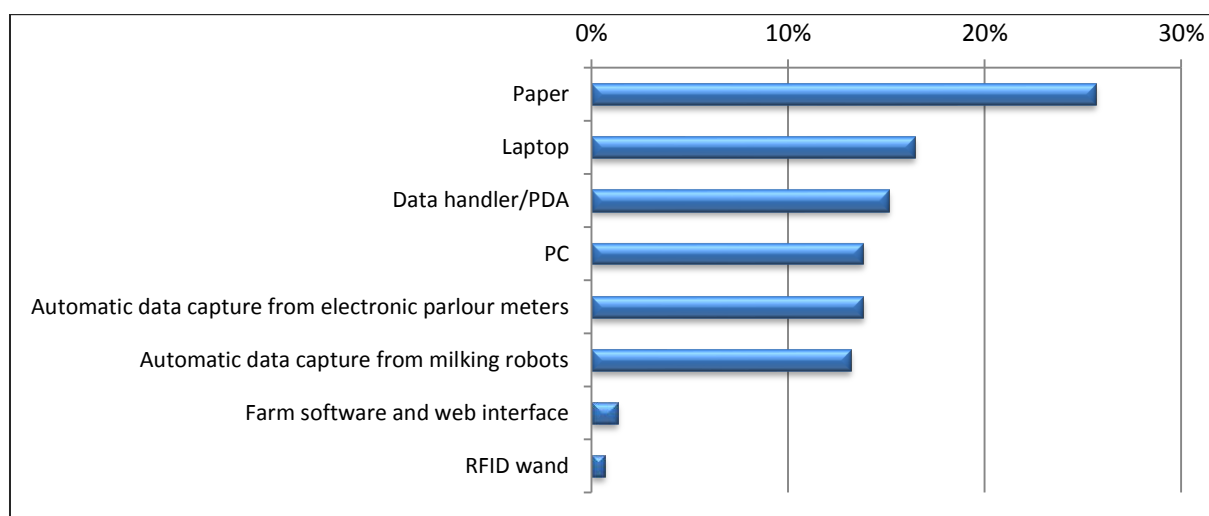
Rysunek 4. Na ile hodowca jest uprzedzany o próbnym doju?

Powiadamiania rolnika przez telefon ma miejsce w 70% przypadków. Ale ponieważ dostępność ludzi przez telefon zmniejsza się inne sposoby komunikacji zostały wprowadzone. Zatem drugą najczęstszą metodą powiadomienia jest wiadomość sms, a następnie e-mail, który może być odczytany też na telefonie komórkowym. Faks stracił bardzo na znaczeniu. Inne sposoby to krótkie zawiadomienia, pozostawione na poprzednim próbnym doju, a czasem jeszcze listy.

Pozyskiwanie danych

„*Quod scriptum est manet*” (to co zapisane pozostanie) - motto ICAR z pewnością odnosi się do przetwarzania danych. Ale w kontekście prezentacji danych, protokołów lub szacowanych wartości hodowlanych hodowcom oznacza to raczej skuteczne i bezpieczne pozyskanie wiarygodnych danych na farmie. Nawet w informacji pozyskanych 2015 roku, papier jest nadal najczęstszym sposobem gromadzenia danych. Nie mniej jednak wprowadzanie danych bezpośrednio na farmie do bazy danych (poprzez dostęp online lub poprzez przesłanie pliku danych) za pomocą laptopa lub PC osiągnęło już porównywalny poziom. Użycie oprogramowania czy sprzętu PDA lub innych data handlerów ma ten sam udział jak laptopy.

Do końca dekady, gorącym tematem będzie automatyczne wprowadzanie danych do bazy danych dot. oceny mlecznej i ich wymiana, jako bardzo korzystny sposób ich pozyskiwania i zarządzania, nie zależnie od tego czy chodzi o roboty udojowe, stacjonarne elektroniczne mlekometry w halach udojowych czy programy do zarządzania gospodarstwem.



Rysunek 5. Narzędzia do pozyskiwania danych w gospodarstwie

Oczekiwania na przyszłość są takie, że wraz ze wzrostem liczby robotów udojowych bezpośrednia wymiana danych będzie coraz bardziej powszechna. Dla organizacji OWUB kluczowe znaczenie może mieć, fakt wykazania się znajomością rzeczy, aby sprostać temu zadaniu i dostarczyć przetworzone wyniki do programów zarządzających stadem na farmie.

W ręcznym pozyskiwaniu danych również wiele się zmienia. Papier będzie miał coraz silniejszą konkurencję ze strony urządzeń elektronicznych, takich jak smartfony lub tablety, które mogą w wielu przypadkach być bezpośrednio związane z bazą danych, a tym samym umożliwiają dokonanie wszystkich kontroli, weryfikacji danych niemal w czasie rzeczywistym podczas wprowadzania danych lub przynajmniej przed wyjazdem farmy.

Takim samym tempem wzrostu, jak dostarczane są usługi internetowe przez firmy OWUB będą rozwijały się aplikacje internetowe, które oferują możliwość wglądu nie tylko w informacje do podejmowania decyzji do zarządzania, ale też zapisy hodowlane lub kalkulacje wydajności w czasie rzeczywistym zarówno z urządzeń mobilnych lub z dowolnego PC lub laptopa.

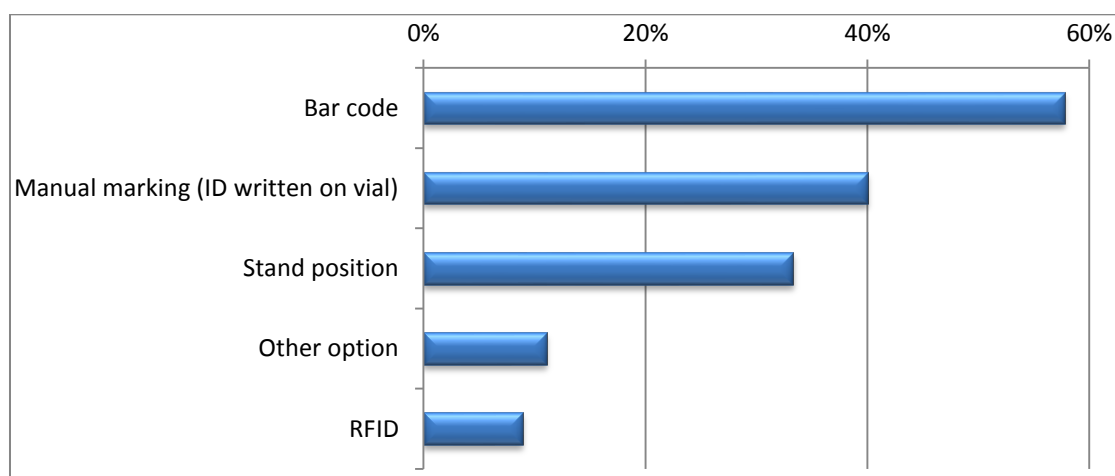
Identyfikacja próbek i transport.

Jasna i bezpieczna identyfikacja próbki, bez ryzyka pomyłki lub jej utraty w trakcie całego procesu jest kluczem do sukcesu w ocenie wartości użytkowej. Z tego względu oraz w oparciu o ogólne standardy przemysłowe system kodów kreskowych jest najbardziej rozprzestrzenionym systemem ID w ocenie mlecznej. Bardzo prostym i bezpiecznym systemem jest wciąż ręczne znakowanie fiolek numerami. Bardzo powszechne i tanie jest identyfikowanie fiolek wg pozycji w koszu czy skrzynce. Ten system jednak wymaga ćwiczeń i doświadczenia, aby wyeliminować błędy, które mogą się zdarzyć, ale jest to bardzo szybki i wydajny system.

Znacznie bardziej technicznie zaawansowanym sposobem identyfikacji próbki są znaczniki RFID. Jeśli jest on wdrożony w systemie oceny pozwala na dołączenie dodatkowych informacji bezpośrednio do próbek. Aby w całości wykorzystać korzyści tego systemu, ten sposób identyfikacji i inteligentnej informacji musi być wdrożony w całym ciągu rejestracji danych z oceny oraz w laboratorium. RFID umożliwia również bardzo wysoki poziom automatyzacji. Pełny zestaw danych do analiz i zamówienia analiz mogą być przechowywane na urządzeniu z RFID. W tym przypadku, na skrzynce musi być już jedynie sam adres laboratorium.

Dodatkowe informacje na lub w skrzynce z fiolkami do analizy jest już tylko żeby dostarczyć podstawowe dane do kontroli wiarygodności w laboratorium, jak liczba próbek i może uwagi co do próbek kwaśnych, jeśli dzień pobierania próbek miał miejsce już zbyt dawno.

Zmiana w sposobie identyfikacji próbek mleka w ocenie powiązana jest zazwyczaj z instalacją nowych mierników w ocenie, które potrzebują identyfikowanej fiołki lub z wyposażeniem laboratorium w nowy sprzęt, który pozwala na bezpośredni związek pomiędzy pobieraniem próby i rejestrowaniem wyniku. Obecnie, 70% organizacji nie planuje zmienić swojego systemu identyfikowania próbek. Te organizacje, które mają zmienić system identyfikacji próbek decydują się na kody kreskowe lub RFID.



Rysunek 6. Systemy identyfikacji próbek mleka wdrożone w różnych org. (kilka odpowiedzi możliwe)

W celu zminimalizowania ilości kwaśnych próbek mleka, zdecydowana większość organizacji (90%) konserwuje próbki, głównie bronopol lub podobnymi produktami chemicznymi. W rezultacie, w wielu krajach udział próbek kwaśnych jest mniejszy niż 1%. Monitorowanie jakości próbek odbywa się w każdej organizacji i umożliwia możliwość reagowania, jeśli udział złych próbek rośnie.

Transport próbek do laboratorium to kolejna kwestia. Musi to być zrobione dość szybko, aby uzyskać wyniki do prawidłowego zarządzania stadem, ale szczególnie w krajach z małymi stadami byłoby to zbyt kosztowne, aby wysłać próbki z każdej poszczególnej próby ze stada bezpośrednio do laboratorium. Tak więc są one zbierane przez techników i transport odbywa się regularnie w odstępach.

W celu utrzymania jakości próbki w możliwie jak najlepszej jakości, 25% organizacji posiada wymogi co do temperatury w transporcie, która jest też rejestrowana. Wymagania te są w zakresie od 4 ° C do 8 ° C. Ponadto, 13% wykorzystuje izolowane skrzynki transportowe, aby zapobiec zamrożeniu próbek w zimie lub w celu uniknięcia przegrzania ich podczas transportu w lecie. Prawie dwie trzecie organizacji nie ma żadnych wymogów dotyczących temperatury transportu próbek i mają nadal bardzo niski % złych próbek.

Transport próbek sam w sobie jest w 17 przypadkach zlecany pocztą lub kurierom. W 22 przypadkach ciężarówka lub van z lodówką wykonuje tę usługę, co jest być może przyczyną nie definiowania wymagań co do temperatury. Około połowa próbek jest przesyłana bezpośrednio do laboratorium lub transportowane za pomocą stałych tras z punktami zbiorczymi.

Jako że próbka wraz ze zgromadzonymi danymi jest rdzeniem biznesu OWUB w dwóch trzecich przypadków transport jest obowiązkiem techników organizacji OWUB. To może ułożyć się w całość jeśli weźmiemy pod uwagę, że w metodzie "B" hodowca jest odpowiedzialny za transport (13%). Pozostałe 20% są w gestii mleczarni, ponownie jest to działalność bardzo silnie związana z hodowcą czy producentem mleka i zależna od poprawnej analizy próbek.

Analizy mleka i prezentacja wyników klientom.

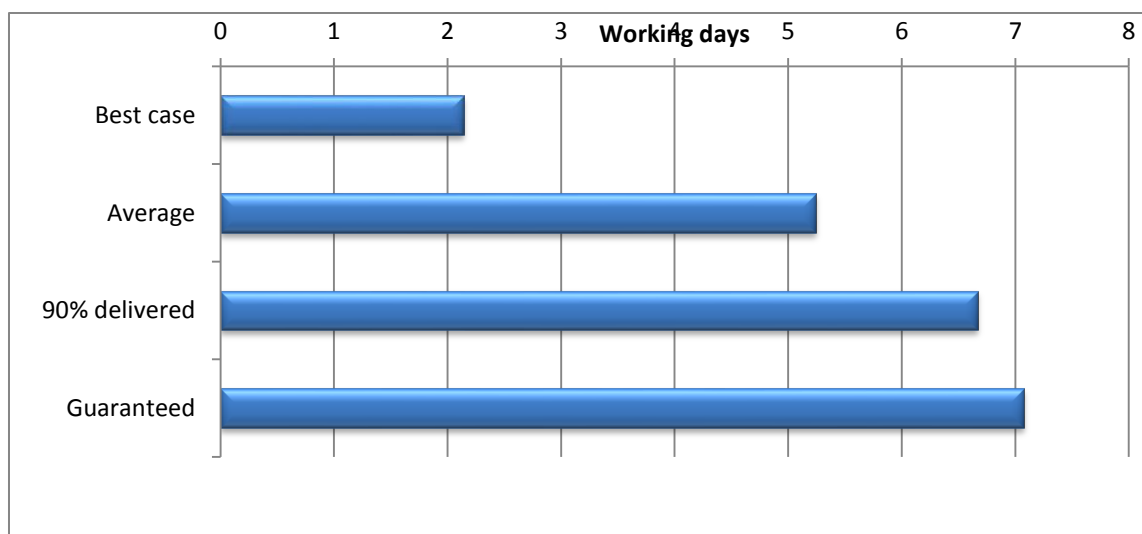
Analiza w podczerwieni jest potężną, wiarygodną i wydajną metodą, która obecnie stała się standardem w laboratoriach. Analiza zawartości tłuszczu i białka wszędzie jest elementem składowym oceny i jej koszt pokrywany jest z opłat za ocenę, tymczasem oznaczanie innych składników jak: mocznik (w 19 przypadkach), komórki somatyczne (w 7 przypadkach) i laktoza (w 2 przypadkach) są analizowane za dodatkową opłatą. Oprócz wspomnianych standardowych analiz laboratoria oferują szeroki wachlarz usług dodatkowych takich jak analizy: kwasów tłuszczowych, suchej masy, ciał ketonowych, kwasu cytrynowego, oraz wiele kontroli na obecność chorób wykonywanych z tej samej próbki pobranej na potrzeby oceny żeby zwiększyć wartość dodaną procesu próbkowania w ramach OWUB i zapewnić korzyść dla hodowcy wynikająca z poprawnej identyfikacji prób ze zwierzętami.

Proces przetwarzania i prezentacja przenosi wyniki próbnego doju i analiz laboratoryjnych zrotnie na farmę hodowcy. Biorąc pod uwagę fakt, że pozyskane dane muszą być dostępne w bazie danych a próbki muszą być pobrane i przetransportowane oraz przeanalizowane – wszystko to zajmuje trochę czasu, z drugiej strony decyzje co do jakości mleka, zdrowia czy leczenia zwierząt i oczywiście ich

żywienia hodowcy muszą podejmować w krótkim czasie. Dlatego oczekują oni szybkiej informacji zwrotnej zaraz po próbnym doju.

W związku z transportem i procesem w laboratorium, w najlepszych przypadkach raporty są dostępne w bazie danych po 48 godzinach. Średni czas pracy to nieco ponad 5 dni, a 90% raportów dostarczane jest średnio w nieco poniżej 6,7 dni. Jako wyraźny znak troski o obsługę klienta 2/3 organizacji biorących udział mają już zagwarantowany czas obróbki danych, który średnio wynosi około 7,1 dni roboczych.

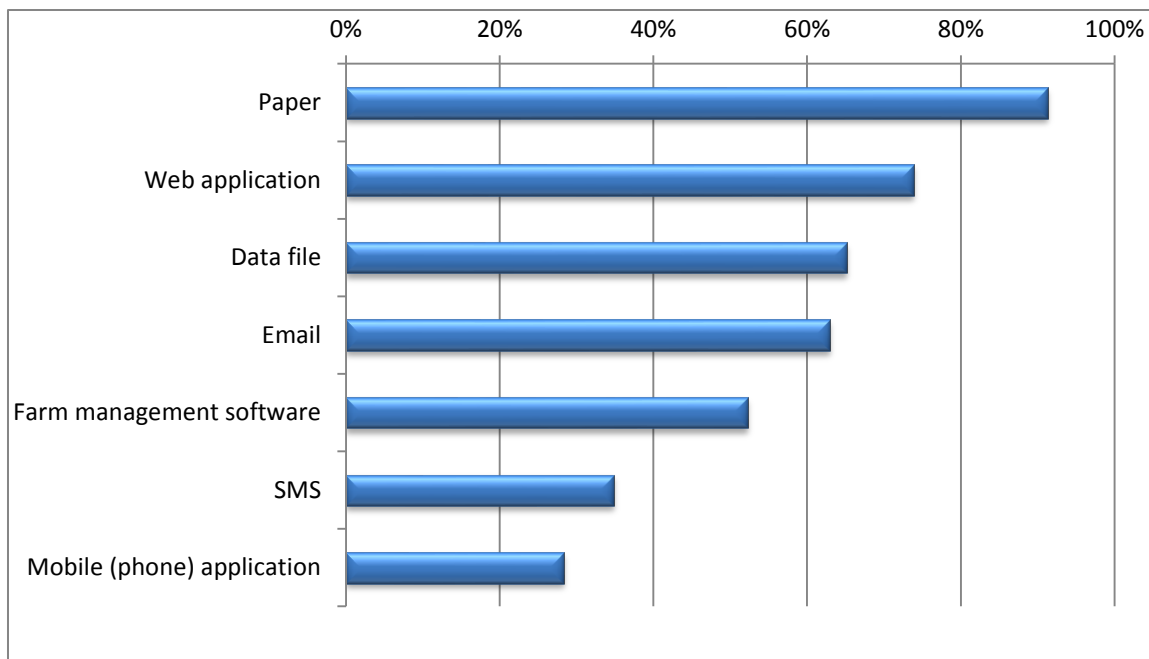
Oczywiście zależy to od szybkości i sposobu w jakim dane są dostarczane, co może szczególnie w metodzie B wpłynąć na wydłużenie tego czasu, jeśli trzeba prosić hodowcę o przekazanie zbioru danych, kiedy wyniki analiz laboratoryjnych są już dostępne.



Rysunek 7. Okres od próbnego doju do udostępnienia hodowcy raportów z wynikami.

Nawet najlepszy i najszybszy sposób pozyskania danych w połączeniu z najszybszym transportem i analizą prób straci swoją przewagę, jeśli raporty będą musiały być drukowane i wysyłane do gospodarstwa pocztą. Mimo, że jest to nadal najbardziej popularny sposób raportowania, hodowcy oczekują szybkiej reakcji więc organizacje szukają sposobów, aby sprostać temu zadaniu. W ciągu ostatniej dekady usługi oparte o narzędzia internetowe stały się bardzo istotne. Prawie w 75% raportowanie wyników odbywa się za pośrednictwem aplikacji internetowych, natomiast pliki z danymi i wysyłka przez e-mail są dostarczane do klientów w 2/3 przypadków odpowiedzi. Ponad połowa uczestników ankiety dostarcza hodowcom własne oprogramowanie do zarządzania stadem, gdzie dodawane są bieżące wyniki w bardzo wygodny dla hodowcy sposób.

Komunikacja mobilna oczywiście również dotarła do stad w ciągu ostatnich lat. 16 organizacji wysyła alarm przez SMS z informacją o dostępności wyników. W połączeniu z aplikacją mobilną w telefonie komórkowym, pozwala to osobie odpowiedzialnej, na uzyskanie bieżących informacji koniecznych do podejmowania decyzji zarządczych w stadzie w bardzo krótkim czasie. 13 organizacji korzystało już z tej opcji na początku 2015.



Rysunek 8: Raportowanie wyników do hodowcom.

Wnioski i perspektywy

Usługi oceny wartości użytkowej zawsze były w silnej relacji z przetwarzaniem danych i dostarczaniem wyników do koniecznych przy podejmowaniu decyzji zarządczych w gospodarstwie, najpierw na poziomie bardziej strategicznym do selekcji w stadzie i dostarczania danych do oceny wartości hodowlanej dla programów hodowlanych. Ponadto, dostępność wiarygodnych zarejestrowanych danych jest obecnie częścią procesu podejmowania codziennych decyzji w zakresie zarządzania w gospodarstwach, co z kolei wzmocniło relacje między klientem a organizacjami owub.

Obecnie troska o klienta (hodowcę) jest jednym z podstawowych zagadnień, tak jak w każdej innej branży usług. Zatem nowoczesne, niezawodne narzędzia, takie jak ankiety, opinie i zażalenia stanowią wkład w rozwój działalności oceny, co będzie służyło dopasowaniu do potrzeb i oczekiwań klientów, którzy płacą za świadczone usługi.

Technicy pracujący w terenie na rzecz OWUB dostarczają dodatkowych informacji zwrotnych z gospodarstw. System szkoleń i certyfikacji personelu jest inną kwestią, która służy zapewnieniu właściwego przebiegu wszystkich uruchomionych procesów. Zwłaszcza, jeśli wprowadzane lub planowane są jakiegokolwiek zmiany na jednym z poziomów gromadzenia i przetwarzania danych lub ich prezentacji wyników hodowcom, konieczne jest skuteczne przekazywanie informacji zarówno pracownikom jak i hodowcom. Ale nawet w przypadku wykonywania próbnych dojów w zwykły sposób, regularne szkolenia są bardzo przydatne, aby utrzymać doświadczonych techników na wysokim poziomie umiejętności. Audyty zewnętrzne jakie są w ramach certyfikacji ICAR są prostym narzędziem do sprawdzenia tych umiejętności i określenia nowych pomysłów na działalność lub potrzeby innych tematów szkoleń.

W kontekście identyfikacji próbki najistotniejsza jest dokładność, co jest oczywistą kwestią. System kodów kreskowych jest dominujący i pozostanie takim przez jakiś czas. Ręczne systemy, takie jak pozycja w skrzynce lub oznakowanie fiolek numerem są również częste. Te kilka organizacji, które

planują zmienić swój system identyfikacji, zmierzają raczej w kierunku kodów kreskowych czy nawet może w kierunku bardziej zaawansowanych systemów RFID.

Transport i analiza próbek musi być obsługiwana w bardzo efektywny sposób. Poprawnie zidentyfikowana próbka w laboratorium przyniesie już w najbliższej przyszłości bardzo ciekawe możliwości dodatkowych analiz, na co już dziś wskazuje szeroki wachlarz dostępnych narzędzi analitycznych dostarczanych przez producentów urządzeń wykorzystujących podczerwień. Również bardzo popularne są dziś kontrolne badania i określanie parametrów służących do dodatkowych usług doradczych jak np. wykorzystanie oznaczanie ciał ketonowych w mleku. Dodatkową korzyścią jest również usługi testów ciążowych (kontroli cielności), które wydają się być dziś już częścią rutynowej usługi. Ten test jest bardzo prostym dowodem, na innowacyjność i zorientowane na klienta zarówno ze strony laboratoriów jak i organizacji OWUB.

Pozyskiwanie danych i raportowania wyników hodowcom nadal bazuje na wersji papierowej, ale w obu przypadkach urządzenia mobilne zostały tuż też wprowadzone do hal udojowych. W kwestii pozyskania danych możliwość wprowadzenia zapisów bezpośrednio do bazy danych na farmie zapewnia wysoki poziom kontroli wiarygodności i kompletności danych. Dlatego urządzenia do obsługi danych, PDA lub smartfony czy tablety będą w najbliższej przyszłości podstawą pozyskania i rejestracji danych. Z drugiej strony, automatyczna wymiana danych między bazą danych OWUB i systemami w gospodarstwie również wzrośnie, zwłaszcza biorąc pod uwagę popularność robotów udojowych co zwiększy bezpieczeństwo danych i wygodę hodowcy.

W kwestii przekazywania hodowcy informacji zwrotnej po próbnym doju, drukowane raporty, nawet jeśli wysłane przez e-mail, są pewnego rodzaju system tworzenia kopii zapasowych, który pozostanie. Współczesna komunikacja również trafiła do gospodarstw. Po około 15 latach rozwoju usług bazujących w internecie i oprogramowania do zarządzania stada do obsługi na PC, bez względu na to, czy w trybie online czy offline, następne etapy są oczekiwane przez samych hodowców. Oni chcą informacji dostępnych zarówno w oborze jak i dojarni. Mobilne gadżety można kupić w każdym sklepie za rogiem i organizacje OWUB zapewniają już alerty SMS - powiadomienia o świeżych wynikach lub aplikacjach mobilnych.

Podsumowując, w ramach tej ankiety zidentyfikowano następujące trendy:

- jasne stanowisko co do jak najlepszej obsługi klienta,
- zmierzanie w kierunku elektronicznej rejestracji danych za pomocą urządzeń mobilnych i automatycznej wymiany danych,
- innowacyjne analizy laboratoryjne są szybko wdrażane i wykorzystywane
- prezentacja wyników hodowcy wkroczyła w świat technologii mobilnych aplikacji i SMS

Podziękowania

Grupa robocza ICAR ds. oceny wartości użytkowej bydła dziękuje wszystkim uczestniczącym w tym badaniu za ich wkład oraz za dla ich opinie użyte w tym opracowaniu.