

Alertas de información para la toma de  
decisiones en tiempo real



## BlackBerry Customer Success

### Un laboratorio español proporciona resultados inmediatos sobre la calidad de la leche con la solución BlackBerry

Desde 1991, el Laboratorio Interprofesional Lechero y Agroalimentario de Asturias (LILA Asturias) ha analizado muestras de leche de ganaderos españoles y de las empresas que les compran la leche. LILA Asturias trabaja con ganaderos de todo Asturias y de toda España, proporcionando servicios de análisis microbiológico y químico-físico a diario.

#### BENEFICIOS DESTACADOS

- Distribución más ágil de la información
- Acceso a la información en tiempo real
- Mejor comunicación con agentes claves
- Capacidad de tomar decisiones óptimas
- Validez para certificaciones

#### EL RETO

Los ganaderos se ganan la vida según la cantidad de leche que proveen a la industria láctea. Sin embargo, no se trata sólo de cantidad. La calidad del producto final también es importante y afecta al negocio entre ganaderos y las compañías del sector.

Los ganaderos deben proporcionar muestras una media de 6 veces al mes y una vez recibidas en LILA Asturias, dichas muestras se someten a análisis donde se tienen en cuenta diferentes variables, que incluyen bacterias, grasas, proteínas y células somáticas. La difícil geografía asturiana y de otras zonas rurales en España hizo que el contacto de LILA con los ganaderos estuviera basado en la comunicación escrita, con la entrega del análisis completo en papel por correo.

Los análisis de las muestras suelen tardar 24 horas, pero para hacer llegar los resultados a los ganaderos se tardaba mucho más, ya que se enviaban los resultados por correo una vez cada seis semanas. Para intentar combatir estos retrasos, LILA puso en marcha un sistema de SMS que hacía llegar una serie de resultados básicas, pero el laboratorio reconocía que no era la solución perfecta.

El formato limitado de los mensajes de texto obligaba al ganadero a esperar el informe completo para poder determinar una medida correcta de calidad. El retraso en recibir la información completa hacía que los ganaderos no pudieran tomar medidas inmediatas para mejorar la calidad de la leche. Además, los resultados vía SMS no eran válidos en cuanto a la certificación UNE-ISO 17025, los requisitos regulatorios según los cuales LILA implementa su sistema de análisis.

#### LA SOLUCIÓN

El proyecto Lila Comunidad Virtual tiene como objetivo mejorar la comunicación entre LILA y los ganaderos a través de la implementación de soluciones tecnológicas innovadoras. Como parte del proyecto, LILA Asturias quiso buscar una manera de proporcionar resultados más completos de los análisis en tiempo real, creando así una vía ágil y más inmediata de comunicación entre la organización y los ganaderos. Con este fin LILA Asturias trabajó con el operador Movistar para desarrollar una aplicación móvil que cumpliría con esta necesidad.

“La puesta en marcha de la solución BlackBerry ha hecho que los resultados de todos estos análisis lleguen a los agentes claves del sector sin demora.”

**José Antonio Miyar**  
Director  
LILA Asturias

---

**Industria:**  
Fabricación y la Tecnología

**Región:** España

**Plataforma de correo electrónico:**  
Microsoft Exchange

---

Después del desarrollo de la aplicación, se desplegó como parte de la solución BlackBerry®, que LILA eligió como la mejor solución para proporcionar datos en tiempo real a los ganaderos. “Elegimos la solución BlackBerry por su fiabilidad, robustez y amigabilidad” afirma Alberto Meana, Director Adjunto de LILA.

LILA ha proporcionado a 1800 de sus ganaderos afiliados un smartphone BlackBerry® y ahora reciben un informe completo del último análisis hecho por LILA sobre sus muestras directamente al dispositivo.

Con la solución BlackBerry, apenas 24 horas después de que las muestras hayan llegado al laboratorio y se hayan hecho los análisis, el ganadero recibe los resultados y puede utilizar su smartphone BlackBerry para acceder a una visión global y actualizada, basada en web, durante todo el mes. Además, los ganaderos también pueden evaluar la calidad media de la leche que definirá las tarifas pagadas por las compañías lecheras.

Como parte del proyecto, los smartphones BlackBerry también se han distribuido a los técnicos de la industria y veterinarios, ambos agentes clave en la cadena de suministro del sector. Cuando éstos reciben los resultados también pueden actuar junto con los ganaderos para poner fin a las posibles razones que provocan una calidad en la leche inferior e influir en la producción media mensual.

## BENEFICIOS PARA LILA ASTURIAS

Se miden aproximadamente 3.500 muestras diarias en LILA Asturias y la puesta en marcha de la solución BlackBerry ha hecho que los resultados de todos estos análisis lleguen a los agentes claves del sector sin demora.

Donde los ganaderos recibían el informe completo una vez cada seis semanas, ahora lo reciben en cuanto lo emite el laboratorio. Además, los resultados están más completos que con el sistema de SMS y también se puede comparar con resultados previos, para que los ganaderos puedan valorar la evolución de la calidad de la leche. “Esta nueva solución no sólo es tiempo: es también la calidad de la información. Antes se tardaba 72 horas para conocer el valor absoluto y la media se obtenía a mes vencido, ahora en 24h el ganadero tiene toda la información en su smartphone BlackBerry. Esto provoca que el ganadero pueda mejorar la calidad de su leche y por lo tanto sus ingresos”, dice Jose Antonio Miyar, Director de LILA.

La emisión de resultados de laboratorio con la solución BlackBerry también cumple con los requisitos de LILA en cuanto a certificaciones, ya que su formato se reconoce por la certificación UNE-ISO 17025.

Todo el mundo se beneficia de la solución BlackBerry de LILA Asturias, no sólo por ser pionera sino también gracias al despliegue a todos los agentes claves. “Todos los miembros del proceso de producción tiene la información en tiempo real para tomar las decisiones óptimas”, confirma Miyar.

[www.blackberry.co.uk/casestudies](http://www.blackberry.co.uk/casestudies)

