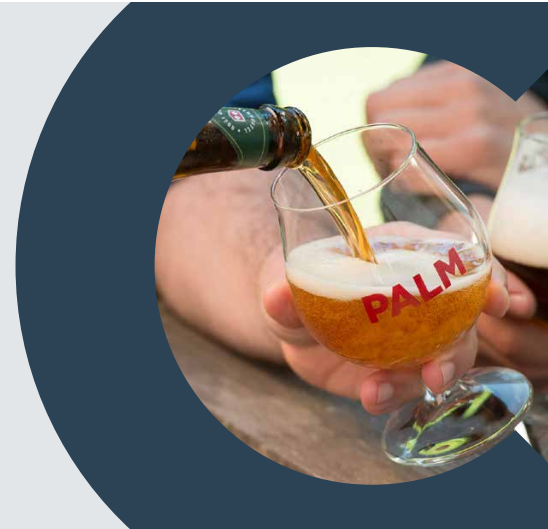


PALM INTRODUCEERT INTELLIGENT TAPSYSTEEM MET CTAC



De Tapmaster van de Belgische brouwerijgroep Palm NV was van 2007 tot 2014 uniek in de wereld. Maar de afgelopen jaren brachten concurrenten soortgelijke geïntegreerde tapsystemen op de markt. Daarom bedacht Palm samen met Ctac de SmartTap, een tapsysteem met slimme sensoren waarmee Palm weer toonaangevend is in de markt. Mark van Oppens, Sales Manager On-trade bij Palm, vertelt over het ontstaan van deze innovatieve Internet of Things-oplossing.



Palm NV bestaat uit de brouwerijen Palm, Rodenbach en De Hoorn. De brouwerijgroep brouwt Belgische speciaal-bieren en is marktleider in amberbieren. Bekende biermerken van de brouwerijen zijn Palm, Rodenbach, Brugge Tripel en Cornet. Sinds 2016 is Palm NV onderdeel van Royal Swinkels Family Brewers (voorheen Bavaria).

Oorzaken tapproblemen vroegtijdig signaleren

De Tapmaster van Palm is een tapsysteem met geïntegreerde vatenkoelkast en koeling tot aan de kraan. Het systeem zorgt ervoor dat barpersoneel meer bier uit een vat kan halen, doordat zij geen bier verliezen bij het aansluiten van een nieuw vat. Bovendien hoeven ze niet dagelijks het eerste biertje af te tappen. Daarnaast blijven de aangesloten bieren langer goed, waardoor horecazaken meer soorten bier op de tap kunnen aanbieden zonder dat het bederft.

De grote brouwerijen hebben in de loop der jaren ook allemaal eigen tapsystemen met geïntegreerde koeling uitgebracht. Dit leidde tot innovatiedrang bij Palm, vertelt Mark van Oppens: "Wij willen weer vooroplopen

met de Tapmaster. Daarom willen we de temperatuur van de vatenkoelkast en de druk op de leidingen kunnen controleren.

Als onze technische dienst een melding binnenkrijgt over tapproblemen, blijkt de oorzaak namelijk vaak te maken te hebben met temperatuur of druk. De koeling is bijvoorbeeld uitgevallen door een elektriciteitsstoring, of iemand heeft de deur van de koeling open laten staan. Daardoor loopt de temperatuur van het bier op en kan het barpersoneel geen kwalitatief bier tappen. De gevolgen daarvan kunnen lang nawerken. Als de vaten te warm zijn, kan het wel 15 uur duren voordat je weer normaal kunt tappen. Bier heeft namelijk één uur koeling nodig om één graad in temperatuur te dalen.

Wat ook voorkomt is dat iemand per ongeluk aan de knop van de koolzuurtoevoer heeft gedraaid, of dat er bij het verwisselen van het vat lucht in de leiding komt. Dan krijgen we klachten dat het bier te veel schuimt. We hebben Ctac gevraagd om een manier te bedenken om deze problemen vroegtijdig te signaleren."

Sensoren melden afwijkingen

Ctac heeft bedacht om de Tapmaster te voorzien van sensoren. Deze sensoren meten de druk en temperatuur in de Tapmaster. Het systeem dat de metingen verzamelt, geeft een signaal af wanneer de metingen te veel afwijken van de ideale waardes. Op dat moment ontvangen zowel de technische dienst van Palm als het barpersoneel een melding via een app die Ctac speciaal hiervoor ontwikkeld heeft.

Mark: "Dit stelt ons in staat om contact op te nemen met het barpersoneel en samen de oorzaak van de melding te vinden. Zo hebben we al een oplossing voordat iets een probleem wordt. Anderzijds helpt de informatie van de sensoren ons ook bij het oplossen van problemen die telefonisch gemeld worden bij onze technische dienst."

Voor het ontvangen, opslaan en verwerken van de sensordata maakte Ctac gebruik van de SAP Leonardo IoT service op het SAP Cloud Platform. Een server-side JAVA-applicatie verwerkt de sensordata en stuurt notificaties. In een SAPUI5-omgeving zien gebruikers vervolgens de sensorwaarden en de eventuele waarschuwingen.

Mark legt uit welke waarde dat Palm oplevert: "Dankzij de technologie komt er minder druk op onze technische dienst. Bareigenaren kunnen namelijk vaker zelf ingrijpen en wij kunnen problemen op afstand managen in plaats van op locatie. Hierdoor opereert onze klantenservice efficiënter en kunnen we onze klanten nog beter van dienst zijn. Bovendien draagt de constantere kwaliteit van ons bier bij aan het nog beter maken van de beleving van het merk Palm bij de consument."

Iedere tap slim maken

De SmartTap is nu bij vier horecagelegenheden in België in gebruik en de deelnemende kroegeigenaren zijn enthousiast, vertelt Mark: "De kroegeigenaren weten dat wij over hun schouder kunnen meekijken. Ze waarderen die extra zekerheid. Samen met Ctac hebben we veel tijd gestoken in het economisch haalbaar maken van de

SmartTap, zodat we deze standaard kunnen gaan aanbieden. Dat is uiteindelijk gelukt. Vanaf volgend jaar willen we de oplossing integraal aanbieden bij elke nieuwe tap die we installeren. Het doel is om de SmartTap in 2020 bij 50 bars te plaatsen."

Ctac vergroot business waarde met technologie

Over de rol van Ctac in het project zegt Mark: "Ik ben heel blij dat Ctac met ons mee wilde denken in de ontwikkeling van een technologische innovatie aan onze Tapmaster. Zij waren echt de aanjager van dit project. Ze zijn heel goed in het uitvragen van onze ideeën en daar vervolgens focus in aanbrengen. Ze hebben heel duidelijk gezegd: 'jullie zijn de experts, vertel ons waar jullie tegenaanlopen'. Dat bleken onder andere temperatuur- en drukproblemen. Wat ik bijzonder vind, is dat Ctac vervolgens ook nog de technische kennis in huis heeft om de praktische oplossing voor het probleem te bedenken. Ze hebben veel nagedacht over de juiste meetmethodes en bijbehorende software en hardware. Het resultaat mag er wezen."

Wat er nog meer in het vat zit

Mark ziet in de toekomst nog veel meer mogelijkheden voor de SmartTap: "Als de SmartTap op meer locaties geïnstalleerd is, krijgen we ook meer data tot onze beschikking. Daarmee kunnen we bijvoorbeeld voorspellend gaan werken. Stel, we ontdekken dat koelventilatoren gemiddeld na vijf jaar versleten zijn, dan kunnen we voortaan preventief onderhoud plegen aan de tapsystemen. Daarnaast zou het heel mooi zijn om ook andere metingen toe te voegen aan de SmartTap, zoals volumemetingen. Dan weten we hoeveel bier er nog in een vat zit, of hoeveel eruit gehaald is."

Een trotse, creatieve brouwerij

Palm is een relatief kleine brouwerij. Toch heeft het nu weer een innovatie die geen enkele andere grote multinationale brouwerijketen heeft. "Dankzij de SmartTap is onze bierkwaliteit straks nog constanter en beter", legt Mark uit. "Dat maakt ons trots en dat past bij ons. Wij doen altijd een beroep op onze creativiteit om te kunnen concurreren met de grote multinationals."