Plume®

La plateforme Plume

Une plateforme pour piloter l'expérience client de bout en bout.

La plateforme Plume est une offre complète pour piloter l'expérience client de bout en bout. Elle comprend des applications, des services, des capacités IA et un data fabric commun. Chaque client Plume bénéficie de l'ensemble des capacités d'intelligence et d'action de la plateforme sur tout son parc residentiel, de petites entreprises et d'immeubles collectifs (ILM), dans le cadre d'un seul contrat. Une gamme d'offres premium étend la plateforme là où votre stratégie l'exige.

Ce que comprend la plateforme Plume

Une licence par site donne accès à toutes les capacités de la plateforme :

Plume AI

Un modèle dédié aux FAI, un dispositif de pilotage (la couche d'ingénierie qui oriente le modèle vers des résolutions positives connues) et les agents qui passent à l'action : le socle de la plateforme.

Plume Console

Notre nouvelle interface opérateur pour piloter l'expérience abonné, avec des tableaux de bord et un outil de création d'équipes d'agents IA pour vos équipes exploitation, commerciales et service client.

Plume Care*

Plume Care automatise les systèmes de support numérique natifs et résout la plupart des problèmes clients avant même que l'abonné n'appelle.

Plume App

L'expérience destinée aux abonnés, avec l'application Plume Home que vos abonnés utilisent chaque jour pour gérer leur Wi-Fi, leur sécurité et leurs appareils connectés.

Plume for Business

L'expérience destinée aux petites entreprises, proposée via WorkPass : connectivité, sécurité et analyses sur les employés et les clients pour vos abonnés professionnels.

Plume for ILM

Connectivité gérée pour les appartements et les immeubles collectifs, proposée via Uprise.

Plume Wi-Fi

Un Wi-Fi adaptatif et auto-optimisé qui offre une expérience homogène dans chaque pièce, sur chaque appareil et pour chaque application.

Plume Security

Cyberprotection pour chaque appareil connecté, avec blocage des menaces, contrôles de contenu et mesures de protection de la vie privée appliqués automatiquement aux réseaux des abonnés et gérés depuis l'application Plume Home.

**Plume Care nécessite un accord commercial distinct.*

Offres premium (vendues séparément)

Les offres premium sont des licences complémentaires par site qui renforcent la valeur de la plateforme Plume :

Protection hors de la maison

Étend Plume Security au-delà du réseau Wi-Fi du domicile, jusqu'aux appareils connectés sur n'importe quel réseau. Connexion sécurisée de type VPN sur les réseaux Wi-Fi publics, contrôle parental qui suit l'appareil hors du réseau domestique et rajoute une couche de confidentialité supplémentaire grâce au chiffrement DNS et HTTP, proposés via l'application Plume Home ou votre propre SDK.

Wi-Fi offload

Plume permet de délester le trafic de données mobiles de la 5G cellulaire vers le Wi-Fi, ce qui réduit la charge du réseau cellulaire et améliore l'expérience des abonnés à domicile. Plume s'associe aux FAI disposant d'un MVNO ou d'actifs de réseau mobile et souhaitant améliorer l'efficacité du réseau et réduire les coûts de données mobiles par abonné.

Source Internet de secours

Cette fonctionnalité maintient le foyer d'un abonné en ligne pendant une panne haut débit grâce à l'intégration d'une connexion mobile. Le routeur détecte la panne, redirige le trafic du foyer vers une connexion mobile préconfigurée, puis repasse sur le haut débit dès que la ligne est rétablie.
Aucun nouveau matériel.
Aucune reconfiguration du réseau.

Pourquoi la plateforme Plume

- **Une plateforme complète, la même valeur.** D'un ensemble de fonctionnalités défini à un accès complet à la plateforme : des capacités étendues pour les abonnés particuliers et professionnels, qui optimisent l'expérience abonné, à valeur équivalente.
- **Simple de travailler avec Plume.** Une licence par foyer et une structure tarifaire très simple. Aucun droit d'accès fonction par fonction pour l'offre Plateforme Plume.
- **Une rentabilité prouvée par les FAI.** La plateforme Plume génère des résultats tangibles : baisse des résiliations, hausse de l'ARPU, moins d'appels et moins d'interventions techniques. Les offres premium apportent une valeur supplémentaire, renforcent la fidélité des abonnés et ouvrent de nouvelles sources d'ARPU.

Prêt à essayer la plateforme Plume ?

Nouveau chez Plume

La licence de la plateforme Plume sera disponible à partir du 1er septembre 2026. Pour commencer, contactez sales@plume.com.

Client Plume existant

Votre accord commercial actuel reste en vigueur pour toute sa durée. Contactez votre interlocuteur Customer Success pour en discuter.

Pourquoi s'associer à Plume ?

Les solutions Plume aident les FAI à réduire le taux de résiliation et à augmenter l'ARPU.*

31% d'appels au support en moins

20% d'interventions techniques en moins

16+ points de NPS gagnés

-29% de résiliations en moins

*Données issues de mesures réelles de clients Plume.

Parlons-en

Votre équipe dédiée Plume vous présentera ce que la plateforme Plume change pour votre déploiement.
Vous pouvez aussi écrire à partner@plume.com.