Plume HomePass® – Fragen und Antworten

NOVEMBER 2022

WAS IST PLUME UND WAS BRINGT ES?

Plume besteht aus eleganten SuperPods, einer intuitiven App und smarten Services. Mit Plume holen Sie immer das Beste aus Ihrem WiFi heraus – für ein sicheres und sorgenfreies digitales Zuhause.

WAS SIND DIE VORTEILE?

Mit Plume HomePass profitieren Sie von erstklassigen Services für Ihr Zuhause:

Störungsfreie WiFi-Verbindung: Die Optimierungs-Software analysiert laufend die Eigenschaften der verbundenen Geräte, das Nutzerverhalten sowie die Frequenzen und Kanäle im Haus und der Umgebung. So haben Sie stets eine stabile, schnelle und konsistente WiFi-Abdeckung bis in die letzte Ecke – was Ihnen normale Repeater nicht bieten können.

Automatische Updates: Dank der Cloud-basierten Technologie müssen Sie sich nicht mehr mit Updates herumschlagen oder die Hardware erneuern – Plume aktualisiert sich stets von ganz allein. Zudem wird die Palette an Services, die Ihnen in der App zur Verfügung stehen, ständig erweitert.

Perfekte Zugangskontrolle: Erstellen Sie Nutzerprofile und Gastzugänge in der App. Die Zugriffsrechte können Sie ganz einfach und individuell verwalten. Auch Verbindungsauszeiten für Geräte und Nutzer lassen sich per Knopfdruck aktivieren. So behalten Sie jederzeit und von überall die volle Kontrolle über das eigene WiFi. Sie sehen alle Geräte, die mit Ihrem WiFi-Netzwerk verbunden sind oder waren, sowie deren Datenverbrauch.

Schutz vor Cyber-Attacken: Ihr Zuhause ist rund um die Uhr vor Spam, Phishing, Botnets, Malware und Spyware geschützt. Die geblockten Angriffe sind einsehbar und können von Ihnen verwaltet werden. Zudem bietet Plume HomePass eine Werbeblocker-Funktion.

Kinderschutz im Internet: Die Art der Inhalte können Sie für jedes Nutzerprofil und Gerät in drei Stufen festlegen (für Kinder geeignet / jugendgerecht / keine Erwachsenen-Inhalte) und bestimmte Websites sperren. So sind Kinder und Jugendliche in Ihrem Zuhause sicher digital unterwegs.

Bewegungsmelder: Bei Aktivierung dieser Funktion verwandelt Plume die mit dem WiFi verbundenen Geräte in Sensoren und Sie bleiben stets auf dem Laufenden, was in Ihrem Zuhause vor sich geht – ganz ohne Kameras. Sie erhalten auf Wunsch Push-Benachrichtigungen und können in Echtzeit sehen, wo genau Bewegungen stattfinden.

Kompetenter Support: Haben Sie eine Frage, hilft Ihnen der Kunden-Support Ihres Internet-Anbieters ganz einfach per Telefon weiter.

Wieso braucht es eine App?

Mit der App «HomePass by Plume» installieren und verwalten Sie Ihr Plume WiFi. Sie haben damit jederzeit und von überall den Überblick und die Kontrolle über Ihr Netzwerk daheim. Sie ändern und teilen damit Passwörter, Nutzerprofile, Gastzugänge, Zugriffsrechte etc. und verwalten Ihre Geräte.

Sie sehen per Knopfdruck Ihren Datenverbrauch, ergänzen oder entfernen SuperPods im Netzwerk, verwalten den Online- und Kinderschutz und sehen, was die geblockten Inhalte sind. Und wenn es Fragen gibt, kontaktieren Sie mit der App auch den Kundendienst Ihres Internet-Anbieters.

Wie viele SuperPods benötigt man?

Das hängt von Ihren Räumlichkeiten ab. Für eine optimale WiFi-Abdeckung empfehlen wir pro Stockwerk mindestens einen SuperPod. Bei mehr als zwei Zimmern pro Stockwerk sind zusätzliche SuperPods ratsam (ca. ein SuperPod für zwei bis drei Zimmer pro Stockwerk).

Wie installiere ich Plume?

Die Installation dauert nur wenige Minuten. Die App «HomePass by Plume» führt Sie nach der Registrierung Schritt für Schritt durch den Einrichtungsprozess.

Verbinden Sie einfach den ersten SuperPod per LAN-Kabel mit Ihrem Router oder Modem und stecken Sie ihn ans Stromnetz an. Die restlichen SuperPods verteilen Sie in Ihrem Zuhause, um eine optimale WiFi-Abdeckung zu erreichen. Platzieren Sie Ihre SuperPods dort, wo sie nicht von grösseren Möbeln oder Gegenständen verdeckt werden, idealerweise an den Wänden in der Mitte der Wohnung.

Die App erkennt Ihre SuperPods und Sie können diese individuell bezeichnen (z.B. Wohnzimmer, Studio etc.). Schon beginnt Plume mit der WiFi-Optimierung. Sie können die SuperPods jederzeit umplatzieren. Wieder eingesteckt, geht die Optimierung weiter.

Welche Voraussetzungen braucht es zu Hause?

Alles was es braucht ist eine aktive Internetverbindung mit einem Modem oder einem Router. Das Basis-WLAN Ihres Routers/Modems wird mit dem intelligenten Plume WiFi-Netz ersetzt. Schalten Sie dafür einfach das alte WLAN des Routers/Modems aus.

Plume ist mit jedem Internet-Anbieter kompatibel. Standardmässig werden 2.4 GHz und 5 GHz sowie die neuesten WiFi-Standards unterstützt.

Warum gibt es ein Service-Abo?

Plume analysiert fortlaufend die Eigenschaften der verbundenen Geräte, das Nutzerverhalten sowie die Frequenzen und Kanäle im Haus und der Umgebung. All diese Gegebenheiten ändern sich ständig – und Plume optimiert so stets Ihre WiFi-Verbindung.

Zudem arbeitet Plume laufend an neuen Services für das sich immer mehr digitalisierende Zuhause, welche Sie dann über die App aktivieren können. Und bei Fragen steht Ihnen der Support Ihres Internet-Anbieters gerne zur Verfügung und kann Ihnen per Telefon helfen, egal wo Sie sich befinden.

Wie kann der Support durch den Internet Service Provider helfen?

Ihr Internet-Anbieter hat mit dem Support-Tool «Frontline» Einblick in das Heimnetzwerk und kann so bei Problemen gezielt und einfach per Telefon unterstützen.

Welche WiFi-Geschwindigkeit habe ich?

Sie können die Geschwindigkeit mithilfe der Speed-Test-Funktion in der HomePass App im Abschnitt «Adapt» testen, indem Sie auf «Geschwindigkeit jetzt überprüfen» klicken.

Hat Plume eine Firewall?

Plume hat keine integrierte Firewall. So können Sie installierte Sicherheitssysteme bestehen lassen.

Wie viel Strom verbrauchen die SuperPods?

WiFi5: Im Durchschnitt etwa 10 W, maximal werden 15 W verbraucht und im Stand-by sind es 4.5 W.
WiFI6: Im Durchschnitt etwa 10 W, maximal werden 18 W verbraucht und im Stand-by sind es 6 W
WiFi6E: Im Durchschnitt etwa 16 W, maximal werden 26 W verbraucht und im Stand-by sind es 11 W.

Wie fest strahlt das Plume WiFi?

Plume passt sich stets dem Verbrauch an und stellt so eine optimierte Strahlenbelastung sicher. Die gesetzlich vorgeschriebenen Grenzwerte werden von Plume nicht überschritten und liegen in der Regel darunter.

Was passiert mit den gesammelten Daten?

Damit Sie zu Hause stets über ein bestmögliches WiFi verfügen, sammelt Plume unter Einhaltung der EU-Datenschutzrichtlinien die Daten zu den Gerätetypen und deren Betriebssysteme, Geräte-, Netzwerk- und IP-Adressen, Geschwindigkeit und Datenvolumen sowie Netzwerk-Log-Informationen. Es werden keine Passwörter und Browser-Inhalte gesammelt.

Gewicht und Masse der SuperPods?

Die SuperPods WiFi5 haben eine Grösse von 96 x 87 x 36 mm (ohne Stecker) und wiegen 217 g.
Die SuperPods WiFi6 haben eine Grösse von 96 x 87 x 40 mm (ohne Stecker) und wiegen 208 g.
Die SuperPods WiFi6E haben eine Grösse von106 x 97 x 40 mm (ohne Stecker) und wiegen 290 g.

Wie gross ist die Reichweite?

Die Reichweite ist abhängig von der Umgebung in Ihrem Haus. Besonders dicke Wände oder grosse Gegenstände aus Metall, Spiegel und Glas können das Signal beeinträchtigen. Mit wachsender Entfernung zu den SuperPods sinkt auch die Qualität der Verbindung, und damit auch die Geschwindigkeit.

Was ist Band Steering?

Plume analysiert laufend die Frequenzen in der Umgebung. Interferenzen werden erkannt und die verbundenen Geräte automatisch auf die bestverfügbare Frequenz (5 GHz und 2.4 GHz) und Kanäle geschaltet. Die Umschaltung erfolgt fliessend, so dass Sie als Nutzer nichts davon bemerken.

Fragen und Antworten zu «Sense»

Was ist Sense?

Bei Sense handelt es sich um eine intelligente Bewegungserkennungsfunktion, welche Sie informiert, wenn Bewegungen in Ihrem Zuhause stattfinden. Und dies ganz ohne Kameras und ohne dabei Ihre Privatsphäre zu stören. So können Sie stets über die Aktivitäten in Ihrem Zuhause auf dem Laufenden bleiben und sehen, ob es sich um Familienmitglieder oder unerwartete Gäste handelt.

Wie funktioniert Sense?

Bei Aktivierung von Sense verwandelt Plume Ihre SuperPods und die mit Ihrem WiFi verbundenen Geräte in Sensoren. Finden Bewegungen statt, werden diese anhand der Intensität der WiFi-Funkwellen erkannt und Sie erhalten auf Wunsch eine Push-Nachricht auf dem Smartphone.

Über welche Funktionen verfügt Sense?

Bewegungsalarm:
Sie erhalten eine Push-Benachrichtigung, wenn eine Bewegung erkannt wird.

Live-Ansicht:
Sie sehen in Echtzeit, wo sich gerade in Ihrem Netzwerk Bewegungen abspielen.

Verlauf:
Ihnen werden die Bewegungen der letzten sieben Tage bei Ihnen zu Hause angezeigt.

Personalisierung:
Passen Sie die Einstellungen auf Ihre Familienmitglieder, Ihre Freunde und Ihr Zuhause an, einschliesslich Bewegungsempfindlichkeit, Haustiermodus sowie den Orten, an denen die Bewegungserkennung in Ihrem Zuhause verfolgt wird.

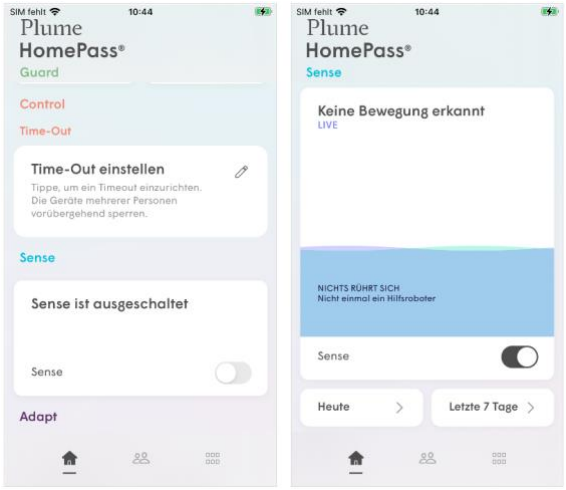
Personenbenachrichtigung:
Informiert Sie, wenn Personen Ihres Haushalts kommen oder gehen.

Was brauche ich für Sense?

Sie benötigen mindestens einen SuperPod, der als Gateway mit dem Modem oder Router verbunden ist, sowie einige mit dem WiFi verbundene Geräte. Es ist keine zusätzliche Hardware notwendig.

Wie aktiviere ich Sense?

1. Scrollen Sie auf dem Startbildschirm nach unten zum Abschnitt Sense.
2. Schieben Sie den Sense-Regler auf die Position An. Das System wird hochfahren und die Sense-Geräteliste wird in wenigen Minuten gefüllt sein.

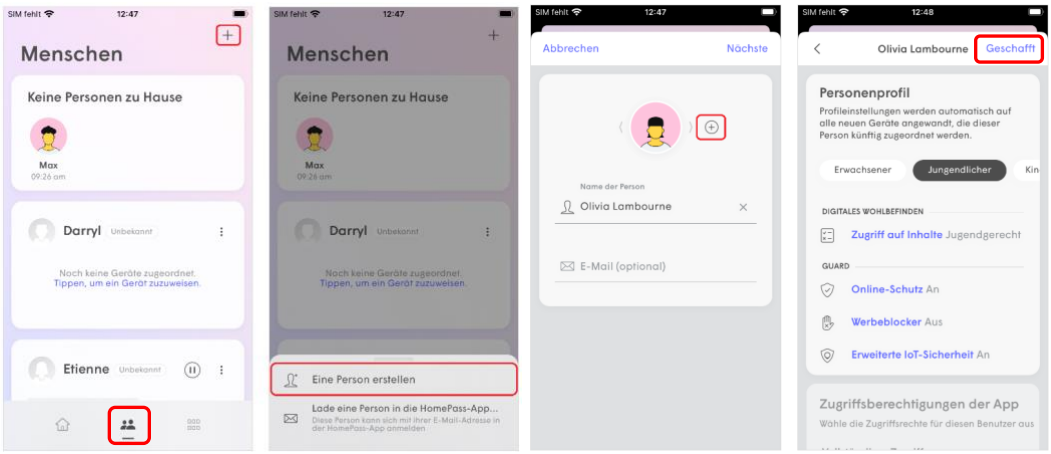


Wenn dies das erste Mal ist, dass Sie Plume Sense aktivieren, stellen Sie sicher, die Sense-Geräte Räumen zuzuweisen.

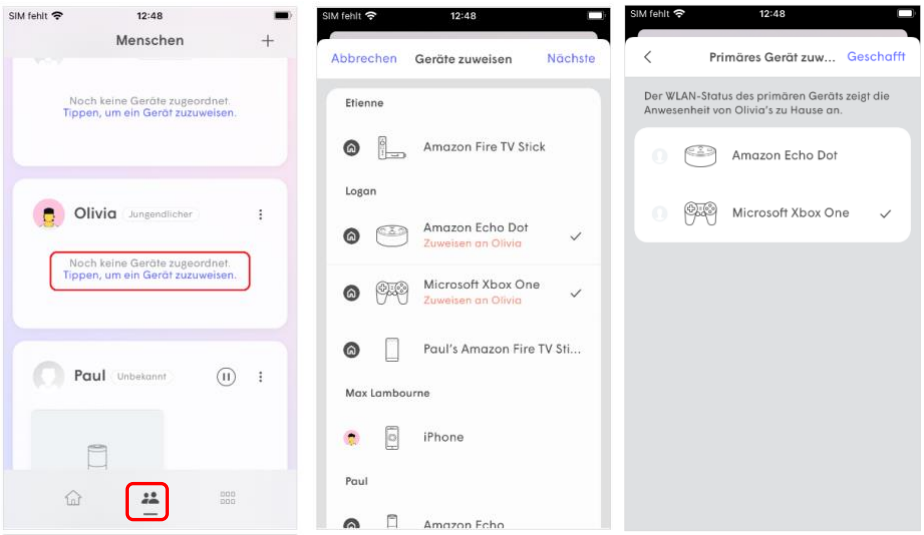
Wenn Sie planen, Push-Benachrichtigungen für Bewegungsalarme zu aktivieren, wenn Sie nicht zu Hause sind, sollten Sie ausserdem sicherstellen, dass jeder Person ein bestimmtes primäres Gerät zugewiesen wurde. Das stellt sicher, dass Sie keine Benachrichtigungen erhalten, wenn ein Familienmitglied zu Hause ist.

Wie richte ich Sense optimal ein?

Um Push-Benachrichtigungen mit Details über die Person und den Ort der Bewegung zu erhalten, erstellen Sie Profile der Personen Ihres Haushalts. Hierzu tippen Sie auf dem Hauptbildschirm auf das Symbol «Personen» und drücken auf den Button «+» oben rechts. Wählen Sie die Option «Eine Person erstellen». Geben Sie nun den Namen ein und weisen Sie der Person ihre Geräte zu tippen Sie anschliessend auf «Geschafft».



Um für jede Person ein Hauptgerät festzulegen, tippen Sie in der Personenübersicht auf das Profil und wählen «Tippen, um ein Gerät zuzuweisen». Markieren Sie die Geräte, welche Sie der Person zuweisen möchten. Ist dies geschafft, können Sie in der Personenübersicht der jeweiligen Person ein Primäres Gerät zuweisen. Hier bietet sich am besten das Smartphone an, da man dieses meist bei sich trägt.



Um die Lokalisierung der erkannten Bewegungen zu optimieren, weisen Sie Ihren Räumen bestimmte Geräte zu. Wenn Sie in Ihrem Wohnzimmer zum Beispiel einen Fernseher und einen Lautsprecher haben und diese Geräte mit Ihrem WiFi verbunden sind, kann die Bewegungserkennung auf jedem dieser Geräte auf Ihr Wohnzimmer lokalisiert werden. Scrollen Sie hierfür im Hauptmenü zum Abschnitt «Sense» und öffnen Sie diesen. Tippen Sie nun auf die Liste «Nicht zugewiesene Geräte» und weisen Sie diesen jeweils einen Raum zu. **Wenn es in einem Raum mehrere Geräte gibt, tippen Sie auf das Zeichen «+» und setzen in der Geräteliste ein grünes Häkchen neben all den Geräten im jeweiligen Raum und tippen Sie abschliessend auf Hinzufügen.**

Bei Geräten, die häufig bewegt werden – wie Smartphones und Smartwatches – ist eine Zuweisung zu einem bestimmten Raum nicht sinnvoll. Diese Geräte werden unter «Tragbare Geräte» aufgelistet.

Welche Geräte werden zur Bewegungserkennung eingesetzt?

Es können pro SuperPod bis zu drei Geräte für die Bewegungserkennung verwendet werden. Anhand von Algorithmen in der Plume Cloud wählt Plume die geeignetsten Geräte automatisch aus.

Bei diesen Geräten erfolgt dann alle zehn Minuten eine automatische Prüfung in der App. So wird sichergestellt, dass ungeeignete Geräte, zum Beispiel solche, die in einen energiesparenden Schlafmodus übergehen, gemieden werden. Im Allgemeinen werden tragbare Geräte wie Smartphones und Smart Watches nicht für die Bewegungserkennung ausgewählt, da sie sich häufig bewegen, was die Bewegungserkennung unzuverlässig macht.

Wann werden Push-Benachrichtigungen ausgelöst?

Sie erhalten Alarme, wenn Sie Sense aktiviert haben und die Benachrichtigungen eingeschaltet sind. Voraussetzung: Die erkannte Bewegung dauert mindestens zwei Sekunden (bzw. fünf Sekunden, wenn der Haustiermodus aktiviert ist) und sie findet in einem Radius von ca. vier Metern um einen SuperPod oder ein bewegungsaktiviertes Gerät statt.

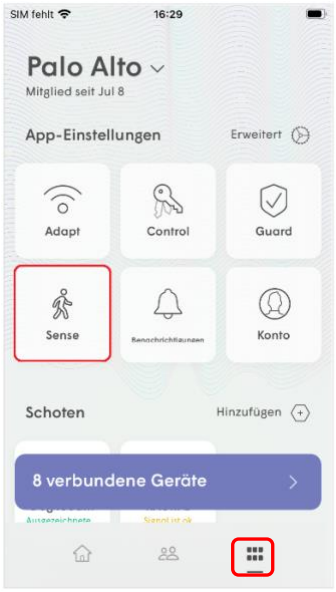
Wie stelle ich die Bewegungsempfindlichkeit ein?

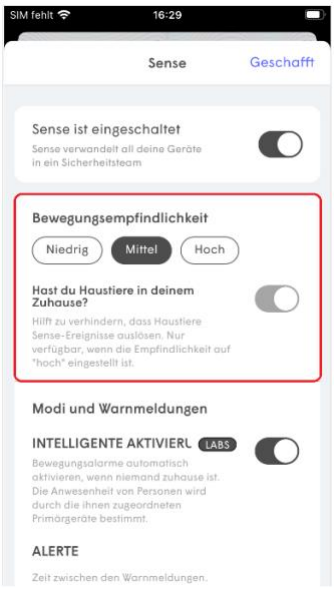
Unter «Bewegungsempfindlichkeit» können Sie zwischen drei Stufen wählen: niedrig, mittel, hoch. Das Heraufsetzen der Empfindlichkeit ist sinnvoll, wenn Sie zum Beispiel nur einen SuperPod und/oder wenige mit dem WiFi-Verbundene Geräte nutzen, wenn Hindernisse wie etwa Möbel die Bewegungserkennung in einigen Bereichen erschweren oder wenn Sie unnötige Warnungen aufgrund Ihres Haustiers oder dem Roboterstaubsauger erhalten.

In letzterem Fall haben Sie die Möglichkeit, auf höchster Empfindlichkeitsstufe auch den Haustiermodus zu aktivieren, um keine unnötigen Alarme auszulösen.

Folgen Sie den folgenden Schritten, um die Bewegungsempfindlichkeit zu ändern:

1. Tippen Sie auf dem Hauptbildschirm auf das Symbol «Konfiguration»
2. Öffne die Sense-Einstellung
3. Wähle die Option Bewegungsempfindlichkeit und schalte auf den Haustier-Modus (optional) um.

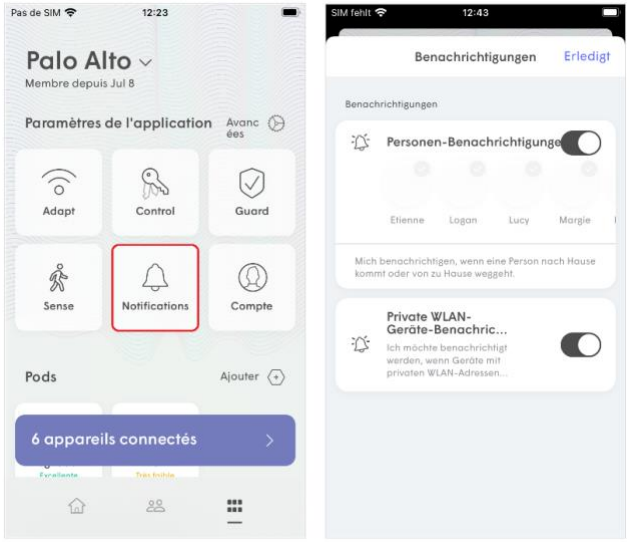




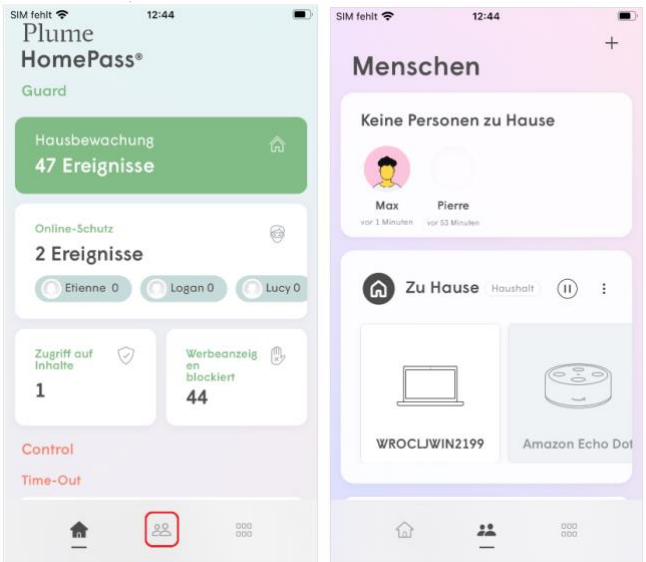
Wie kann ich feststellen, ob jemand zu Hause ist?

Wenn Sie die Personen Ihres Haushalts in einem Profil erfasst und ihnen jeweils ein Hauptgerät zugewiesen haben, können Sie die Funktion «Personen-Benachrichtigungen» aktivieren. Sie werden dann informiert, wenn jemand nach Hause kommt oder geht (15 Minuten nachdem sich das jeweilige Hauptgerät mit dem WiFi verbindet oder vom Netzwerk trennt).

Tippen Sie hierfür auf dem Hauptbildschirm auf das Symbol «Konfiguration» wählen Benachrichtigungen («Notifications»). Stellen Sie sicher, dass die «Personen-Benachrichtigungen» eingeschaltet sind.



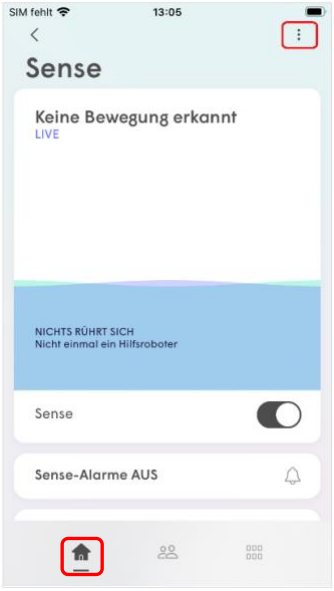
Den Status und den Verlauf der Personen Ihres Haushalts können Sie in der Personenprofil einsehen. **Wenn Sie die Personenprofile eingerichtet und diese den primären Geräten zugewiesen haben, erscheint oben der Verlauf, wann sie zu Hause waren**. Der Status jeder Person hängt davon ab, wann das ihr zugewiesene Hauptgerät die Verbindung zum WiFi-Netzwerk herstellt oder trennt.

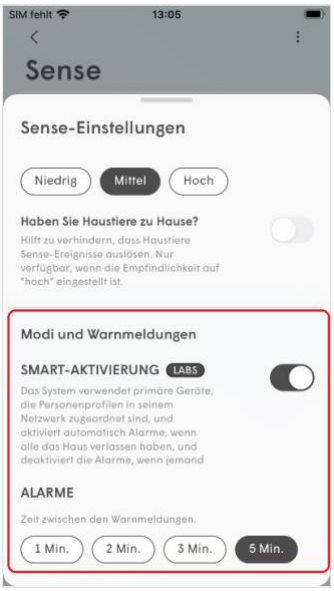


Ich möchte nur Alarme erhalten, wenn niemand zu Hause ist. Wie geht das?

Im Bewegungsmenü unter «Smart-Aktivierung» können Sie Benachrichtigungen unterbinden, solange sich mindestens ein Familienmitglied zu Hause befindet. Verlässt die letzte Person das Haus und bleibt das zugewiesene Hauptgerät 15 Minuten lang von Ihrem WiFi-Netzwerk getrennt, beginnt Sense, Ihnen bei Bewegungen Alarme zu senden.

Hinweis: Haben Sie diese Funktion aktiviert und befinden sich Familienmitglieder zu Hause, ändert sich der Status unter «Bewegungsalarme» auf «Aus». Erst wenn alle Personen das Haus verlassen haben, wechselt dieser automatisch auf «Ein».





Wie kann ich den Verlauf der Bewegungen im Zuhause einsehen?

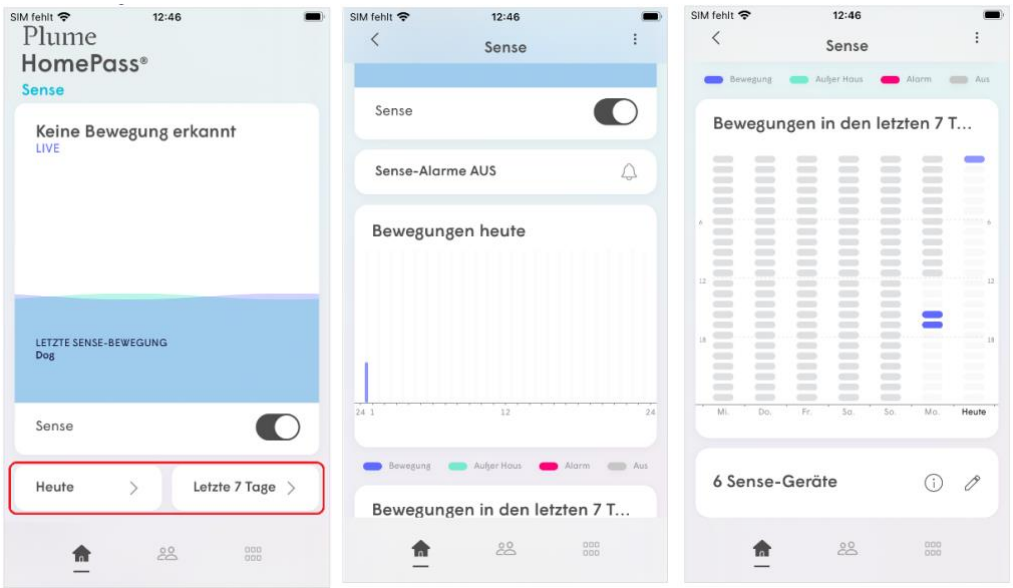
In der Bewegungsfunktion werden Ihnen drei aufeinanderfolgende Abschnitte angezeigt: «Live», «Heute» und «Letzte 7 Tage».

Die «Live»-Ansicht ermöglicht es Ihnen, sowohl den Ort, als auch die Intensität der erkannten Bewegung in Echtzeit anhand einer Hintergrundwelle zu verfolgen.

Unter «Heute» (Jede Spalte steht für eine Stunde) und «Letzte 7 Tage» (ein Segment entspricht einer Stunde) können Sie den Verlauf der Bewegungen in Ihrem Zuhause sehen.

Folgen Sie den nachfolgenden Schritten, um den Verlauf der Bewegungen im zuhause einzusehen:

1. Scrollen Sie auf dem Startbildschirm nach unten, bis zum Abschnitt Sense
2. Tippen Sie entweder auf den Button Heute oder den Button Letzte 7 Tage, um die Verlaufsansicht für den entsprechenden Zeitraum anzuzeigen.



Wie sieht es mit der Privatsphäre und dem Datenschutz aus?

Alle Sense-Funktionen müssen durch den User manuell aktiviert werden. Mitarbeiter von Plume, von BN oder des Internet Service Providers haben keine Einsicht in Ihre Bewegungsdaten.

Welche Gründe kann es geben, weshalb eine Bewegung nicht erkannt wird?

- Nach dem Einschalten der Funktion kann es ein paar Minuten dauern, bis eine Bewegung erkannt wird.
- Die Verbindung Ihres Smartphones ist unterbrochen.
- Möglicherweise haben Sie nicht genügend verbundene Geräte und/oder SuperPods bzw. die bewegungsaktivierten Geräte decken nicht alle Bereiche der Wohnung hab.
- Die Smart-Aktivierung ist eingeschaltet und es befinden sich erfasste Personen im Haus.
- Geräte werden für die Bewegungserkennung deaktiviert, wenn sie in den Stromsparmodus gehen oder wenn sie an einen Kanal angeschlossen sind, bei dem starke Interferenzen auftreten.
- Die Bewegungsempfindlichkeit ist möglicherweise zu niedrig eingestellt.
- Stellen Sie sicher, dass Push-Nachrichten durch die Plume App auf Ihrem Smartphone zugelassen sind.