



Trend Micro Incorporated behoudt zich het recht voor om zonder voorafgaande kennisgeving wijzigingen aan te brengen aan dit document en aan de producten die hierin worden beschreven. Raadpleeg voordat u de software installeert en gebruikt het leesmij-bestand, de release notes en de laatste versie van de handleiding *Aan de slag*. U vindt deze documenten op de website van Trend Micro:

<http://www.trendmicro.com/download/emea/?lng=emea>

Trend Micro, het Trend Micro logo, Trend Micro Internet Security, HouseCall, TrendSecure en TrendLabs zijn handelsmerken of gedeponeerde handelsmerken van Trend Micro Incorporated. Alle overige product- of bedrijfsnamen zijn mogelijk handelsmerken of gedeponeerde handelsmerken van hun eigenaren. Alle overige product- of bedrijfsnamen zijn handelsmerken of gedeponeerde handelsmerken van hun respectievelijke bedrijven of organisaties.

Copyright © 2008 Trend Micro Incorporated. Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden gereproduceerd, gefotokopieerd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of overgedragen zonder uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van Trend Micro Incorporated.

Documentartikelnummer: PCEM73717/80707

Releasedatum: augustus 2008

In de handleiding *Aan de slag* voor Trend Micro™ Internet Security wordt uitgelegd hoe u de software instelt en in gebruik neemt. Lees deze handleiding door voordat u aan de slag gaat.

Raadpleeg *Technische ondersteuning* in deze handleiding als u technische ondersteuning nodig hebt. Zie voor meer informatie de *online Help* die u kunt openen vanuit de hoofdconsole van Trend Micro Internet Security.

# Inhoud

---

## Voorwoord

Documentatie .....	iv
Over deze handleiding Aan de slag .....	iv
Documentconventies .....	iv

## Hoofdstuk 1: Inleiding

Nieuwe functies .....	2
Controlelijst voor beveiliging .....	2
Automatische bescherming .....	3
Hoofdconsole .....	3
Actieknoppen en pictogrammen in het systeemvak .....	4

## Hoofdstuk 2: Installatie

Systeemvereisten .....	6
Vóór de installatie .....	8
Upgrade uitvoeren vanaf een eerdere versie .....	9
Installeren Trend Micro Internet Security .....	10
Trend Micro Internet Security op meerdere computer installeren .....	15
Trend Micro Internet Security verwijderen .....	16
Installatie ongedaan maken met Trend Micro Diagnostic Toolkit .....	18

## Hoofdstuk 3: Aan de slag

Controleren of de installatie is geslaagd .....	22
De hoofdconsole openen .....	22
Bijwerken en scannen .....	23
Uw beveiligingsupdates besturen .....	23
Een wachtwoord instellen .....	24
Meer hulp opvragen .....	24

## Hoofdstuk 4: Problemen oplossen

Problemen bij installeren en activeren .....	26
Problemen met bijwerken .....	28
Veelgestelde vragen .....	29

## Hoofdstuk 5: Technische ondersteuning

Voordat u contact opneemt met de technische ondersteuning .....	36
Contact opnemen met de technische ondersteuning .....	36
Voorbeelden van geïnfecteerde bestanden verzenden .....	37
Spam, fraude en ten onrechte gemarkeerde berichten rapporteren .....	37
TrendLabs .....	37
Andere bronnen .....	38

# Voorwoord

---

In deze handleiding wordt uitgelegd hoe u Trend Micro™ Internet Security installeert en in gebruik neemt.

In dit voorwoord worden de volgende onderwerpen behandeld:

- *Documentatie* op pagina iv
- *Over deze handleiding Aan de slag* op pagina iv
- *Documentconventies* op pagina iv

# Documentatie

Naast deze handleiding omvat Trend Micro™ Internet Security tevens de *online Help* waarin de belangrijkste functies van de software worden uitgelegd. Klik op de knop **Help** om informatie op te vragen over het actieve venster of te zoeken naar informatie over andere onderwerpen.

## Over deze handleiding Aan de slag

- In de *Inleiding* worden de belangrijkste functies van Trend Micro Internet Security op een rij gezet.
- In *Installatie* staat hoe Trend Micro Internet Security kan worden geïnstalleerd, verlengd en verwijderd, en hoe upgrades worden uitgevoerd.
- In *Aan de slag* wordt besproken hoe u de software kunt gaan gebruiken.
- *Problemen oplossen* bevat suggesties voor het oplossen van basisproblemen en een lijst met veelgestelde vragen (FAQ).
- *Technische ondersteuning* vermeldt hoe u contact kunt opnemen met Trend Micro als u het gewenste antwoord niet kunt vinden in het gedeelte Problemen oplossen.

## Documentconventies

In deze handleiding worden de volgende conventies gevolgd:

STIJL	UITLEG
ALLES IN HOOFDLETTERS	Acroniemen, afkortingen en toetsen op het toetsenbord
<b>Vet</b>	Namen van menu's, menuopdrachten, knoppen, tabbladen, opties, services en processen
<i>Cursief</i>	Documenttitels
Niet-proportioneel schrift	Voorbeelden (zoals voorbeelden van opdrachtregels), programmacode, internet- en www-adressen, bestandsnamen, mapnamen en programma-uitvoer
<b>Opmerking:</b>	Opmerkingen bij de configuratie
<b>Tip:</b>	Aanbevelingen
<b>WAARSCHUWING!</b>	Dingen die u niet moet doen

TABEL 1. Conventies in de documentatie

Dit hoofdstuk bevat een overzicht van Trend Micro Internet Security. De volgende onderwerpen worden behandeld:

- *Nieuwe functies* op pagina 2
- *Controlelijst voor beveiliging* op pagina 2
- *Automatische bescherming* op pagina 3
- *Hoofdconsole* op pagina 3

Zie een van de volgende onderwerpen om de installatieprocedure te starten:

- *Systeemvereisten* voor eisen aan geheugen, vaste schijf en andere specificaties
- *Vóór de installatie* voor taken vóór de installatie en andere aandachtspunten
- *Upgrade uitvoeren vanaf een eerdere versie* als een oudere versie van Trend Micro Internet Security op uw computer is geïnstalleerd
- *Installeren Trend Micro Internet Security* voor installatie-instructies
- *Aan de slag* voor instructies over het gebruik van Trend Micro Internet Security

# Nieuwe functies

- Dankzij een nieuw ontworpen Ouderlijk toezicht is het eenvoudiger dan ooit het internetgebruik van uw gezin te beheren.
- Op het nieuwe thuisnetwerkdigram ziet u de apparaten die momenteel zijn verbonden met uw draadloze netwerk, waardoor u kunt voorkomen dat onbekende computers toegang krijgen tot die van u.
- Een gestroomlijnd installatieproces zorgt ervoor dat de software snel en gemakkelijk is in te stellen.

## Controlelijst voor beveiliging

Trend Micro Internet Security beschermt u tegen deze bedreigingen:

BEDREIGING	BESCHERMING
Virussen, Trojaanse paarden en wormen op uw computer en in inkomende e-mailberichten	Beveiliging tegen virussen en spyware
Spyware, "cookies" die uw webbrower volgen, rootkits	Beveiliging tegen virussen en spyware
Onbevoegde wijzigingen aan instellingen van het besturingssysteem, register of Hosts-bestand	Onbevoegde wijzigingen voorkomen
Ongevraagde "spam"-berichten en pogingen tot e-mailfraude ("phishing")	Spam-mailfilter
"Pharming" en andere webbedreigingen	Beveiliging tegen webbedreigingen
Hackers	Persoonlijke firewall
Indringers in draadloos netwerk	Beveiliging van thuisnetwerk
Diefstal van privégegevens uit expresberichten, e-mailberichten of websites	Gegevensdiefstal voorkomen
Beveiligingslekken in Microsoft®-software	Geplande en aangepaste scans

**TABEL 1-1. Trend Micro Internet Security functies**

# Automatische bescherming

Nadat Trend Micro Internet Security is geïnstalleerd, wordt u beschermd doordat de volgende taken automatisch worden uitgevoerd:

- Controleert elke drie uur of er nieuwe beveiligingsupdates beschikbaar zijn en downloadt deze
- Voorkomt dat spyware uw computer in de gaten houdt en onbevoegde wijzigingen aan instellingen van uw computer worden aangebracht
- Zoekt naar risico's elke keer dat u een bestand opent, kopieert, verplaatst of opslaat
- Voorkomt dat u gevaarlijke bestanden downloadt en blokkeert pogingen websites te bezoeken die een beveiligingsrisico vormen

Voor een betere bescherming kunt u de optionele functies Ouderlijk toezicht en Gegevensdiefstal voorkomen inschakelen.

## Hoofdconsole




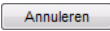




De hoofdconsole biedt een overzicht van hoe Trend Micro Internet Security u beschermt. Klik op de tabbladen links in het venster om meer informatie en besturingselementen voor deze functies weer te geven.

**Tip:** Klik op het tabblad **Overzicht** van de hoofdconsole op de koppeling naast **Beveiligingsstatus** om alle functies weer te geven die op dit moment bijdragen aan uw bescherming.

Klik op de pagina **Mijn thuisnetwerk** bovenaan het venster om de computers te vinden die zijn verbonden met uw thuisnetwerk en deze te beheren.

## Actieknoppen en pictogrammen in het systeemvak

In onderstaande lijst vindt u een uitleg van de knoppen en pictogrammen die het meest worden gebruikt in Trend Micro Internet Security:

KNOP / PICTOGRAM	OMSCHRIJVING
	Hiermee wordt uw computer gescand op beveiligingsrisico's (klik op de rechterraand van de knop om een snelle, volledige of aangepaste scan te selecteren).
	Hiermee wordt de meeste recente update bij Trend Micro gedownload.
	Hiermee wordt een venster gesloten en worden eventueel aangebrachte wijzigingen opgeslagen.
	Hiermee wordt het venster gesloten zonder iets op te slaan.
	Trend Micro Internet Security is begonnen te scannen op beveiligingsrisico's of op de achtergrond een update te downloaden.
	Trend Micro Internet Security U wordt nu beschermd door.
	Trend Micro Internet Security heeft uw hulp nodig bij het oplossen van een probleem (dubbelklik op het pictogram om de hoofdconsole te openen voor meer informatie).
	Trend Micro Internet Security is verlopen.

**TABEL 1-2. Veelgebruikte programmaknoppen en pictogrammen**

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe u Trend Micro Internet Security installeert.

In dit hoofdstuk komen de volgende onderwerpen aan de orde:

- *Systeemvereisten* op pagina 6
- *Vóór de installatie* op pagina 8
- *Upgrade uitvoeren vanaf een eerdere versie* op pagina 9
- *Installeren Trend Micro Internet Security* op pagina 10
- *Trend Micro Internet Security verwijderen* op pagina 16

# Systeemvereisten

Tabel 2-1 bevat een overzicht van de hardware- en softwarespecificaties voor het installeren van Trend Micro Internet Security.

**TABEL 2-1. Trend Micro Internet Security computervereisten**

COMPUTERSPECIFICATIES	
Microsoft® Windows® -besturingssysteem	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Windows Vista®</b> Home Basic, Home Premium, Business of Ultimate (32-bits of 64-bits versie) met (of zonder) Service Pack 1 (SP1)</li><li>• <b>Windows® XP</b> Home, Professional, Media Center Edition 2005 of Tablet PC Edition 2005 met Service Pack 2 (SP2) of Service Pack 3 (SP3)</li></ul>
Processor (CPU)	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Windows Vista®</b> Intel® Pentium® 800 MHz (1 GHz aanbevolen) of een gelijkwaardige processor</li><li>• <b>Windows® XP</b> Intel™ Pentium™ 450 MHz of gelijkwaardige processor</li></ul>
Minimumgeheugen	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Windows Vista®</b> Minimaal 256 MB RAM (1 GB aanbevolen)</li><li>• <b>Windows® XP</b> Minimaal 256 MB RAM (512 MB aanbevolen)</li></ul>
Schijfruimte	400 MB vrije ruimte op de vaste schijf voor de installatie
Beeldscherm	Minimaal 1024 x 768 pixels en hoge kleuren (65536 kleuren)

**Opmerking:** Deze versie ondersteunt Intel Hyper-Threading en dual-coreprocessors alsmede RAID 0 (Striping) of RAID 1 (Mirroring of Duplexing).

## Internetvereisten

U hebt een internetverbinding nodig voor het activeren van de software, het downloaden van updates, het verkrijgen van informatie over beveiligingsrisico's en het bezoeken van de Trend Micro-website. Tabel 2-2 biedt een overzicht van de compatibele internetsoftware.

**Opmerking:** Sommige ISP's (Internet Service Providers ) brengen kosten in rekening elke keer dat u online gaat. Andere factureren voor de tijd dat u met internet verbonden bent geweest of op basis van de hoeveelheid gegevens die u hebt ontvangen. Als u dergelijke kosten dient te betalen, dan is het wellicht aan te raden de functie Automatisch bijwerken van Trend Micro Internet Security 2009 af te sluiten. U kunt eventueel ook uw software voor verbinding met internet of router aanpassen om te voorkomen dat de functie Automatisch bijwerken een verbinding tot stand brengt (raadpleeg de documentatie bij de software of router voor aanwijzingen).

**TABEL 2-2.    Compatibele internetsoftware en -services**

COMPATIBELE INTERNETSOFTWARE EN -SERVICES	
Compatibele webbrowsers	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vereist: Microsoft Internet Explorer® 6.0 met Service Pack 2 (uitsluitend <b>Windows® XP</b>) of 7.0</li> <li>• Mozilla® Firefox® 2.0 of 3.0</li> </ul>
Compatibele e-mailsoftware	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft Outlook® 2000, 2002, 2003 of 2007</li> <li>• Microsoft Outlook Express 6.0 met Service Pack 2</li> <li>• Mozilla® Thunderbird™ 1.5 of 2.0</li> <li>• Windows Mail™ (uitsluitend <b>Windows Vista™</b>)</li> </ul>
Compatibele webmail	<ul style="list-style-type: none"> <li>• AOL® Mail</li> <li>• Microsoft Hotmail®</li> <li>• Windows Live™ Mail</li> <li>• Yahoo!® Mail</li> </ul>
Compatibele services voor expresberichten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• AOL® Instant Messenger™ (AIM®) 5.9</li> <li>• ICQ® 6.0 en ICQ® Lite</li> <li>• MSN® Messenger 7.5 (uitsluitend <b>Windows® XP</b>)</li> <li>• Windows Live™ Messenger 8.0 of 8.5</li> <li>• Yahoo!® Messenger 8.1</li> </ul>

**Opmerking:** Trend Micro Internet Security kan geen Hotmail-berichten scannen die worden ontvangen met behulp van Microsoft Outlook Express, Microsoft Outlook of MSN Explorer.

## Vóór de installatie

Met een paar eenvoudige voorbereidingen kan de installatie van Trend Micro Internet Security veel eenvoudiger verlopen.

- Controleer dat de computer waarop u het programma wilt installeren, voldoet aan de vereisten uit *Tabel 2-1 op pagina 6*. U kunt Trend Micro Internet Security niet installeren als uw computer niet voldoet aan de vereisten, waaronder een werkende internetverbinding.
- U moet op uw computer beschikken over beheerdersrechten als u Trend Micro Internet Security wilt installeren. Als u voorheen andere software op uw computer hebt geïnstalleerd, hebt u waarschijnlijk deze rechten.

**Opmerking:** Als u Trend Micro Internet Security hebt gedownload op een computer waarop Windows Vista wordt uitgevoerd, klikt u met de rechtermuisknop op het installatieprogramma en selecteert u **Als administrator uitvoeren**.

- Als uw computer al wordt beschermd door een firewall, zoals Windows Firewall, dient u deze uit te schakelen of te verwijderen voordat u Trend Micro Internet Security installeert, want het wordt met een Persoonlijke firewall geleverd.
- Veel bedrijven en scholen maken verbinding met internet via een zogenaamde “proxyserver”, een computer die de communicatie tussen u en internet versnelt of filtert. Uw thuiscomputer maakt waarschijnlijk gebruik van een proxyserver.

Zo nodig importeert Trend Micro Internet Security de instellingen van uw proxyserver vanuit Internet Explorer. Als Internet Explorer niet beschikt over de juiste instellingen voor de proxyserver, dient u de naam, of het IP-adres en poortnummer van de proxyserver zelf in te vullen.

**Opmerking:** Trend Micro Internet Security gebruikt de proxyservergegevens wanneer u verbinding met internet maakt om uw software te activeren en updates van Trend Micro te ontvangen.

- Sluit alle vensters met uitzondering van het venster van het installatieprogramma.
- Houd uw serienummer bij de hand. Waar u het serienummer vandaan haalt, is afhankelijk van de vraag of u Trend Micro Internet Security hebt gedownload of de software op een cd hebt.

## Upgrade uitvoeren vanaf een eerdere versie

U kunt de installatie van Trend Micro Internet Security op uw computer starten zonder eerst een oudere versie van de Trend Micro-software te hoeven verwijderen. De volgende versies worden automatisch door het installatieprogramma gedetecteerd en verwijderd:

- Trend Micro Internet Security 2008
- Trend Micro Internet Security 2007
- Trend Micro Internet Security 2006
- Trend Micro AntiVirus plus AntiSpyware 2008
- Trend Micro AntiVirus plus AntiSpyware 2007
- Trend Micro AntiVirus 11

**Opmerking:** Tijdens een upgrade worden echter alle bestanden die door eerdere versies van Trend Micro beveiligingssoftware in quarantaine zijn geplaatst en alle meldingen in de lijsten Goedgekeurd en Geblokkeerd verwijderd.

Bestanden in quarantaine kunnen virussen of spyware bevatten die niet op uw computer mogen achterblijven. Herstel de in quarantaine geplaatste bestanden als u deze moet behouden en breng ze over naar een veilige, geïsoleerde locatie, zoals een USB-geheugenstick, voordat u het programma verwijdert.

# Installeren Trend Micro Internet Security

Voordat u de installatie uitvoert Trend Micro Internet Security, neemt u de controlelijst door *pagina 8*.

## Zo installeert u Trend Micro Internet Security:

1. Start het installatieprogramma door de cd in het cd-romstation te plaatsen en te klikken op de knop **Programma installeren** of door het installatieprogramma uit te voeren dat u van Trend Micro hebt gedownload (<http://www.trendmicro.com/download/emea/?lng=emea>).

Klik nadat het onderstaande bericht is verdwenen, op **Programma installeren**.



FIGUUR 2-1. Openings scherm



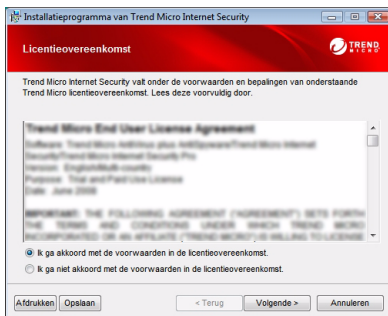
**Opmerking:** Als de installatie vanaf cd niet automatisch wordt gestart, dubbelklikt u op het pictogram **Deze computer** op het bureaublad van Windows. Open vervolgens het cd-romstation en dubbelklik op het bestand `setup.exe`.

2. Klik op **Doorgaan** als u in een venster van Gebruikersaccountbeheer wordt gevraagd om toestemming om het programma te installeren.



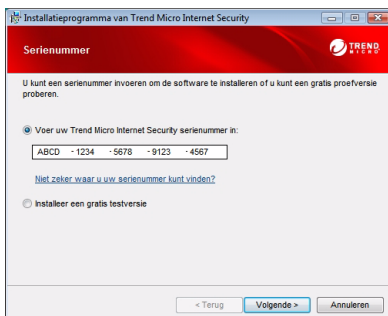
FIGUUR 2-2. Waarschuwing Gebruikersaccountbeheer

3. Neem de algemene voorwaarden in de Trend Micro licentieovereenkomst voor eindgebruikers zorgvuldig door. Om de software te installeren moet u **Ik ga akkoord met de voorwaarden in de licentieovereenkomst** selecteren en vervolgens op **Volgende** klikken.



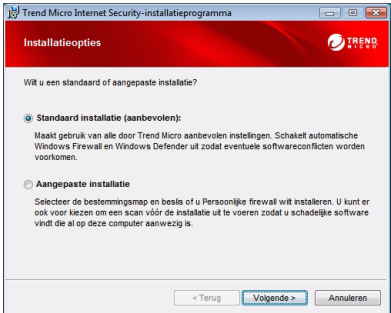
**FIGUUR 2-3. Venster Licentieovereenkomst**

4. Typ het serienummer in het venster Serienummer en klik op **Volgende**. Klik op de koppeling **Niet zeker waar u uw serienummer kunt vinden?** als u hulp nodig hebt.



**FIGUUR 2-4. Venster Serienummer**

5. Selecteer in het venster Installatieopties **Standaard installatie** en klik op **Volgende**.



**FIGUUR 2-5. Venster Installatieopties**

Als u beveiligingsrisico's wilt zoeken die de installatie zouden kunnen blokkeren, wijzigt u de installatiemap, of slaat u de installatie over van de Persoonlijke firewall die met Trend Micro Internet Security wordt meegeleverd, klikt u op **Aangepast installatie** en vervolgens op **Volgende**.

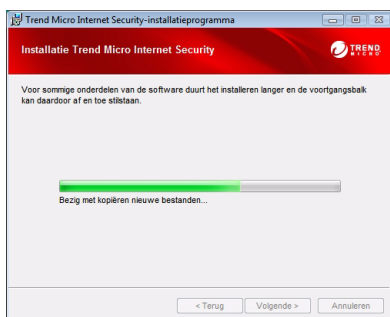
- Als u installatieproblemen wilt voorkomen vanwege beveiligingsrisico's die zich al op uw computer hebben genesteld, markeert u **Controleren op beveiligingsrisico's**.
- Als u Trend Micro Internet Security in een andere map wilt installeren, klikt u op **Wijzigen...** Klik op **OK** nadat u een locatie hebt gekozen.
- Als u de voorkeur geeft aan Windows Firewall, verwijdert u het vinkje in het selectievakje **Trend Micro Persoonlijke firewall installeren**.

Klik vervolgens op **Installeren**.



**FIGUUR 2-6. Venster Uw installatieopties aanpassen**

- De installatie van Trend Micro Internet Security begint nu.



**FIGUUR 2-7. Venster Trend Micro Internet Security installeren**

- Nadat de installatie is geslaagd, klikt u op **Nu activeren** om de software te activeren.



**FIGUUR 2-8. Venster Gereed voor activering**

Het installatieprogramma begint vervolgens de beveiligingssoftware in te stellen.



**FIGUUR 2-9. Venster Bezig met instellen van Trend Micro Internet Security**

- Maak een nieuwe account of schrijf u in bij uw bestaande Trend Micro-account. Als u een nieuwe account wilt maken, geeft u uw volledige naam op en selecteert u uw huidige locatie uit de lijst naast **Locatie**. Voer een adres in waarop u regelmatig uw e-mail kunt controleren, geef een wachtwoord op en klik op **Volgende**.

**FIGUUR 2-10. Venster Nu activeren**

- Druk voor toekomstig gebruik de pagina met de bevestiging van uw activering af. Klik op **Voltoeien**.

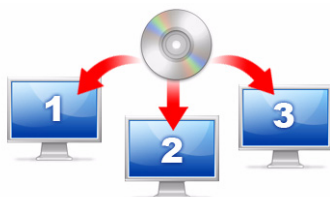
Mijn account om de onderstaande gegevens te bekijken.' There is a table with account details: 'Serienummer:' (Serial number), 'Uw naam:' (Your name), 'E-mailadres:' (Email address), 'Locatie:' (Location), and 'Vervalsituat:' (Expiration date). Below the table, there is a message: 'Klik op het pictogram in het systeemvak om de hoofdconsole te openen, zoals wordt weergegeven in de illustratie.' There is a small illustration of a system tray icon. Below that, it says: 'Meer bescherming nodig? U kunt deze software op meerdere computers installeren. Start gewoon simpelweg het installatieprogramma opnieuw op een andere computer en gebruik hetzelfde serienummer. Voor meer informatie en nadere instructies, ga naar [http://help.trendmicro.com/mv\\_account](http://help.trendmicro.com/mv_account)'. At the bottom right is a 'Voltoeien' button."/>

**FIGUUR 2-11. Venster Activering voltooid**

Dubbeltklik op het pictogram van Trend Micro Internet Security in het systeemvak om de hoofdconsole te openen.

## Trend Micro Internet Security op meerdere computer installeren

U kunt met een enkel serienummer Trend Micro Internet Security op drie computers installeren.



**FIGUUR 2-12.** U kunt er met een serienummer voor zorgen dat Trend Micro Internet Security drie computers beschermt.

Als u Trend Micro Internet Security op een andere computer wilt installeren, start u het installatieprogramma op die computer en voert u dezelfde stappen uit.

Als u Trend Micro Internet Security op de tweede en derde computer activeert, selecteert u een naam (of omschrijving) om elke nieuwe installatie te onderscheiden van de eerdere installatie. Omdat u Trend Micro Internet Security kunt gebruiken om de beveiliging van andere computers op afstand te beheren, kunt u deze verschillende namen gebruiken om de diverse installaties van elkaar te onderscheiden.

Als u de software op meer dan drie computers moet installeren, kunt u een van de eerdere installaties deactiveren of een extra serienummer aanschaffen.

**Opmerking:** Als u Trend Micro Internet Security verwijdert en vervolgens op dezelfde computer opnieuw installeert, telt dit als een extra installatie. Wanneer het maximale aantal toegestane installaties wordt bereikt, helpt Trend Micro Internet Security u een van de eerdere installaties te deactiveren.

## Trend Micro Internet Security verwijderen

Controleer voordat u Trend Micro Internet Security verwijdert of u zich op de computer hebt aangemeld met beheerdersrechten (vereist voor het ongedaan maken van de installatie) en sluit alle overige programma's.

**WAARSCHUWING!** *Wanneer het programma wordt verwijderd, worden alle in quarantaine geplaatste bestanden verwijderd, want deze kunnen virussen of spyware bevatten die niet op uw computer mogen achterblijven. Herstel de in quarantaine geplaatste bestanden als u deze moet behouden en breng ze over naar een veilige, geïsoleerde locatie, zoals een USB-geheugenstick, voordat u Trend Micro Internet Security verwijdert.*

1. U kunt Trend Micro Internet Security op twee manieren verwijderen:
  - Klik op de Windows-knop **Start** en selecteer **Alle programma's > Trend Micro Internet Security > Trend Micro Internet Security verwijderen**.
  - Open Configuratiescherm en dubbelklik vervolgens op **Software** (Windows XP) of **Een programma verwijderen** (Windows Vista). Selecteer **Trend Micro Internet Security** uit de lijst met programma's, en klik vervolgens op **Verwijderen** (Windows XP) of **Verwijderen** (Windows Vista).
2. Klik op **Doorgaan** als u in een venster van Gebruikersaccountbeheer wordt gevraagd om toestemming om het programma te verwijderen.



FIGUUR 2-13. Waarschuwing Gebruikersaccountbeheer

3. Klik op **Installatie ongedaan maken** om te bevestigen dat u het programma wilt verwijderen.



**FIGUUR 2-14. Venster Trend Micro Internet Security verwijderen**

4. Als u wachtwoordbeveiliging hebt ingeschakeld, moet u het juiste wachtwoord opgeven dat u eerder hebt ingesteld.
5. Klik op **Nu opnieuw opstarten** om de computer opnieuw te starten nadat het verwijderen van het programma is geslaagd.



**FIGUUR 2-15. Venster Verwijderen geslaagd**

## Installatie ongedaan maken met Trend Micro Diagnostic Toolkit

Als er zich problemen hebben voorgedaan tijdens het installeren, configureren of verwijderen, kunt u het programma verwijderen met behulp van Trend Micro Diagnostic Toolkit.

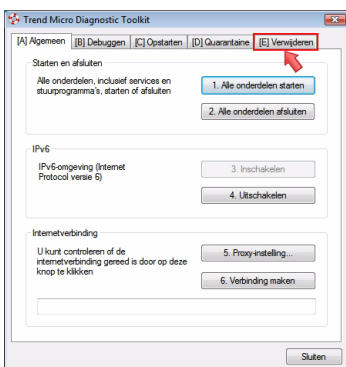
**Zo maakt u de installatie van het programma ongedaan met Trend Micro Diagnostic Toolkit:**

1. Klik op de Windows-knop **Start** en selecteer **Alle programma's > Trend Micro Internet Security > Trend Micro Support Diagnostic Toolkit**.
2. Klik op **Doorgaan** als u in een venster van Gebruikersaccountbeheer wordt gevraagd om toestemming om het programma te openen.



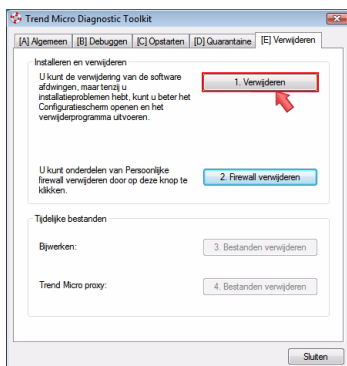
FIGUUR 2-16. Waarschuwing Gebruikersaccountbeheer

3. Wanneer Trend Micro Diagnostic Toolkit is geopend, klikt u op het tabblad **[E] Verwijderen**.



FIGUUR 2-17. Tabblad A van Trend Micro Diagnostic Toolkit

4. Klik op het tabblad [E] Verwijderen op de knop **1. Verwijderen**.



**FIGUUR 2-18.** Tabblad E van Trend Micro Diagnostic Toolkit

5. Wanneer u daarom wordt gevraagd, kopieert u het serienummer alvorens de installatie van het programma ongedaan te maken. Wanneer dit is gebeurd, markeert u het selectievakje **Ik heb het serienummer genoteerd.** en klikt u op **Volgende**.
6. Klik in het venster dat wordt weergegeven, op **Verwijderen** om het programma te verwijderen.



Voer na de installatie van Trend Micro Internet Security de taken op de volgende pagina uit om te beginnen met het beschermen van uw computer.

- *Controleren of de installatie is geslaagd* op pagina 22
- *De hoofdconsole openen* op pagina 22
- *Bijwerken en scannen* op pagina 23
- *Uw beveiligingsupdates besturen* op pagina 23
- *Een wachtwoord instellen* op pagina 24
- *Meer hulp opvragen* op pagina 24

## Controleren of de installatie is geslaagd

Gebruik het EICAR-testbestand (European Institute for Computer Antivirus Research) om te bevestigen dat Trend Micro Internet Security u nu beschermt.

**Opmerking:** Het EICAR-testbestand is *geen* virus. Dit onschadelijke tekstbestand met de extensie `.com` kopieert zich niet en heeft geen schadelijke inhoud.

1. Open <http://emea.trendmicro.com/emea/support/virus-primer/eicar-test-files/>.
2. Download het EICAR-testbestand door op een van de koppelingen met **ecar.com** te klikken, zoals `ecar.com` (HTTP).

Trend Micro Internet Security geeft dan een waarschuwing weer voor het “`ecar_virus`”, plaatst het bestand `ecar_test.com` in quarantaine en neemt de gebeurtenis op in het logbestand voor Virusscan.

## De hoofdconsole openen

Met de hoofdconsole van Trend Micro Internet Security kunt u gemakkelijk uw beveiligingsinstellingen controleren en aanpassen, updates ophalen en scans uitvoeren.

**U kunt de hoofdconsole op drie manieren openen:**

- Klik op de Windows-knop **Start** en selecteer **Alle programma's > Trend Micro Internet Security > Trend Micro Internet Security**.
- Dubbelklik in het systeemvak onder aan het scherm op het pictogram van Trend Micro Internet Security. U kunt ook met de linker- of rechtermuisknop klikken op het pictogram in het systeemvak en **Hoofdconsole openen** selecteren.
- Dubbelklik op het bureaublad op het pictogram van Trend Micro Internet Security.

## Bijwerken en scannen

Nadat u de hoofdconsole hebt geopend, ziet u twee grote blauwe knoppen onder aan het venster.

- Klik op **Nu scannen** om een snelle scan te beginnen waarmee schadelijke software op de gebruikelijke schuilplaatsen kan worden gedetecteerd en uitgeschakeld. Als u klikt op de rechterraand van de knop (aangegeven met een driehoek), kunt u ook een volledige of aangepaste scan selecteren. Een volledige scan controleert de hele computer op beveiligingsrisico's, terwijl een aangepaste scan bepaalde bestanden of mappen onderzoekt.
- Klik op **Nu bijwerken** om eventuele nieuwe beveiligingsupdates te downloaden.

## Uw beveiligingsupdates besturen

**Zo kunt u onmiddellijk de meest recente update downloaden:**

1. Open de hoofdconsole (zie [pagina 22](#)).
2. Klik in het scherm **Overzicht** op **Nu bijwerken**.

**Zo controleert u wanneer u eerdere updates hebt ontvangen:**

1. Open de hoofdconsole (zie [pagina 22](#)).
2. Klik op **Overige instellingen** en vouw de kop **Logbestanden** uit.
3. Kies **Bijwerken** in de vervolgkeuzelijst.
4. Klik op de knop **Logbestanden bekijken**.

**Zo controleert of wijzigt u het schema voor updates:**

1. Open de hoofdconsole (zie [pagina 22](#)).
2. Klik op **Overige instellingen** en vouw de kop **Automatisch bijwerken** uit.
3. Klik op de knop **Instellingen...**
4. Markeer het selectievakje **Automatisch controleren op updates**. Standaard controleert Trend Micro Internet Security elke drie uur of er updates beschikbaar zijn.
5. Selecteer **Melden voordat een update wordt gestart** om de voortgang van elke update te kunnen bekijken.

## Een wachtwoord instellen

Stel een wachtwoord in om te voorkomen dat anderen uw instellingen kunnen wijzigen. U moet een wachtwoord instellen om de beveiliging van andere computers in een thuisnetwerk te kunnen beheren.

1. Selecteer in de hoofdconsole **Overige instellingen** en klik op **Wachtwoord**.
2. Klik bij **Wachtwoord** op **Instellingen...**
3. Markeer het selectievakje **Wachtwoordbeveiliging activeren** en typ hetzelfde wachtwoord in de velden **Wachtwoord** en **Wachtwoord bevestigen**.

**Tip:** Het wachtwoord moet uit ten minste zes tekens bestaan en mag alleen letters van het alfabet (hoofdletters en kleine letters) en cijfers (0 tot en met 9) bevatten. Zie het onderwerp *Sterke wachtwoorden instellen* in de *online Help* voor meer aanbevelingen.

4. Typ in het veld **Wachtwoordhint** een korte opmerking die u kan helpen als u later uw wachtwoord vergeten mocht zijn. Kies geen hint die het voor iemand anders gemakkelijk maakt uw wachtwoord te raden
5. Klik op **OK** om uw wachtwoord op te slaan.

## Meer hulp opvragen

Trend Micro Internet Security biedt verschillende soorten hulp:

HELP-OPTIE	OMSCHRIJVING
Help en ondersteuning	Klik op deze knop rechts boven in de hoofdconsole voor koppelingen naar de <i>online Help</i> en Knowledgebase.
Contextgevoelige help	Klik op de knop <b>Help</b> voor meer informatie over een bepaald venster.
Scherminfo-hulp	Houd zonder te klikken uw muiscursor boven een pictogram om een korte beschrijving weer te geven.

**TABEL 3-1. Help-opties**

# Problemen oplossen

---

# 4

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe u basisproblemen oplost die zich kunnen voordoen met Trend Micro Internet Security.

In dit hoofdstuk komen de volgende onderwerpen aan de orde:

- *Problemen bij installeren en activeren* op pagina 26
- *Problemen met bijwerken* op pagina 28
- *Veelgestelde vragen* op pagina 29

## Problemen bij installeren en activeren

Bij het installeren en activeren van Trend Micro Internet Security kan een van de volgende problemen optreden:

- Het installatieprogramma reageert niet meer.
- Trend Micro Internet Security kan alleen worden gestart na een geslaagde installatie.
- U bent uw serienummer kwijtgeraakt of uw serienummer is ongeldig.
- U kunt Trend Micro Internet Security niet tijdens de installatie of na de installatie met behulp van de hoofdconsole activeren.

### Zo lost u een installatieprobleem op:

- Zorg ervoor dat u over beheerdersrechten beschikt op de computer waarop u probeert Trend Micro Internet Security te installeren.
  - a. Druk gelijktijdig op de toetsen Ctrl-Alt-Del om een klein venster te openen met de naam van de account waarmee u zich op de computer hebt aangemeld (kijk bij Aanmeldingsgegevens). Noteer de accountnaam en klik vervolgens op **Annuleren**.
  - b. Open het Configuratiescherm.
    - Klik op een computer met Windows XP op **Gebruikersaccounts** om te zien of de betreffende account over beheerdersrechten beschikt.
    - Klik op een computer met Windows Vista op **Gebruikersaccounts en Ouderlijk toezicht** en klik vervolgens op **Gebruikersaccount** om te zien of de betreffende account over beheerdersrechten beschikt.
  - c. Schakel, als u niet met beheerdersrechten bij de computer bent aangemeld, over naar een account die wel over deze rechten beschikt.
- Controleer of de computer voldoet aan alle installatievereisten op [pagina 6](#).
- Controleer of u alle instructies in het gedeelte *Installeren Trend Micro Internet Security* van deze handleiding *Aan de slag* hebt uitgevoerd.

Neem als u het probleem niet kunt oplossen aan de hand van bovenstaande stappen, contact op met de technische ondersteuning van Trend Micro. Zie [pagina 35](#) voor meer informatie.

**Zo lost u een probleem met de activering op:**

- Controleer of u het serienummer juist hebt ingevoerd. U moet deze gegevens in de volgende indeling verstrekken:

XXXX-XXXX-XXXX-XXXX-XXXX

**Opmerking:** Elke x komt overeen met een cijfer of letter. Het maakt niet uit of u hoofdletters of kleine letters typt.

- Kies een unieke naam of omschrijving voor elke installatie volgend op de eerste.
- Ga naar de volgende website als u wilt proberen een kwijtgeraakt wachtwoord te achterhalen: <http://www.trendsecure.com/commonapi/redirect.php?a=MT&l=n1>
- Zoek naar waarschuwingsberichten of logbestanden die verband houden met de activering. Naar aanleiding van deze informatie kunt u naar een oplossing gaan zoeken.
- U kunt de testversie van Trend Micro Internet Security slechts een beperkte periode gebruiken. Schaf Trend Micro Internet Security aan voordat de testperiode afloopt om uw beveiliging op peil te houden.

Neem contact op met de technische ondersteuning van Trend Micro als u het probleem niet kunt oplossen aan de hand van bovenstaande suggesties. Zie [pagina 36](#) voor meer informatie.

## Problemen met bijwerken

Controleer om te beginnen of uw computer verbinding met internet kan maken. Controleer vervolgens of er duidelijke hardware- of softwareproblemen voorkomen op de computer of het netwerk. Controleer de verbinding met de updateserver als Trend Micro Internet Security nog altijd geen updates kan downloaden.

### Zo controleert u de verbinding met de updateserver:

- Open het opdrachtregelvenster van Windows.
  - Opmerking:** Klik bij Windows XP op de knop **Start**, selecteer **Uitvoeren...** en typ `cmd` in het venster dat wordt weergegeven. Klik bij Windows Vista op de knop **Start** en typ `cmd` in het veld **Zoekopdracht starten**.
- Typ de volgende opdrachten om er zeker van te zijn dat de computer de volledig gekwalificeerde domeinnaam (FQDN) van de updateserver kan oplossen.

```
nslookup
```

```
ping iau.trendmicro.com
```

Neem contact op met de technische ondersteuning van Trend Micro als uw computer geen verbinding kan maken met de updateserver. Zie [pagina 36](#) voor meer informatie.

## Veelgestelde vragen

### Hoe installeer ik Trend Micro Internet Security op meerdere computers?

Als u Trend Micro Internet Security wilt installeren op een extra computer, plaatst u de installatie-cd in de computer die u wilt beschermen. Als u het installatieprogramma hebt gedownload, kopieert u dat programma naar de andere computer.

Vervolgens kunt u de stappen uitvoeren die worden besproken in *Installeren Trend Micro Internet Security*. Elke keer dat u Trend Micro Internet Security installeert, dient u hetzelfde serienummer in te voeren.

Indien u het programma te vaak installeert, helpt Trend Micro Internet Security u automatisch te bepalen welk installaties actief dienen te blijven.

### Moet ik de software meteen activeren?

Ook als u de software niet activeert, kunt u na de installatie nog drie dagen lang updates downloaden. Als u echter de meest recente updates wilt blijven ontvangen, dient u dan de software te activeren. Open de hoofdconsole om aan de slag te gaan.

### Hoe achterhaal ik mijn serienummer als ik dit kwijt ben?

Ga naar de volgende website als u wilt proberen een kwijtgeraakt serienummer te achterhalen:

<http://www.trendsecure.com/commonapi/redirect.php?a=MT&l=nl>

U kunt ook een verzoek om hulp versturen naar de volgende ondersteuningswebsite:

<http://esupport.trendmicro.com/support/consumer/submitonline.do>

## Waarom gebruik ik mijn toegestane installaties op als ik Trend Micro Internet Security verwijder en vervolgens op dezelfde computer opnieuw installeer?

Trend Micro is niet in staat een nieuwe installatie op een andere computer te onderscheiden van een nieuwe installatie op dezelfde computer. Wanneer het maximale aantal toegestane installaties wordt bereikt, helpt Trend Micro Internet Security u automatisch een ongebruikte installatie te deactiveren.

## Wat moet ik doen nadat ik Windows opnieuw heb geïnstalleerd of heb hersteld?

Zodra u uw Microsoft Windows-besturingssysteem opnieuw hebt geïnstalleerd of hebt hersteld, moet u Trend Micro Internet Security opnieuw installeren.

## Wat moet ik doen wanneer ik voor Windows een upgrade heb uitgevoerd?

Nadat u een upgrade voor Windows hebt uitgevoerd, kunt u de nieuwste versie van Trend Micro™ Internet Security downloaden bij Trend Micro (<http://www.trendmicro.com/download/emea/?lng=emea>).

## Waarom staat er in de hoofdconsole **Nog niet geactiveerd** nadat het is gelukt het programma te activeren?

Afhankelijk van uw netwerkverbinding kan het gebeuren dat u niet onmiddellijk een reactie ontvangt van Trend Micro. Probeer het in dit geval op te lossen door op **Nu bijwerken** te klikken. Als Trend Micro Internet Security erin slaagt te controleren op updates, dient nu de juiste vervaldatum te worden weergegeven.

## Kan Trend Micro Internet Security expresberichten filteren?

Trend Micro Internet Security kan niet chatsessies *filteren*, maar kan wel virussen, Trojaanse paarden, wormen, spyware en andere bedreigingen opsporen en uitschakelen die worden verzonden door middel van software voor expresberichten.

## Kan Trend Micro Internet Security alle bestandstypen scannen?

Ja. Trend Micro Internet Security kan niet alleen alle bestanden op uw computer controleren op bedreigingen, maar ook het geheugen van uw computer en e-mailberichten.

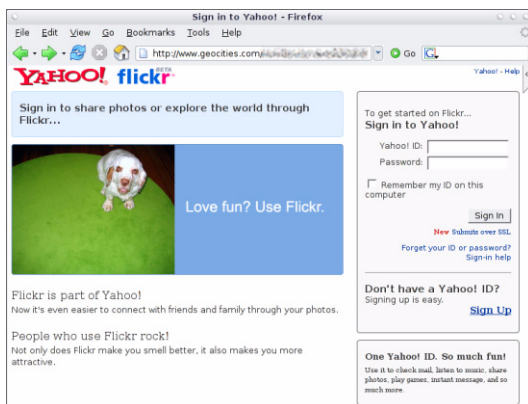
## Met welke webbrowsers kan Trend Micro Internet Security werken?

Trend Micro Internet Security werkt met deze browsers:

- Microsoft™ Internet Explorer™ 6.0 met Service Pack 2 (uitsluitend *Microsoft™ Windows™ XP*)
- Microsoft™ Internet Explorer™ 7.0
- Mozilla™ Firefox™ 2.0 of 3.0

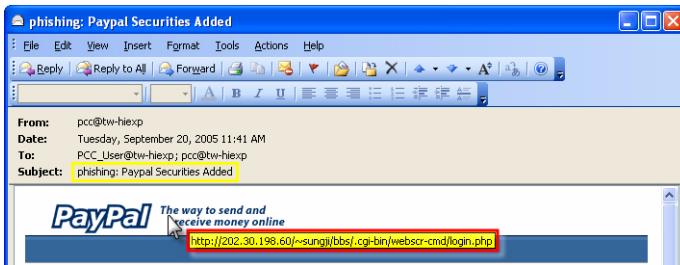
## Wat is phishing?

Phishing is een vorm van fraude waarmee wordt geprobeerd om persoonlijke gegevens te stelen. Een namaaksite kan bijvoorbeeld een legitieme website nabootsen om u ertoe te verleiden uw naam, creditcardnummers, burgerservicenummer en andere vertrouwelijke informatie door te geven. Crimineel kunnen vervolgens uw rekeningen leegroven of onder uw naam online aankopen doen.



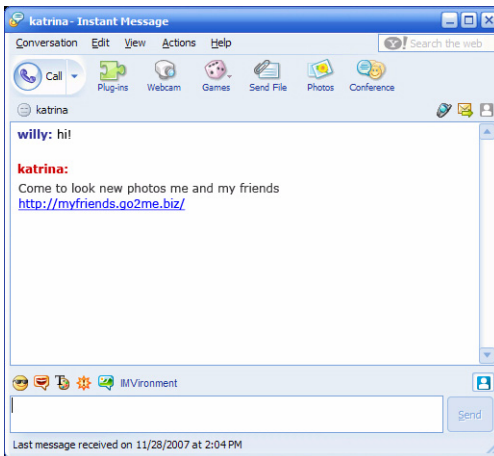
**FIGUUR 4-1.** Voorbeeld van een phishing-site

Een andere veelvoorkomende vorm van phishing-fraude begint met een e-mail waarin u wordt aangespoord om direct een probleem met een rekening op te lossen. Het bericht ziet er legitiem uit, maar bevat een koppeling naar een frauduleuze website.



FIGUUR 4-2. Voorbeeld van een phishing-bericht

Criminelen gebruiken ook IRC (Internet Relay Chat) en andere programma's voor expresberichten om ongewenste bestanden en koppelingen naar phishing-websites te verbergen in 'dynamische inhoud' (zoals afbeeldingen, webadressen en mediabestanden) die via een chatvenster rechtstreeks naar u wordt verzonden.



FIGUUR 4-3. Voorbeelden van phishing-expresberichten

## Wat zijn cookies?

Websites kunnen tijdelijk op uw computer gegevens bewaren om u te identificeren of uw voorkeuren op te slaan. Gewoonlijk dienen deze gegevens om het gebruik van de websites voor u aangenamer te maken, maar ze kunnen ook uw privacy bedreigen. Cookies die ongepast worden gebruikt, kunnen werken als een soort spyware.

**Opmerking:** Controleer de gedetailleerde informatie over vermoedelijke spyware voordat u iets verwijdert.

## Heeft de kleur van het kader om een waarschuwing een bepaalde betekenis?

Wanneer Trend Micro Internet Security een bericht weergeeft, vormt de kleur van het kader een aanduiding van de ernst van het betrokken beveiligingsrisico.

- Rood geeft een ernstige bedreiging aan.
- Geel geeft een waarschuwing of te onderzoeken probleem aan, zonder dat het gaat om een onmiddellijke bedreiging.
- Blauw geeft aan dat het bericht melding maakt van normale beveiligingsactiviteiten.

## Wat moet ik doen wanneer Trend Micro Internet Security meldt dat een virus, Trojaans paard of spyware automatisch is verwijderd of in quarantaine is geplaatst?

Klik op de naam van het virus, het Trojaanse paard of de spyware voor meer informatie, zoals kenmerken van de bedreiging en eventueel verder te ondernemen acties.

Nadat Trend Micro Internet Security een Trojaans paard of spyware heeft afgehandeld, moet u wellicht uw computer opnieuw opstarten om de bedreiging volledig te verwijderen. Normaal kunt u gewoon klikken op **Nu opnieuw opstarten**.



# Technische ondersteuning

---

Trend Micro wil technische ondersteuning bieden die uw verwachtingen overtreffen. In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe u een beroep kunt doen op technische ondersteuning.

Denk eraan dat u pas technische ondersteuning kunt krijgen nadat u Trend Micro Internet Security hebt geactiveerd.

In dit hoofdstuk komen de volgende onderwerpen aan de orde:

- *Voordat u contact opneemt met de technische ondersteuning* op pagina 36
- *Voorbeelden van geïnfecteerde bestanden verzenden* op pagina 37
- *Spam, fraude en ten onrechte gemarkeerde berichten rapporteren* op pagina 37
- *TrendLabs* op pagina 37
- *Andere bronnen* op pagina 38

## Voordat u contact opneemt met de technische ondersteuning

Probeer voordat u contact opneemt met de technische ondersteuning enkele andere manieren om snel en eenvoudig een antwoord op uw vraag te vinden:

- **Raadpleeg de documentatie.** Kijk in het hoofdstuk *Problemen oplossen* van deze handleiding *Aan de slag* en in de *online Help* voor informatie over Trend Micro Internet Security.
- **Bezoek de Trend Micro-website voor technische ondersteuning.** Deze bevat de meest recente informatie over alle Trend Micro-software alsmede antwoorden op veelgestelde vragen.  
<http://www.trendmicro.com/support/consumer/>

## Contact opnemen met de technische ondersteuning

U kunt een zogenaamde “case” voor technische ondersteuning openen door te gaan naar:

<http://www.trendmicro.com/support/consumer/>

Houd de volgende informatie bij de hand als u belt zodat Trend Micro uw probleem zo snel mogelijk kan oplossen:

- Uw Trend Micro Internet Security serienummer
- Uw Trend Micro Internet Security versienummer
- De exacte tekst van eventuele foutmeldingen
- Een korte beschrijving van wat u deed toen het probleem optrad (met inbegrip van hoe het probleem kan worden gereproduceerd)

**Tip:** Open de hoofdconsole (zie *pagina 22*), selecteer **Help en ondersteuning** en klik op **Productinformatie** voor het versie- en serienummer van uw programma.

## Voorbeelden van geïnfecteerde bestanden verzenden

Als u twijfelt aan de veiligheid van een bestand, maar uw beveiligingssoftware detecteert geen problemen, wordt u verzocht het naar deze website te sturen:

<http://subwiz.trendmicro.com>

Geef een korte omschrijving van de symptomen die u hebt waargenomen. Specialististen van Trend Micro zullen het bestand analyseren om eventuele schadelijke code te identificeren.

## Spam, fraude en ten onrechte gemarkeerde berichten rapporteren

Stuur spam en legitieme berichten die ten onrechte zijn gemarkeerd als spam door naar het volgende adres:

[false@support.trendmicro.com](mailto:false@support.trendmicro.com)

Stuur frauduleuze berichten (phishing) door naar het volgende adres.

[antifraud@support.trendmicro.com](mailto:antifraud@support.trendmicro.com)

De technische ondersteuning van Trend Micro controleert of deze berichten patronen bevatten teneinde de software voor het detecteren van spam en frauduleuze e-mail te verbeteren.

## TrendLabs

TrendLabs, een wereldwijd netwerk van antivirusresearch- en product-ondersteuningscentra, biedt doorlopende informatie en updates aan klanten van Trend Micro over de hele wereld.

In de speciale servicecentra in Parijs, München, Manila, Taipei, Tokio en Californië zijn honderden uitstekend getrainde technici en ervaren ondersteuningsmedewerkers werkzaam, die razendsnel reageren op nieuwe beveiligingsrisico's voor computers.

Meer informatie over TrendLabs vindt u op de volgende website:

<http://emea.trendmicro.com/emea/about/company/trendlabs/>

## Andere bronnen

- Ga naar <http://www.trendsecure.com/commonapi/redirect.php?a=MT&l=nl> voor toegang tot uw Trend Micro account of naar <http://www.trendsecure.com> voor extra beveiligingshulpmiddelen en -services.
- Op de Trend Micro site, <http://emea.trendmicro.com/emea/home/home-user>, kunt u gratis testversies downloaden van bekroonde beveiligingssoftware plus hulpmiddelen als de Virus Map met meldingen over virusinfecties die waar dan ook ter wereld zijn aangetroffen.
- U kunt op elk gewenst moment software-updates en patches downloaden vanaf <http://www.trendmicro.com/download/emea/?lng=emea>.