

**WEBROOT®**

*SecureAnywhere™ AntiVirus*

*Kunde-FAQs*

*April 2015*

## Table of Contents

Introduktion .....	2
Promovering af Webroot SecureAnywhere® AntiVirus .....	2
Kundesupport links .....	2
<i>Generelle spørgsmål</i> .....	2
Hvorfor tilbyder banken Webroot SecureAnywhere® software?.....	2
Hvem er Webroot? .....	2
Hvad er forskellen på min alm. antivirus og Webroot SecureAnywhere®?.....	3
Hvilke slags sikkerhedsforanstaltninger og managementfunktioner er inkluderet i Webroot SecureAnywhere®?.....	3
Hvilken supplerende beskyttelse tilbyder Identity Shield? .....	3
Hvor meget koster denne sikkerhedssoftware? .....	4
<i>Installering af Webroot SecureAnywhere®</i> .....	4
Hvordan installerer jeg Webroot SecureAnywhere®?.....	4
Er Webroot SecureAnywhere® tilgængelig på flere sprog?.....	6
Hvordan finder jeg brugerfladen (user interface)? .....	6
Skal jeg have administratorrettigheder for at kunne installere Webroot SecureAnywhere®?.....	7
Jeg er ikke teknisk anlagt. Er sikkerhedssoftwaren besværlig at opsætte?.....	7
Jeg oplever problemer med installationen af Webroot SecureAnywhere®. Hvad skal jeg gøre?.....	7
Hvad skal jeg gøre, hvis min virksomhed har systemrestriktioner som forhindrer mig i at installere Webroot SecureAnywhere AntiVirus®? .....	7
Hvilke links kan jeg benytte for at komme til Webroots supportsider?.....	7
Hvordan afinstallerer jeg Webroot SecureAnywhere®?.....	7
<i>Opdagelse og fjernelse af malware</i> .....	8
Hvad sker der, hvis jeg har malware på min PC? .....	8
Hvad sker der, hvis jeg klikker ind på en phishing- eller anderledes svigagtig webside? .....	10
<i>Daglig brug af Webroot SecureAnywhere®</i> .....	11
Vil Webroot SecureAnywhere® påvirke, hvordan jeg bruger internettet?.....	11
Vil Webroot SecureAnywhere® påvirke nogen applikationer på min computer?.....	11
Vil Webroot SecureAnywhere® fjerne truslerne ved daglig internetbrug?.....	11
Er der en manual til, hvordan man bruger Webroot SecureAnywhere® softwaren? .....	11
Jeg har andre netsikkerhedsprodukter som kræver daglige opdateringer. Kræver Webroot SecureAnywhere® det samme? ...	11
Hvordan får jeg kundesupport? .....	11
<i>Kompatibilitet</i> .....	12
Hvad er systemkravene til Webroot SecureAnywhere®? .....	12
Hvilke operativsystemer og browsere understøtter Webroot SecureAnywhere®? .....	12
Vil Webroot SecureAnywhere® sænke min computers ydeevne? .....	12
Vil jeg stadig skulle bevare mine eksisterende antivirusløsninger? .....	12
<i>Hvordan du får adgang til din online Webroot Management konsol</i> .....	13
Hvad er Management Console? .....	13
Hvordan får jeg adgang til Management Console?.....	13
Kan jeg tilføje flere maskiner til min Management Console? .....	14
Disclaimer.....	16



## Introduktion

Formålet med dette dokument er at hjælpe banken med succesfuldt at tilbyde Webroot SecureAnywhere® til sine netbank kunder, for derved at beskytte dem fra risiciene forbundet med netbank svindel og online angreb. FAQ indholdet i dette dokument kan bruges i sin helhed eller delvist, alt efter behov.

## Promovering af Webroot SecureAnywhere® AntiVirus

For at opnå den optimale adoptionsrate af Webroot® endpoint security, er det vigtigt at vores sikkerhedsansvarlige gøres synlig et prominent sted på jeres webside. Ultimativt, vil dette sikre et bedre sikkerhedsniveau for concernen og jeres kunder. Promoveringsteknikkerne vil i høj grad afhænge af marketingsstilen som er vedtaget af banken. Web Access Intelligence kan bruges til at identificere brugere, som ikke har Webroot SecureAnywhere® AntiVirus installeret, og kan aktivt promovere produktet inden for bankens sikre webside. Dette er en målrettet og mere effektiv tilgang til at øge adoptionsraten.

## Kundesupportlinks

Webroot har oprettet bankspecifikke kundesupportlinks, som kan hjælpe med at identificere bankens kunder. Bankens kunder kan benytte disse links til at få adgang til kundesupport. Disse links er indlejret i den bankspecifikke konfiguration af Webroot SecureAnywhere® AntiVirus og kan ligeledes indlejres i nogle af FAQ'ene forneden.

[Generel support destinationsside](#)

[Opret en supportanmodning 24/7](#)

## Kunde-FAQs

Følgende er et sæt hyppigt stillede spørgsmål, som vil hjælpe bankens kunder med at forstå, hvorfor de skal downloade, installere og bruge Webroot SecureAnywhere®. Sektionen "Generelle spørgsmål" er af afgørende betydning. Resten af sektionerne er tilføjet for at tilbyde en samlet oversigt, men informationerne kan ligeledes findes i manualer og andre oversigter på Webroot websiden. Svarerne hér er derimod specifikt skræddersyet til bankens kunder.

### Generelle spørgsmål

#### Hvorfor tilbyder banken Webroot SecureAnywhere® software?

Du skulle allerede i forvejen gerne anti-virus software installeret på din PC, men konventionelle antivirusprogrammer specialiserer ikke i at beskytte dine sensitive informationer, når du er online, bruger netbank, foretager online shopping eller benytter dig af social networking sider.

For at sikre dig den bedst mulige onlinebeskyttelse, har banken indgået et partnerskab med Webroot for at kunne tilbyde dig dets prisvindende onlinesikkerhedssoftware, som vil beskytte dig imod virus og andre onlinetrusler, designet til at stjæle dine personlige oplysninger, herunder din netbank information. Der er tale om en helt ny antivirus teknologi, som fungerer supplerende til den onlinesikkerhedssoftware, du allerede har installeret på din maskine og som beskytter dig imod de trusler, der potentielt kan "oversees" af andre antivirusløsninger.

#### Hvem er Webroot?

Webroot er en ledende leverandør af cloud-baserede endpoint security løsninger. Vore produkter er designede til at være

hurtige, effektive og brugercentriske, alt imens de sikrer din PC et højt sikkerhedsniveau og beskytter enhver information som du deler på internettet.

## Hvad er forskellen på min alm. antivirus og Webroot SecureAnywhere®?

Ulig det meste antivirus software på markedet, er Webroot SecureAnywhere® designet til at virke både alene eller som supplement til andre onlinesikkerhedsprodukter, som kan være installeret på din PC. Softwaren bruger kun ganske få af dine computers ressourcer, scanner ekstremt hurtigt og er særdeles effektiv i at forhindre, at ny eller unik malware inficerer din maskine.

### *Hvordan Webroot SecureAnywhere® adskiller sig fra konventionelle antivirusprogrammer:*

Opdager, blokerer og fjerner alle infektioner, herunder højt sofistikeret netbank malware, fra din PC.

Bruger en integreret Identity Shield-funktion, der tilføjer et yderligere lag af forsvar mod finansiel og informationsstjælende malware. Identity Shield antager som udgangspunkt at din PC allerede kunne være inficeret med sofistikeret, svær-at-opdage malware, såsom en banking Trojan, og går med det samme i gang med at neutralisere truslen ved at lukke ned for dens datastjælende aktiviteter på din PC.

Kræver ingen opdateringer af virusdefinitioner. Sådanne opdateringer uddateres i løbet af minutter. I stedet benytter programmet sig af Webroot® Intelligence Network (verdens største trusselsdefinitionsdatabase) til at identificere nye filer og klassificere nye trusler i realtid. Webroot® identificerer derfor nyligt opståede trusler i løbet af sekunder, i stedet for timer eller dage, og minimerer derved risiciene ved malware-angreb betydeligt.

Den er ressourcemæssigt en letvægter og bruger færrest PC ressourcer sammenlignet med noget andet antivirusprogram. Hele programmet fylder mindre end én megabyte og kan dermed siges at være lille bitte sammenlignet med konventionel antivirus-software, der gennemsnitligt fylder i omegnen af 500 megabytes.

Den er ekstremt hurtig. Ifølge uafhængige tests, er den verdens hurtigste antivirus. En tilbundsgående scanning tager normalt 1-3 minutter alt efter din computers specifikationer, og vil ikke forringe din PCs ydeevne.

For andet år i træk, blev Webroot SecureAnywhere® kåret som den mest effektive antivirus software til at opdage og blokere ny malware med en perfekt score på 5 ud af 5 point i PCMag USA. Programmet har også modtaget den højteftertragtede PCMag Editor's Choice Award.

## Hvilke slags sikkerhedsforanstaltninger og managementfunktioner er inkluderet i Webroot SecureAnywhere®?

### *Webroot SecureAnywhere® tilbyder de følgende nøglefunktioner:*

- Antivirus
- Anti-spyware
- Anti-phishing
- Firewall
- Identitetsbeskyttelse
- Social Network-beskyttelse
- Usikre links- og søgeresultatsidentifikation
- Online management konsol

## Hvilken supplerende beskyttelse tilbyder Identity Shield?

Identity Shield beskytter alle de informationer som du deler med bank via internettet, foruden web-shopping og information delt på sociale medier. Den beskytter informationer såsom logindetaljer, passwords, kontonumre, kreditkortoplysninger og anden personlig information såsom adresser, fødselsdato mm. Den tilføjer ligeledes et ekstra beskyttelseslag imod Trojans,

der specifikt går efter højteftertragtede mål som netbank information samt tyveri af andre personfølsomme informationer, alt sammen for at sikre at din identitet og onlineaktiviteter forbliver fuldt ud sikre.

***Webroot SecureAnywhere® beskytter dig således:***

Den identificerer, hvis en webside, du besøger, er autentisk, og sikrer sig at der ikke er tale om en phishing side.

Sikrer sig, at dine loginoplysninger kun indtastes ind i den af dig intenderede webside.

Beskytter dine personlige oplysninger, selv om din computer allerede er inficeret med uidentificeret ondartet software.

Beskytter automatisk din webbrowser, cookies og gemte webside data.

Forhindrer browserangreb af typerne keyloggers og screengrabbers, samt lignende, der har til hensigt at udsøge sig din netbank aktivitet.

Beskytter clipboard data fra at blive stjålet og stopper URL-fangende angreb.

Blokerer forsøg på browsermodifikation samt enhver mistænkelig adgang til browservinduer.

**Hvor meget koster denne sikkerhedssoftware?**

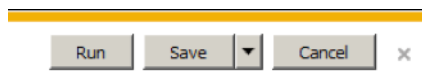
Banken tilbyder Webroot SecureAnywhere® AntiVirus gratis til alle vores netbank kunder. Download din gratis kopi af Webroot SecureAnywhere® AntiVirus direkte fra bankens netbank webside!

***At installere Webroot SecureAnywhere®***

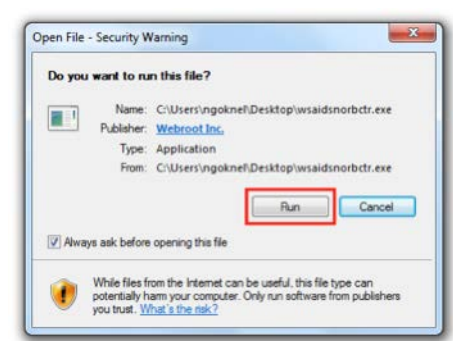
**Hvordan installerer jeg Webroot SecureAnywhere®?**

Klik på Webroot® **download link/button**, som tilgængeliggøres efter du er logget på din konto.

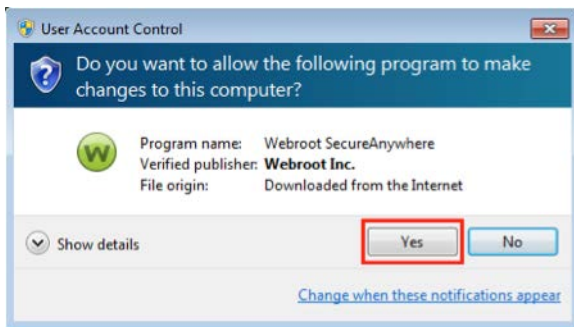
Webroot SecureAnywhere® agenten, som udgør mindre end én megabyte, vil dernæst downloades til din PC i løbet af få sekunder. Alt afhængigt af, hvilken browser du bruger, vil du blive præsenteret med et valg a la det, du kan se nedenfor hér. Klik **Run** for at fortsætte.



Du kan også opleve at se en sikkerhedsadvarsel. Klik **Run**.

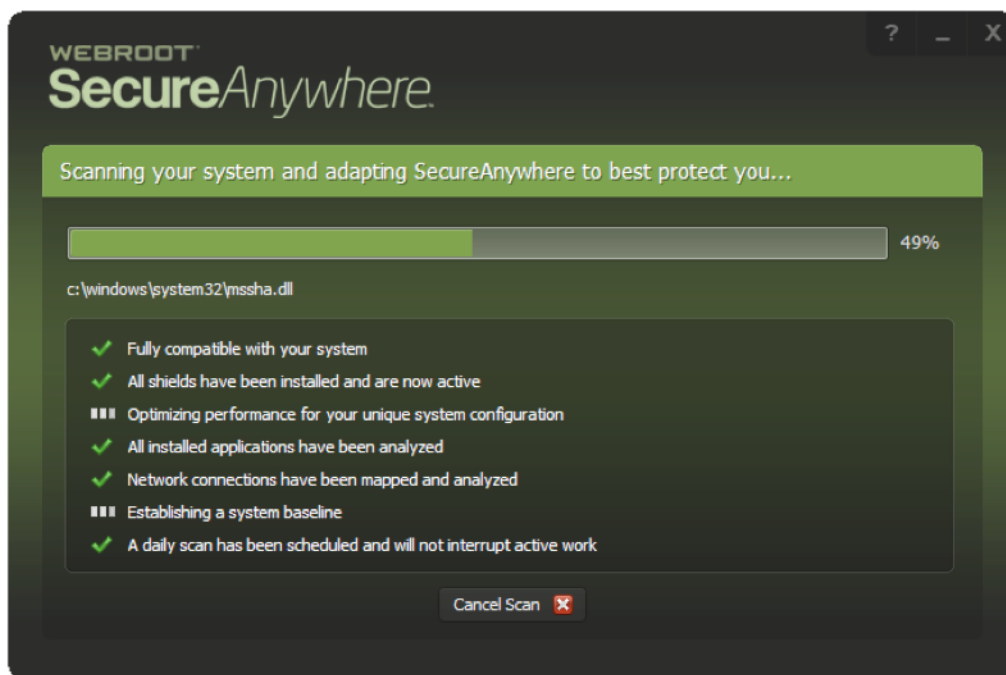


Klik **Agree** og **Install**.

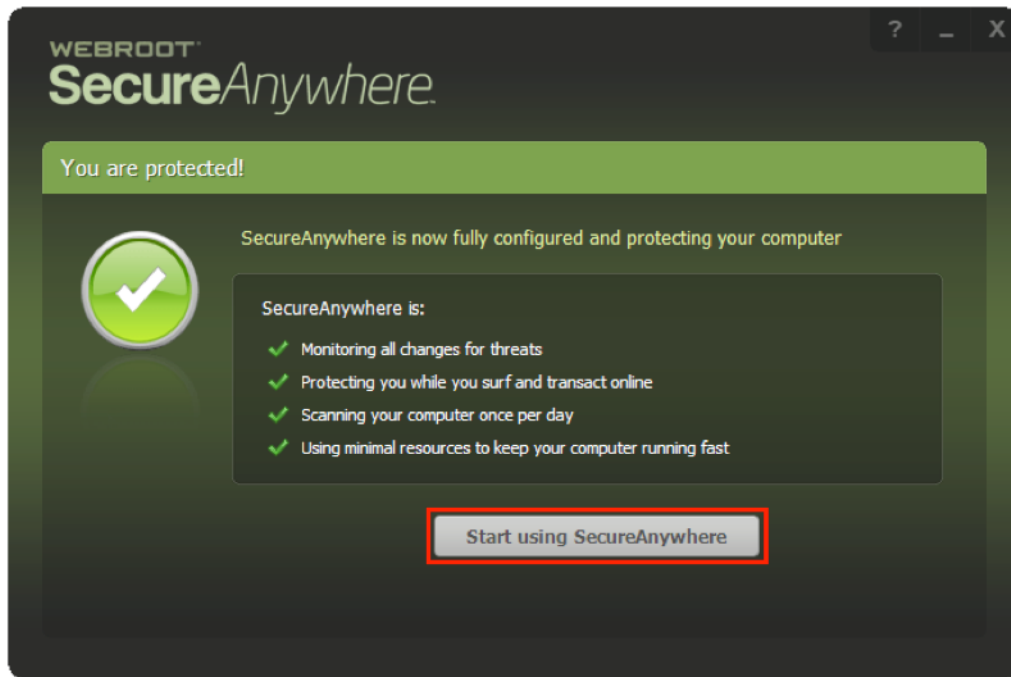


Alt afhængigt af din PCs sikkerhedsindstillinger, kan du opleve at få vist ovenstående advarsel. Klik **Yes**.

Efter et par sekunder vil Webroot SecureAnywhere® scanne optimere sig selv bedst til at tilpasse sig dit system. Dette tager normal ca. to minutter.



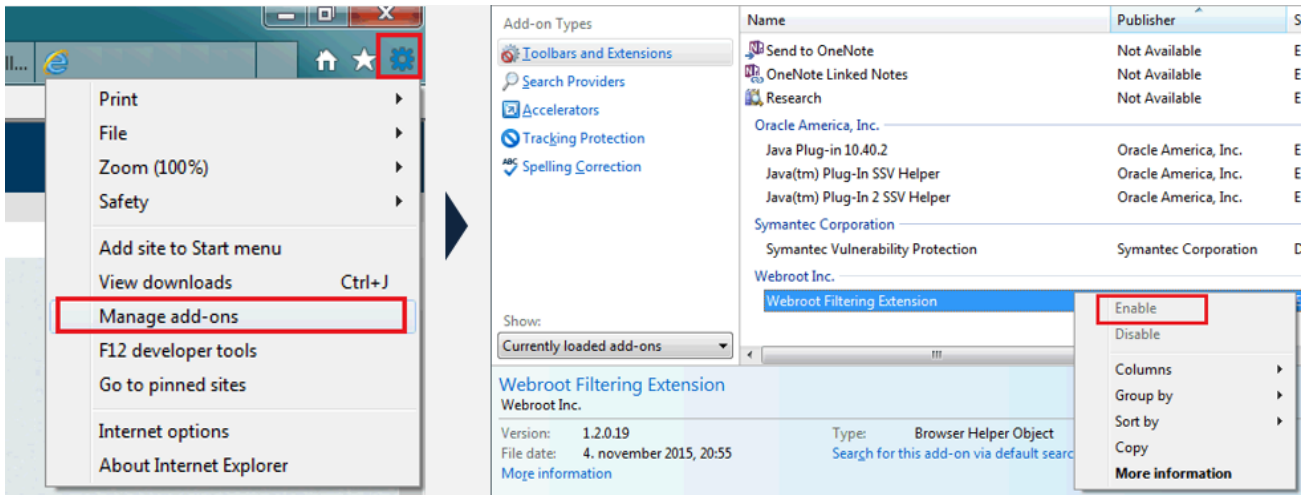
Når den indledende scan er fuldført, vil du se "You are protected" skærmen.



Ingen yderligere skridt er nødvendige og installationen er nu fuldført. Ved at klikke **Start using SecureAnywhere** vil du lukke vinduet og automatisk åbne den primære brugerkonsol.

### Hvordan aktiverer jeg beskyttelsen mod phishing?

Taget i betragtning af at de fleste browsere kræver tilladelse til at aktivere 'add-ons', må kunden derfor selv aktivere beskyttelsen mod phishing, hvilket kan gøres under indstillingerne i browseren.



### Er Webroot SecureAnywhere® tilgængelig på flere sprog?

Ja, Webroot SecureAnywhere® er tilgængelig på kinesisk (forenklet), kinesisk, koreansk, japansk, russisk, tyrkisk, engelsk, tysk, fransk, portugisisk, spansk, italiensk and hollandsk.

Webroot SecureAnywhere® tilpasser sig selv til sprogindstillingerne på dit styresystem og installeres dermed automatisk på dit foretrukne sprog. Hvis sprogindstillingerne på dit system ikke er tilgængelige, vil programmet vælge engelsk som udgangspunkt.

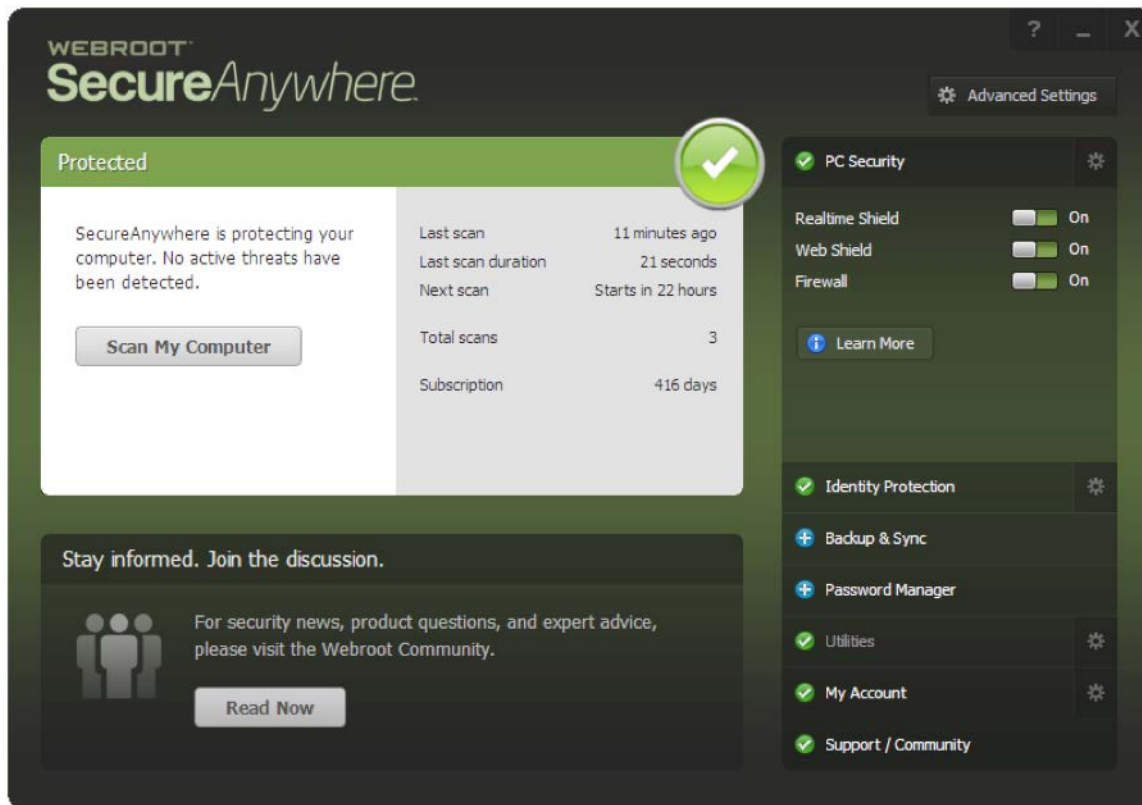


## Hvordan finder jeg brugerfladen (user interface)?

Den nemmeste måde at få adgang til din brugerflade er ved at dobbeltklikke på Webroot® ikonen i statusfeltet.



Du vil dernæst få adgang til brugerfladen:



## Skal jeg have administratorrettigheder for at kunne installere Webroot SecureAnywhere®?

Ja, for at kunne installere software, er det nødvendigt at have administratorrettigheder til din enhed.

## Jeg er ikke teknisk anlagt. Er sikkerhedssoftwaren besværlig at opsætte?

Nej. Softwarens standardindstillinger er designet til at være tilstrækkelige, men hvis du skulle få brug for at ændre på noget, kan det gøres simpelt, hurtigt og intuitivt. Online og in-product hjælp er konstant tilgængeligt med råd. Det tager kun få sekunder at downloade og installere softwaren, og efterfølgende er du fuldt ud beskyttet.

## Jeg oplever problemer med installationen af Webroot SecureAnywhere®. Hvad skal jeg gøre?

I tilfælde af installationsproblemer, kan du [kontakte Webroot® Support ved at klikke her.](#)

Hvis informationen på websiden ikke tilstrækkelig til at løse dit problem, kan du klikke på linket **Open a Support Ticket** eller [klike her for at starte en supportforespørgsel](#). Derefter vil du blive kontaktet af en Webroot® Customer Service Agent.

### **Hvad skal jeg gøre, hvis min virksomhed har systemrestriktioner som forhindrer mig i at installere Webroot SecureAnywhere AntiVirus®?**

En række af selskaber har restriktioner på installationsrettighederne, filter på internetadgangen, proxy-indstillinger og firewall restriktioner mm. Hvis du ikke kan installere Webroot SecureAnywhere®, kontakt da venligst din IT-administrator for hjælp eller bed din IT-administrator om at kontakte Webroot® global support for at få de specifikke installationsinstruktioner, der bedst passer dit selskabs forhold.

### **Hvilke links kan jeg benytte for at komme til Webroots supportsider?**

Hovedsupport siden finder du [her](#).

Klik [her](#) for at åbne en 24/7 supportforespørgsel.

Hvis du oplever problemer med Webroot SecureAnywhere®, prøv da venligst at [kontakte support ved at klikke her](#) før du evt. afinstallerer softwaren. Webroot® support kan normalt selv opdage og løse eventuelle problemer eksternt.

### **Hvis du får brug for at afinstallere Webroot SecureAnywhere®, skal du:**

Åbne vinduet "control panel".

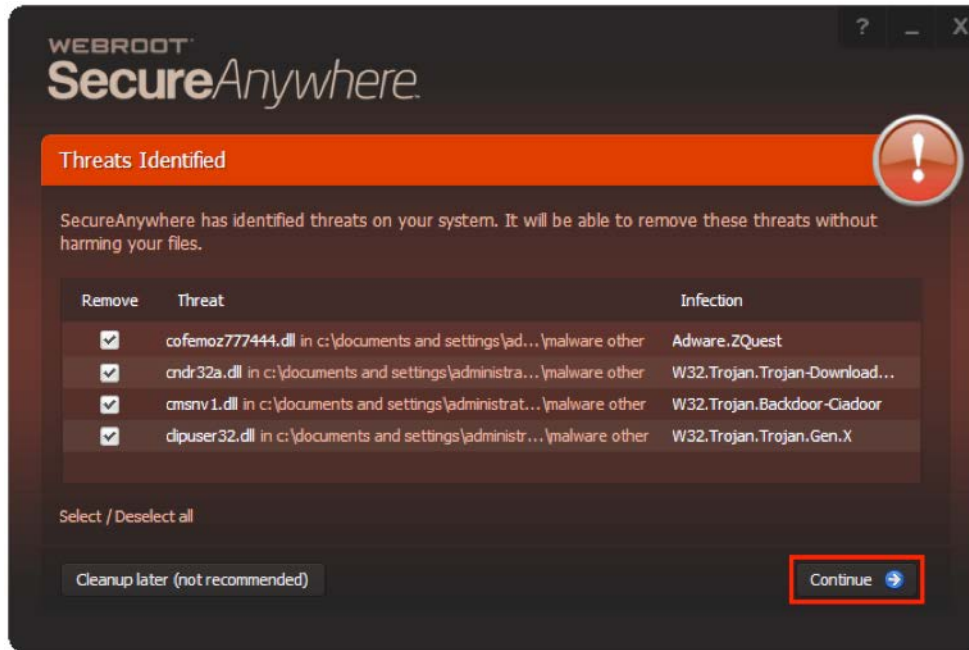
Vælg "uninstall a program" eller "Programs and Features"

Vælg Webroot SecureAnywhere® og dernæst afinstallere.

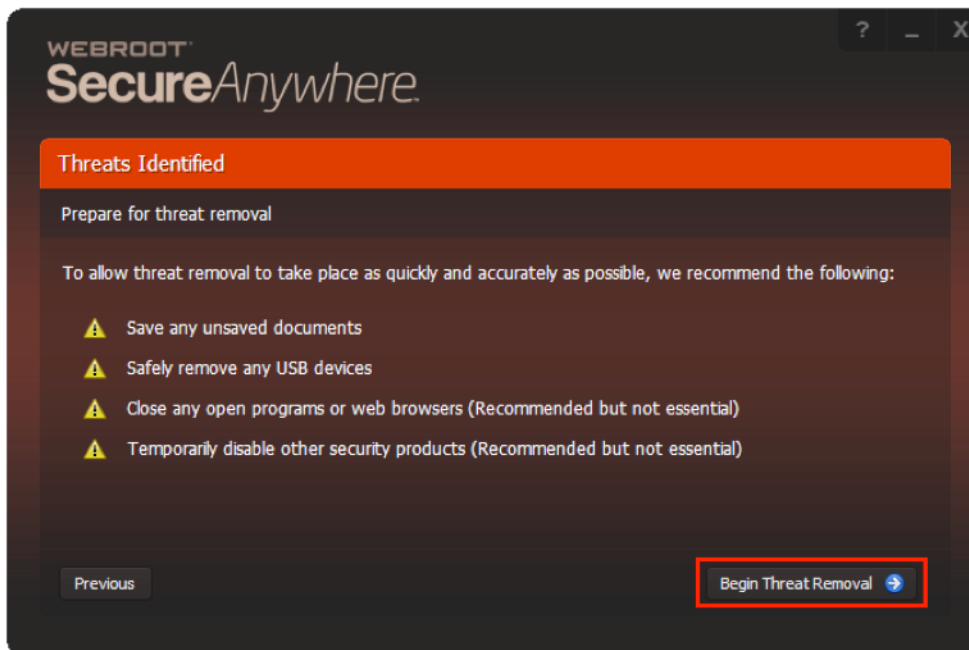
## Detektion og fjernelse af malware

### Hvad sker der, hvis jeg har malware på min PC?

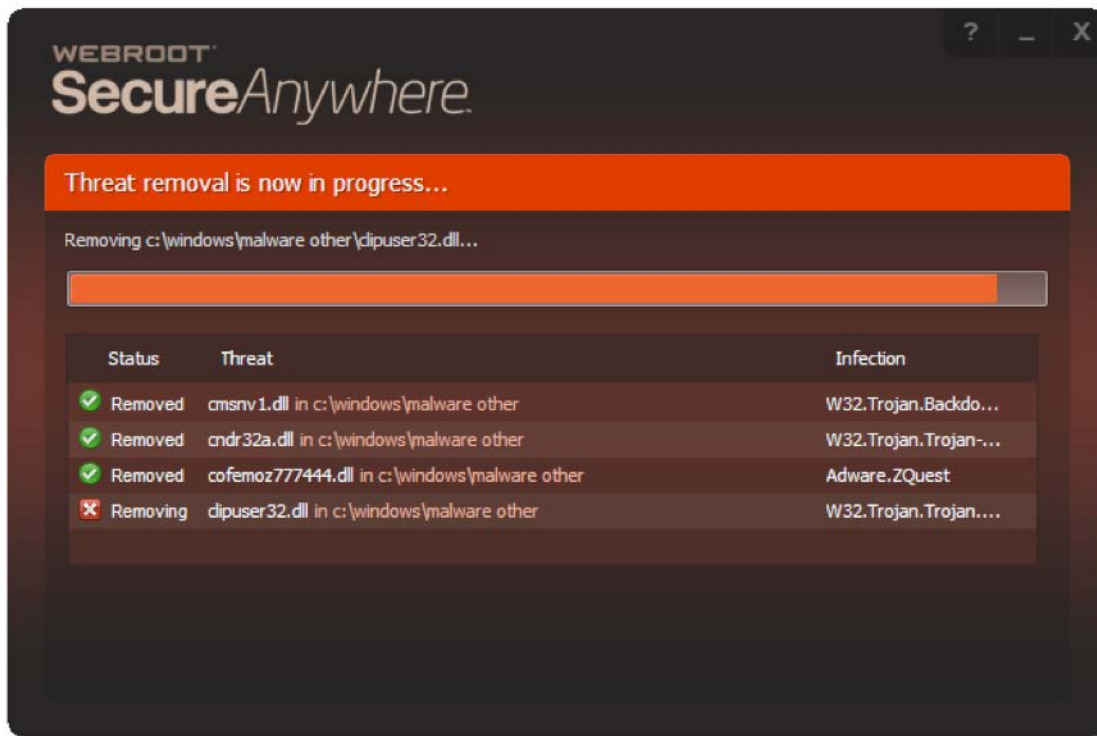
Hvis der findes malware mens den indledende scanning, vil skærmen (scanningsresultater) vise oplysninger om enhver malware fundet, som vist nedenfor:



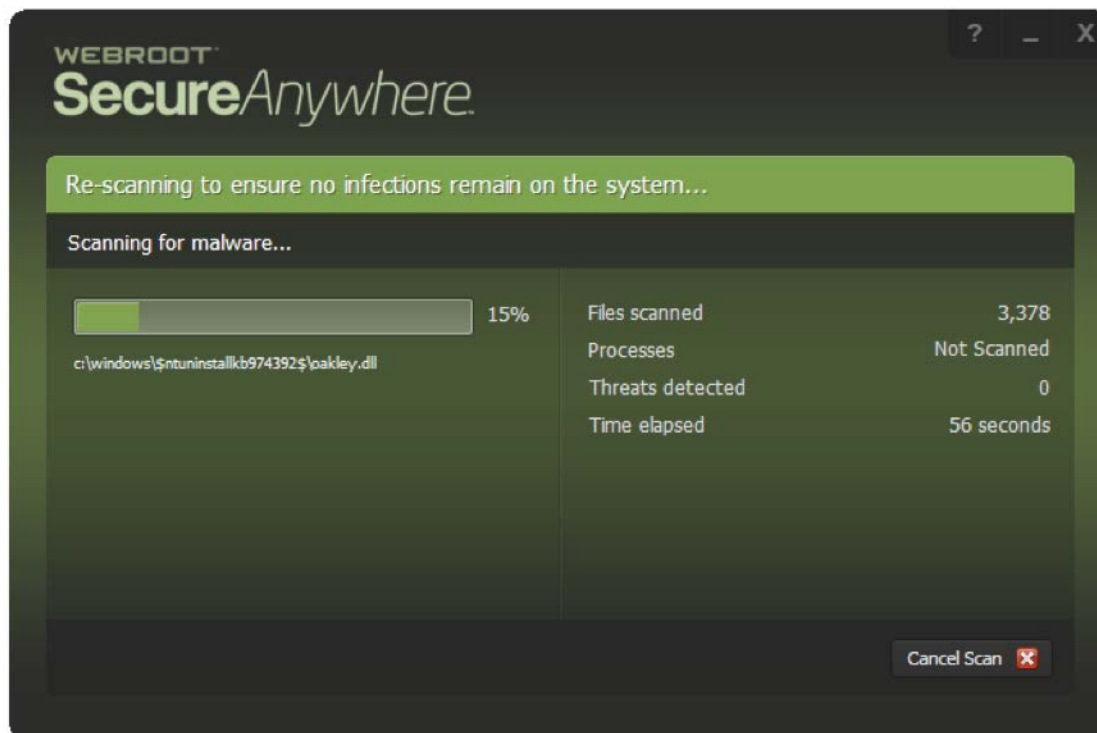
Hvis du ønsker at starte malwarefjernelse, klik **Continue** og følg vejledningen i det næste skærmbillede.



Klik på **Begin Threat Removal** til at gå i gang med malwarefjernelse.

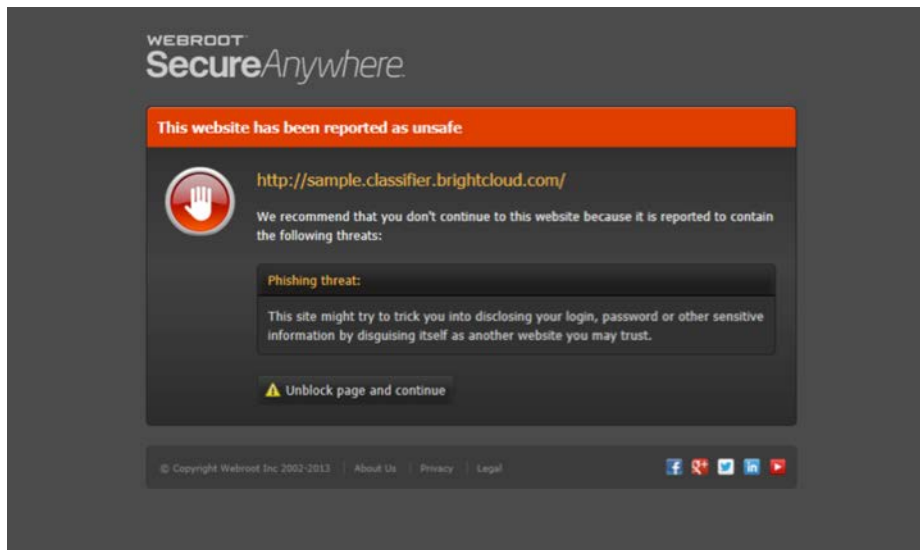
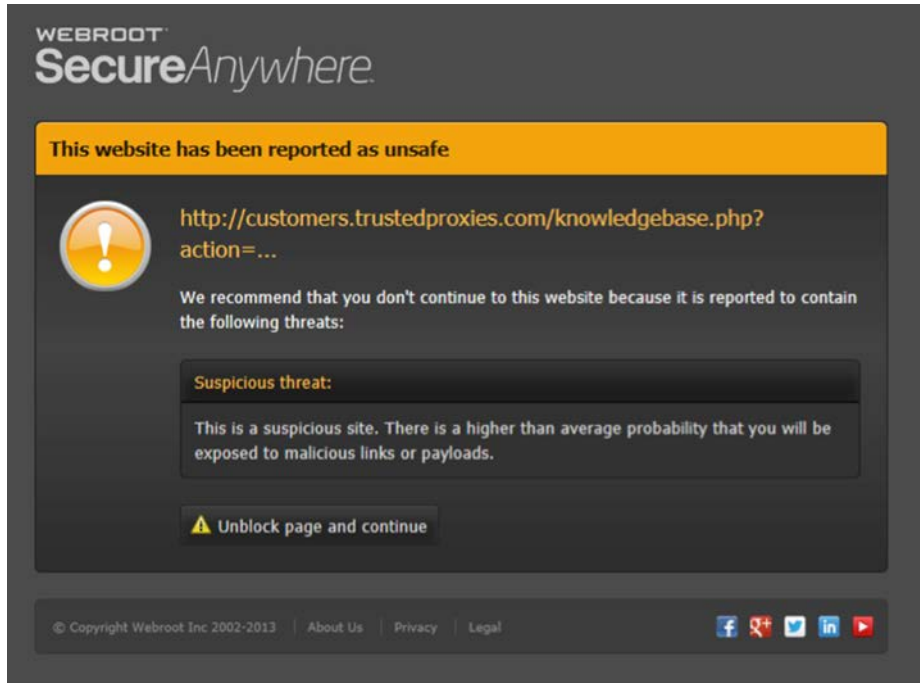


Efter agenten fjerner malware, udføres en anden scanning for at sikre, at truslen er fuldt ud fjernet. Alt afhængigt af arten af den skadelige software (for eksempel, hukommelse-hjemmehørende malware), kan en genstart og auto-genscanning være påkrævet. Følg venligst prompterne på skærmen.



## Hvad sker der, hvis jeg klikker ind på en phishing- eller anderledes svigagtig webside?

Identity Shield er designet til at yde beskyttelse uden advarsler og pop-ups, så du kan udføre dine daglige aktiviteter på din PC. Hvis du uforvarende forvilder dig ind på en hjemmeside, der har en kendt trussel, eller er et phishing-websted, vil softwaren vise advarsler, se nedenfor.



Medmindre du er helt sikker på, at det websted, du besøger, er ægte, bør du altid lukke vinduet.

**Vigtigt:** Webroot SecureAnywhere® er en meget stærk allieret til at forebygge cyberkriminalitet, men den er afhængig af ansvarligheden af de enkelte brugere. Hvis man ignorerer advarsler, det kan resultere i kompromitteret sikkerhed.

## Daglig brug af Webroot SecureAnywhere®

### Vil Webroot SecureAnywhere® påvirke, hvordan jeg bruger internettet?

Nej. Softwaren er designet til at være meget tilbageholdende og kun lade dig vide, hvis et ondsindet websted er identificeret, ved at vise et klart budskab i form af en advarsel på skærmen, eller hvis der findes malware.


### Vil Webroot SecureAnywhere® påvirke nogen applikationer på min computer?

Nej. Den er designet til at indstille sig automatisk til den bedste mulige konfiguration for at sikre maksimal kompatibilitet med alle andre programmer på din PC.

### Vil Webroot SecureAnywhere® fjerne truslerne ved daglig internetbrug?

Ja. Eventuelle trusler, som opdages af Webroot SecureAnywhere®, vil blive fjernet.


### Er der en manual til, hvordan man bruger Webroot SecureAnywhere® softwaren?


Ja. Ekstensive produktvejledere kan tilgås ved at højreklikke på ikonen Webroot SecureAnywhere® og vælge **Help and Support**, dernæst klikke på  spørgsmålstegnet i brugergrænsefladen eller ved at klikke her: [Produktvejledere](#).

### Jeg har andre netsikkerhedsprodukter som kræver daglige opdateringer. Kræver Webroot SecureAnywhere® det samme?

Nej. Softwareopdateringer forekommer inden for skyen. Webroot SecureAnywhere® kræver ikke opdateringer af virus definitioner.

### Hvordan får jeg kundesupport?

Kundesupport leveres af Webroot. Vi anbefaler online support ved hjælp af de værktøjer, som er indbygget i Webroot SecureAnywhere®. Du kan få adgang til support ved at  klikke på Webroot SecureAnywhere® bakkeikon og vælge **Help and Support**.

Ellers kan du klikke spørgsmålstegnet symbol  på Webroot SecureAnywhere® hjemmesiden for at få support. Hvis du ikke kan finde det svar, du leder efter på Webroot® support hjemmesiden, kan du åbne en Support Ticket. Når en Support Ticket indsendes direkte fra din enhed ved hjælp af de indbyggede supportværktøjer, trusler og andre vigtige diagnostiske oplysninger, bliver disse uploadet til Webroot® support. Når oplysningerne fra din Support Ticket bliver analyseret, vil en supportmedarbejder kontakte dig.

Hvis du ikke kan få adgang til eller installere Webroot SecureAnywhere®, kan du [klike her til at oprette en customer support ticket](#).

---

## Kompatibilitet

### Hvad er systemkravene til Webroot SecureAnywhere®?

Webroot SecureAnywhere® har et ekstremt småt fodaftryk med minimal indvirkning på din PCs hastighed. Det vil endda køre på Pcer med meget lave specifikationer.

*For den bedste ydeevne, anbefaler vi dog Pcer med de følgende mindstekrav:*

Processor: Intel® Pentium®/Celeron®, or AMD® K6/Athlon™/Duron™ familie eller anden kompatibel processor

RAM: 128 MB af disponibel RAM (minimum)

Diskplads: 10 MB Harddiskplads (minimum)

Opkobling: Internet adgang

### Hvilke operativsystemer og browsere understøtter Webroot SecureAnywhere®?

Operativsystemer:

Microsoft® Windows® XP 32- og 64-bit SP2, SP3

Windows Vista® 32-bit (alle udgaver), Windows Vista SP1, SP2 32- and 64-bit (alle udgaver)

Windows 7 32- and 64-bit (alle udgaver), Windows 7 SP1 32- and 64-bit (alle udgaver)

Windows 8 or 8.1 32- og 64-bit

Browsers:

Microsoft® Internet Explorer® 7.0 og højere

Mozilla® Firefox® 3.6 og højere (kun 32-bit)

Google Chrome™ browser 10.0 eller højere

Opera 9 og højere (kun 32-bit)

### Vil Webroot SecureAnywhere® sænke min computers ydeevne?

Nej. Det er forskelligt fra andre sikkerhedsprodukter, fordi det er designet til at være stille og diskret, med en høj grad af beskyttelse. Agenten er lille, mindre end én megabyte, og downloades i løbet af få sekunder. Det er også ekstremt let og har minimal indvirkning på din PCs hastighed.

### Vil jeg stadig skulle bevare mine eksisterende antivirusløsninger?

Valget er dit. Webroot SecureAnywhere® kan enten erstatte eller arbejde sammen med din eksisterende antivirus-software. Webroot SecureAnywhere® er fuldt kompatibel med andre mainstream antivirus produkter og vil arbejde sammen med alle eksisterende antivirusprogrammer til at opdage og fjerne eventuelle trusler, som en anden antivirusløsning muligvis vil overse. Du vil ikke blive bedt om at afinstallere din eksisterende antivirus, når du installerer Webroot SecureAnywhere®.

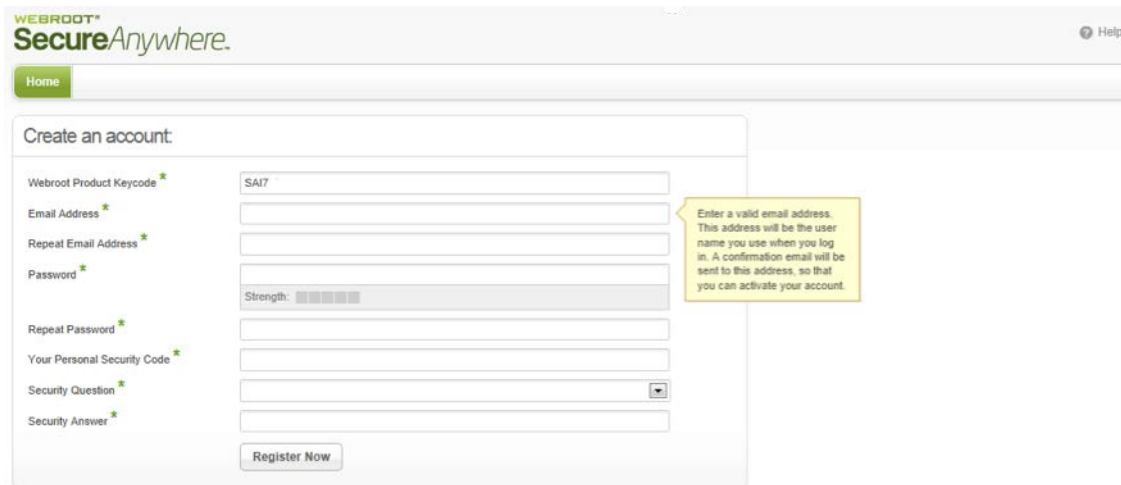
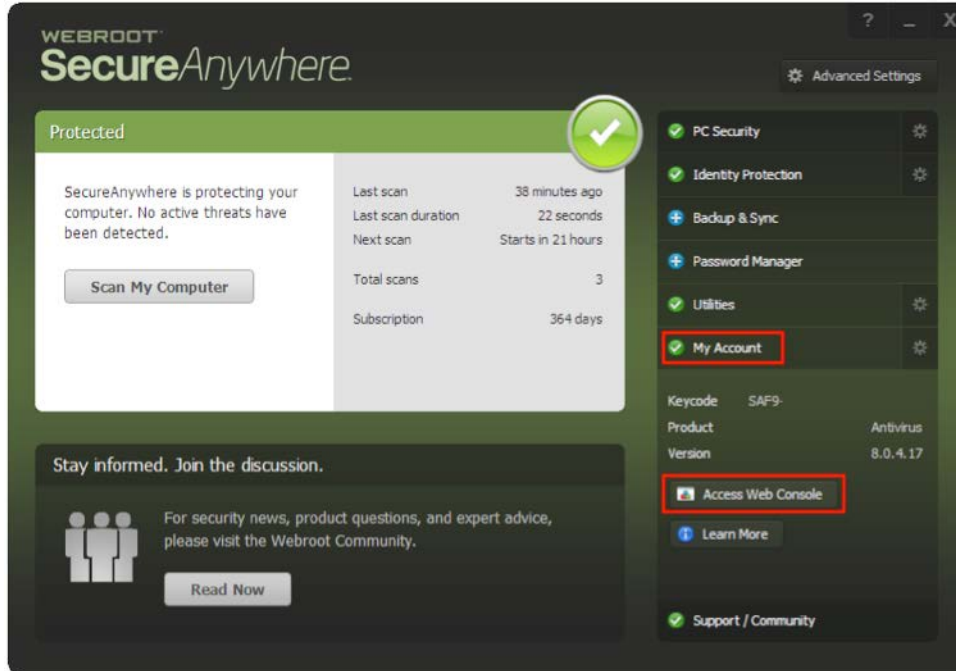
## Hvordan du får adgang til din online Webroot Management Console

## Hvad er Management Console?

Webroot giver en nem adgang til online Management Console, som gør det muligt at se og administrere flere PC'er eller andre enheder, der er beskyttet af Webroot SecureAnywhere®. Det vil vise scanningshistorie og sikkerhedsstatus for alle enheder inden for din konsolgruppe, foruden en række andre funktioner.

## Hvordan får jeg adgang til Management Console?

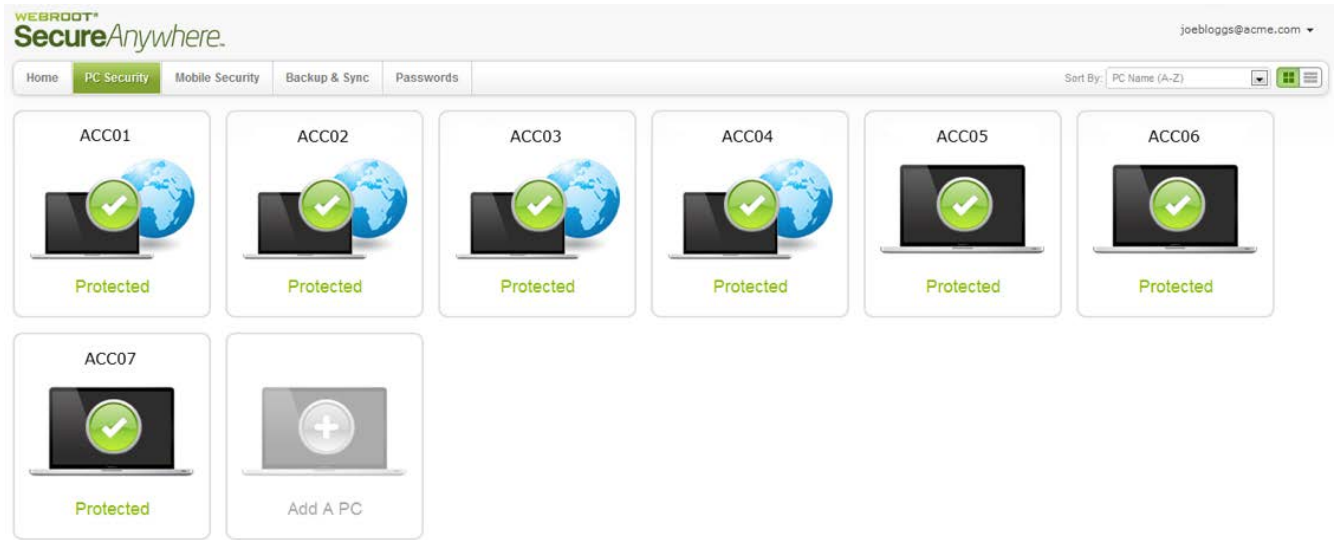
En onlinekonsol står til rådighed for hver bruger. Du kan få adgang til online Webroot® Management Console ved at klikke på **My Account** fanen og derefter klikke på **Access Web Console**.



Følg vejledningen på skærmen og klik på **Register Now**.

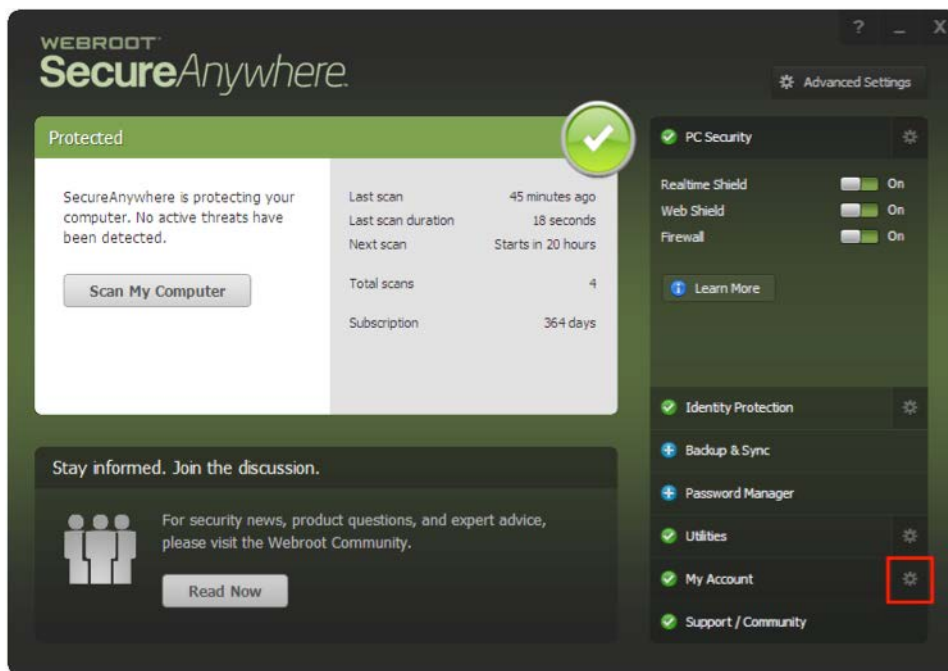
Når du har udfyldt tegnet i processen, vil du være i stand til at se din enhedsstatus.



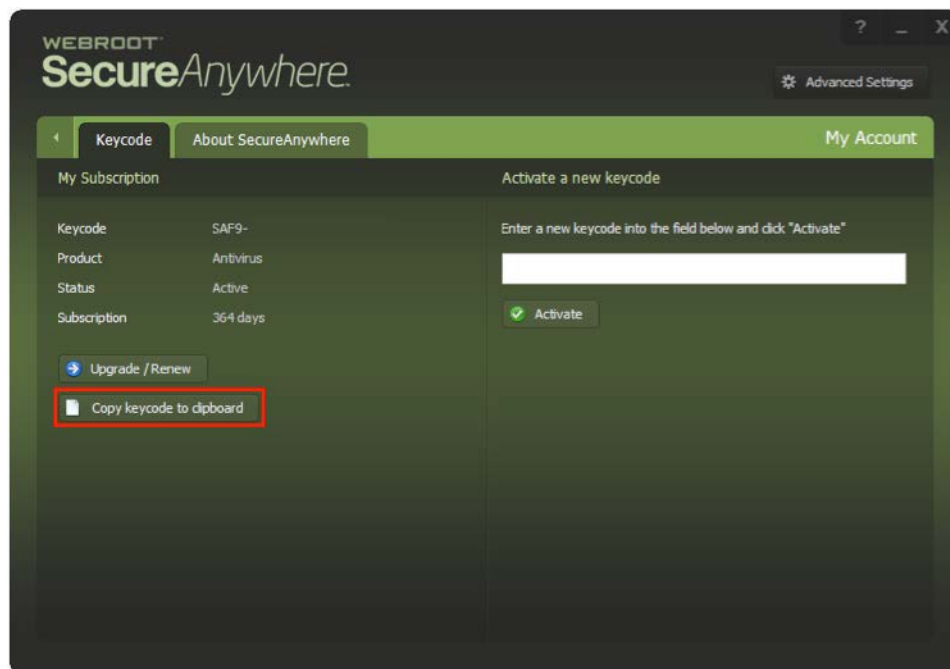


### Kan jeg tilføje flere maskiner til min Management Console?

Hvis alle dine enheder har kun én nøglekode, så vil den automatisk blive tilføjet til din online Management Console. Hvis du har separate vigtige nøglekoder til dine enheder, og ønsker at se alle de enheder du administrerer i en Management Console, kan du på simpel vis tilføje de centrale nøglekoder tilhørende hver enhed i din Management Console.

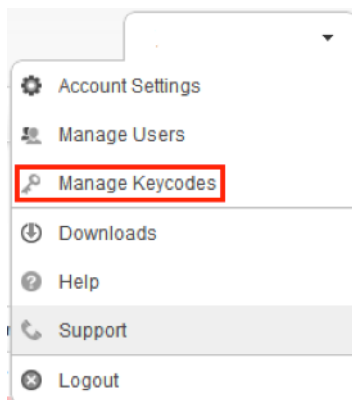


Først åbn Webroot SecureAnywhere® brugergrænsefladen og klik på My Account ikonet som vist ovenfor.

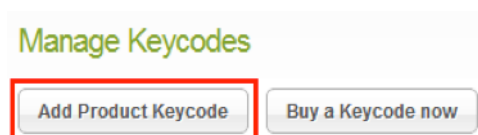


Derefter klik **Copy keycode to clipboard**.

Navigér til online Management Console og klik på **Manage Keycodes**.



Derefter klik **Add Product Keycode**.



Tilføj derefter nøglekoden kopieret fra Webroot SecureAnywhere® agent og klik **Add**.

## Add Keycode

**Add a Keycode**

Product Keycode

**Add**

Webroot SecureAnywhere® agenten vil blive synlig i Management Console inden for et par minutter og du vil være i stand til at se din enhedsstatus.

## Ansvarsfraskrivelse

Vi har tilstræbt os at gøre dette indhold så nøjagtige som muligt, men nogle oplysninger kan ændre sig på grund af produktforbedringer eller specifikationer.