

# Handleiding Internet

Type Technicolor TC7210



## Persoonlijke informatie en systeemgegevens

Hieronder vindt u gegevens die relevant zijn voor het maken van instellingen op uw computer. Vul de ontbrekende gegevens in op de stippellijnen.

### Voor het instellen van e-mail en nieuwsgroepen

Gebruikersnaam .....@.....

Uw gebruikersnaam is gelijk aan uw hoofd e-mailadres.

E-mailadres: .....@.....

Uw e-mailadres wordt gevormd door uw gebruikersnaam voor de "@" in te vullen.

E-mail wachtwoord: .....

Uw wachtwoord heeft u zelf tijdens het activatie-proces ingevoerd. Noteer het nieuwe wachtwoord op een plek die voor u, maar niet voor anderen, gemakkelijk is terug te vinden.

### Voor het instellen van Wi-Fi en uw router

Wi-Fi naam (SSID): .....

Wi-Fi wachtwoord (WPA2): .....

De Wi-Fi naam en het Wi-Fi wachtwoord gebruikt u om uw computer draadloos aan te sluiten op het Wi-Fi modem (hoofdstuk 2 op pagina 7). Deze codes staan op de sticker op het Wi-Fi modem.

IP adres Wi-Fi modem: 192.168.178.1

Gebruikersnaam: ziggo

Wachtwoord: draadloos

Het IP adres van het Wi-Fi modem vult u in het adresveld van uw browser. Na het inloggen met bijbehorende gebruikersnaam en wachtwoord komt u op de pagina waar u de instellingen van het Wi-Fi modem kunt aanpassen. ("Instellingen van het Wi-Fi modem aanpassen" op pagina 11)

### Voor het instellen van de Ziggo mailserver

|   |                            |
|---|----------------------------|
| E-mailadres:                                  | e-mailadres van Ziggo      |
| Inkomende e-mail:                             | imap.ziggo.nl              |
| Gebruikersnaam:                               | e-mailadres van Ziggo      |
| Wachtwoord:                                   | Wachtwoord van e-mailadres |
| Uitgaande e-mail:                             | smtp.ziggo.nl              |
| Poortnummer:                                  | 587                        |
| Gebruik SSL/TLS:                              | Ja                         |
| Verificatie vereist /<br>identiteitscontrole: | Ja                         |
| Gebruikersnaam:                               | e-mailadres van Ziggo      |
| Wachtwoord:                                   | Wachtwoord van e-mailadres |

### Voor het instellen van uw webbrowser

|              |              |
|--------------|--------------|
| Startpagina: | www.ziggo.nl |
|--------------|--------------|

### Houd deze gegevens bij de hand wanneer u:

- Tess, de Online Assistent van Ziggo raadpleegt via **[www.ziggo.nl/klantenservice](http://www.ziggo.nl/klantenservice)**.
- De Klantenservice van Ziggo belt u op het gratis telefoonnummer 1200 (vanaf uw vaste telefoonaansluiting van Ziggo) of u belt naar 0900 - 1884 (normaal tarief). U bereikt ons op werkdagen van 08.00 tot 22.00 uur en in het weekend van 09.00 tot 22.00 uur.

# Welkom

Van harte welkom bij Internet van Ziggo. In deze handleiding leest u hoe u apparaten aansluit op het Wi-Fi modem, hoe u de instellingen van het Wi-Fi modem aanpast en hoe u uw computer instelt om gebruik te maken van Internet van Ziggo.

## Let op!

Voor u gebruik kunt maken van Internet van Ziggo dient u uw Wi-Fi modem eerst te installeren en te activeren.

Komt u er even niet uit, dan helpen wij u verder. In deze handleiding vindt u de rubriek Problemen oplossen. Heel vaak zult u daar het antwoord op uw vraag vinden. Heeft u een vraag die er niet bij staat, kijk dan op **[www.ziggo.nl/klantenservice](http://www.ziggo.nl/klantenservice)**. En u kunt altijd terecht bij onze Klantenservice. Bel gratis 1200 (vanaf uw vaste telefoonaansluiting van Ziggo) of naar 0900 - 1884 (normaal tarief) voor contact met de Ziggo Klantenservice.

Veel plezier met Internet van Ziggo!

## Opmerkingen over de installatie en het gebruik van internet van Ziggo

Internet van Ziggo is bedoeld voor persoonlijk gebruik. Het gebruik en de installatie van internet van Ziggo zijn gebonden aan de Algemene Basisvoorwaarden Ziggo en de Aanvullende Voorwaarden Ziggo Internet. De meest recente versies kunt u vinden op: **[www.ziggo.nl/voorwaarden](http://www.ziggo.nl/voorwaarden)**.

# Inhoudsopgave

|   |           |  |           |
|---|-----------|--|-----------|
| <b>1. Internet van Ziggo</b>  | <b>6</b>  | <b>6. Internet van Ziggo gebruiken</b>     | <b>22</b> |
| 1.1 Ziggo Internet  | 6         | 6.1 De portal van Ziggo starten            | 22        |
| <b>2. Apparaten aansluiten op uw Wi-Fi modem</b>                                    | <b>7</b>  | 6.2 Webmail                                | 22        |
| 2.1 Apparaten met een netwerkkabel aansluiten                                       | 7         | 6.3 Online Assistent - Tess                | 22        |
| 2.2 PC's met Windows XP, Windows Vista, Windows 7 of Windows 8 draadloos aansluiten | 8         | 6.4 Extra e-mailadressen aanmaken          | 23        |
| 2.3 Apparaten met WPS functionaliteit draadloos aansluiten                          | 9         | 6.5 Wachtwoord wijzigen                    | 23        |
| <b>3. Wi-Fi modem instellingen</b>  | <b>10</b> | 6.6 Beveiliging e-mail en internet verkeer | 23        |
| 3.1 Uw bestaande router   | 10        | 6.7 Verbinding herstellen van uw router    | 24        |
| 3.2 Instellingen van het Wi-Fi modem aanpassen                                      | 11        | 6.8 Verbeter uw Wi-Fi bereik               | 24        |
| <b>4. Activeren van de internetverbinding</b>                                       | <b>17</b> | <b>7. Problemen oplossen</b>               | <b>25</b> |
| 4.1 Ik krijg geen verbinding of de pagina wordt niet zichtbaar                      | 17        | <b>8. Verklarende woordenlijst</b>         | <b>30</b> |
| 4.2 Firewall  | 18        |  |           |
| 4.3 Pop-up's  | 18        |  |           |
| <b>5. Programma-instellingen</b>  | <b>19</b> |  |           |
| 5.1 Instellingen web-toegang  | 20        |  |           |



# 1. Internet van Ziggo

Deze handleiding legt u uit hoe u gebruik maakt van Internet van Ziggo. Wij adviseren u om deze handleiding goed te bewaren. In het installatiepakket vindt u ook de installatie-instructie voor het Wi-Fi modem. Die heeft u eerst nodig.

Heeft u hulp nodig? Stel uw vraag aan onze Online Assistent op **[www.ziggo.nl/klantenservice](http://www.ziggo.nl/klantenservice)**.

Achterin deze handleiding staat een alfabetische lijst van woorden en termen die u bij het gebruik van internet vaak tegenkomt. Wilt u deze handleiding downloaden? Ga dan naar **[www.ziggo.nl/handleidingen](http://www.ziggo.nl/handleidingen)**. De afbeeldingen in deze handleiding kunnen afwijken van de werkelijkheid.

## 1.1 Ziggo Internet

U heeft gekozen voor internet. Een goede keuze! Met internet van Ziggo bent u onbeperkt online. U krijgt gratis een spamfilter voor uw e-mail programma en anti-virus ter bescherming van uw computer.

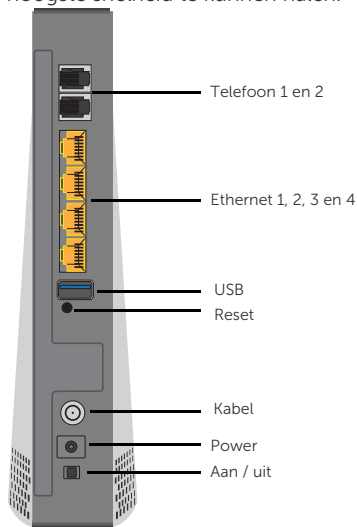


## 2. Apparaten aansluiten op uw Wi-Fi modem

U kunt op 2 manieren uw apparaten aansluiten op het Wi-Fi modem: draadloos of met een netwerkkabel. Voordat u gebruik kunt maken van Internet van Ziggo dient u het Wi-Fi modem eerst te installeren en te activeren. In de installatie-instructie Module 2 leest u hoe dit moet.



### 2.1 Apparaten met een netwerkkabel aansluiten

Voor het aansluiten van apparaten via kabels kunt u gebruik maken van 1 van de 4 LAN aansluitpunten op de achterzijde van het Wi-Fi modem. Wij adviseren u gebruik te maken van een zogenaamde **CAT6 UTP-kabel** om de hoogste snelheid te kunnen halen.



**afbeelding 1:** Apparaten aansluiten via kabels op de aansluitpunten

## 2.2 PC's met Windows XP, Windows Vista, Windows 7 of Windows 8 draadloos aansluiten

Voor het aansluiten van apparaten via een draadloos netwerk op uw PC klikt u op het icoon voor draadloze netwerken  (deze vindt u in de taakbalk). Klik vervolgens op de netwerknaam van uw draadloze netwerk. De naam van uw draadloze netwerk staat op de sticker op het Wi-Fi modem (zie onderstaande afbeelding). Klik op **Verbinden**. Vul vervolgens het wachtwoord van uw draadloze netwerk in. Het wachtwoord van uw draadloze netwerk staat op de sticker op het Wi-Fi modem (zie onderstaande afbeelding). Klik op **Verbinden**. Wacht enkele seconden tot het icoon voor draadloze netwerken op verbonden  staat.

### Modem instellingen

|                |
|----------------|
| Adres          |
| Gebruikersnaam |
| Wachtwoord     |

### Wi-Fi instellingen

|                        |
|------------------------|
| Naam (SSID 2.4 + 5GHz) |
| Wachtwoord (WPA2)      |
| WPS PIN                |

Technicolor TC7210 Wi-Fi modem



afbeelding 2: Sticker van het Wi-Fi modem

## Tip!

Het aantal groene streepjes geeft de kwaliteit van de verbinding aan. In het voorbeeld is dat uitstekend; alle 5 streepjes zijn groen. Om een verbinding tot stand te laten komen moet er tenminste 1 streepje groen zijn.



afbeelding 3: De netwerkverbinding is juist tot stand gekomen

## **2.3 Apparaten met WPS functionaliteit draadloos aansluiten**

Het Wi-Fi modem ondersteunt WPS om een draadloze verbinding te maken. Hiermee kunt u eenvoudig een verbinding maken met andere apparaten die WPS ondersteunen. Raadpleeg de handleiding van uw draadloze USB adapter of ander apparaat. Door minimaal 2 seconden de knop ingedrukt te houden kunt u verbinding maken met uw draadloze USB adapter.

# 3. Wi-Fi modem instellingen

U bent in het bezit van een geavanceerd Wi-Fi modem van Ziggo. Uw Wi-Fi modem bevat een moderne draadloze router die hoge snelheden ondersteunt. Onder normale omstandigheden hoeft u niets aan de instellingen te veranderen.

Uw modem bevat twee radio's voor Wi-Fi; één voor de 2.4GHz frequentie en één voor 5.0GHz. De radio's zijn onafhankelijk van elkaar in te stellen. Uw Wi-Fi modem is voorgeconfigureerd door Ziggo en goed beveiligd.

Als er meer draadloze netwerken bij u in de buurt zijn dan kiest uw Wi-Fi modem automatisch de instellingen die het beste resultaat opleveren. Wanneer uw apparaat hiervoor geschikt is, adviseren wij u gebruik te maken van de 5.0GHz frequentie, omdat deze minder last heeft van storingen van andere apparaten in de omgeving. Wilt u toch uw instellingen geheel aan uw eigen persoonlijke situatie aanpassen dan kan dat via de instellingen. De mogelijkheden zijn zo groot dat deze geavanceerde handleiding alleen beknopt weergeeft hoe dat moet. Voor uitgebreide mogelijkheden kunt u de volledige handleiding downloaden van **[www.ziggo.nl/wifi-modem](http://www.ziggo.nl/wifi-modem)**.

## 3.1 Uw bestaande router

Als u een router heeft dan is die overbodig geworden. Sluit alle apparaten aan op het Wi-Fi modem. In uitzonderingsgevallen kan het toch handig zijn om uw bestaande router te blijven gebruiken. Bijvoorbeeld als u niet overal in uw huis draadloos bereik heeft of als u speciale instellingen in uw router heeft die niet ondersteund worden door het Wi-Fi modem.

Voor specifieke vragen over het aansluiten van een tweede router verwijzen wij u naar **[www.ziggo.nl/klantenservice/wi-fi](http://www.ziggo.nl/klantenservice/wi-fi)**.

## 3.2 Instellingen van het Wi-Fi modem aanpassen

Via uw webbrowser kunt u de Wi-Fi modem instellingen bekijken en wijzigen. Het Wi-Fi modem is zo geconfigureerd dat u het alleen hoeft aan te sluiten. Alle instellingen en beveiligingen werken dan al. Wilt u toch de instellingen wijzigen dan kunt u dat doen via de knop "Wijzig".

### Let op!

Alleen de standaardinstellingen worden door Ziggo ondersteund. Mocht u een wijziging in de geavanceerde instellingen hebben gedaan en het Wi-Fi modem werkt niet meer goed, dan adviseren wij u de fabrieksinstellingen te herstellen. Zie voor meer informatie 3.2.5 voor het herstellen van de instellingen.

Om instellingen aan te passen toets in uw webbrowser het volgende in:

**192.168.178.1**

U ziet een login scherm waarin wordt gevraagd om een gebruikersnaam en wachtwoord. Standaard is de gebruikersnaam **ziggo** en het wachtwoord **draadloos**. Het wachtwoord kunt u zelf wijzigen.



**Ziggo**

**Inloggen**

Uw gebruikersnaam en wachtwoord staan op de onderkant van uw Wi-Fi modem.

Gebruikersnaam

Wachtwoord

inloggen >

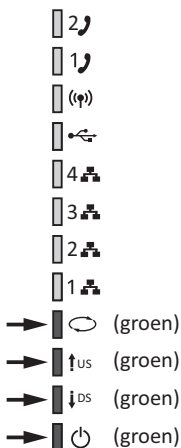
**afbeelding 4:** Inloggen via uw webbrowser

## 3.2.1 De goede werking van het Wi-Fi modem controleren



afbeelding 5: Wi-Fi modem instellingen

Hier staat aangegeven of het Wi-Fi modem een goed werkende kabelaansluiting heeft. Een slecht werkende kabelaansluiting kan snelheidsklachten of storingen veroorzaken. Daarnaast kunt u op het Wi-Fi modem zelf ook zien of het goed werkt. Wanneer tenminste onderstaande lampjes op het Wi-Fi modem branden, functioneert het Wi-Fi modem goed.



afbeelding 6: Brandende lampjes bij een goed werkend Wi-Fi modem

## Betekenis van de lampjes

| Lampje      | Toelichting  |
|-------------|--|
| POWER       | Brandt als het Wi-Fi modem aan staat.  |
| DS          | Brandt als het Wi-Fi modem een goed functionerende download verbinding heeft. Afhankelijk van de snelheid is het lampje groen of oranje.                   |
| US          | Brandt als het Wi-Fi modem een goed functionerende upload verbinding heeft. Afhankelijk van de snelheid is het lampje groen of oranje.                     |
| ONLINE      | Brandt als het Wi-fi modem gereed is om te worden gebruikt.  |
| LAN 1 t/m 4 | Brandt als er een apparaat met een netwerkkabel is aangesloten op deze poort en het apparaat aan staat (bijvoorbeeld een PC). Het lampje kleurt dan groen. |
| USB         | Brandt als er een USB apparaat is aangesloten.   |
| Wi-Fi       | Brandt als het Wi-Fi modem goed functioneert op de Wi-Fi.  |
| TEL1        | Brandt als u een telefonie abonnement heeft.   |
| TEL2        | Brandt als u een abonnement op een tweede telefoonlijn heeft.  |

**Tabel 1:** Betekenis van de lampjes op het Wi-Fi modem

## 3.2.2 Het wachtwoord aanpassen

De login is nodig om de instellingen van uw Wi-Fi modem te kunnen veranderen. De standaard gebruikersnaam staat op **ziggo** en het wachtwoord op **draadloos**.

U kunt de gebruikersnaam en wachtwoord aanpassen voor een nog betere beveiliging. Dat is niet per se nodig, want onbevoegden hebben geen (draadloze) toegang tot uw Wi-Fi modem. Al uw data is versleuteld; zie de paragraaf over beveiliging.



afbeelding 7: Login instellingen

## 3.2.3 De netwerknaam van het Wi-Fi modem aanpassen

Bij **Wireless** kunnen de draadloze instellingen ingesteld worden. SSID is de naam van uw draadloze netwerk. De naam van uw netwerk (SSID) staat op de onderkant van uw Wi-Fi modem. U kunt deze naam naar eigen inzicht aanpassen. U kunt bij **Wijzig > Wireless** de naam van het netwerk aanpassen.

Uw Wi-Fi modem is standaard beveiligd tegen afluisteren en tegen inbreken door middel van een geavanceerde versleuteling van alle data.

Uw Wi-Fi modem gebruikt hiervoor als beveiliging de geavanceerde methode "WPA2". De beveiligings sleutel die u hiervoor nodig hebt staat op de onderkant van uw Wi-Fi modem. U kunt een ander, lager beveiligingsniveau kiezen. We raden u aan dat niet te doen tenzij u oudere apparaten draadloos wilt gebruiken die geen WPA2 ondersteunen. WPA2 wordt meestal standaard ondersteund door apparaten die vanaf begin 2006 worden verkocht. Als oudere apparaten binnen uw netwerk geen WPA2 ondersteunen adviseren we u gebruik te maken van WPA of eventueel WEP. Zie voor meer informatie de uitgebreide handleiding. Het is ook mogelijk om de Wi-Fi optie aan en uit te zetten. Zie hiervoor de uitgebreide handleiding.

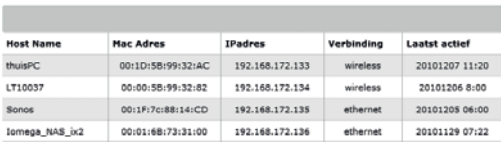


afbeelding 8: Wireless instellingen



## 3.2.4 Overzicht van de aangesloten gebruikers en apparaten

U kunt zien welke gebruikers en apparaten gebruik maken van uw Wi-Fi modem. Het aantal gebruikers en apparaten dat gebruik kan maken van uw Wi-Fi modem is maximaal 50.



| Host Name      | Mac Adres         | IPadres         | Verbinding | Laatste actief |
|----------------|-------------------|-----------------|------------|----------------|
| thuisPC        | 00:1D:5B:99:32:A0 | 192.168.172.133 | wireless   | 20101207 11:20 |
| LT10037        | 00:00:5B:99:32:82 | 192.168.172.134 | wireless   | 20101206 8:00  |
| Sonos          | 00:1F:7C:8B:14:CD | 192.168.172.135 | ethernet   | 20101205 06:00 |
| Iomega_NAS_ix2 | 00:01:6B:73:31:00 | 192.168.172.136 | ethernet   | 20101129 07:22 |

afbeelding 9: Overzicht van de aangesloten gebruikers en apparaten

## 3.2.5 Instellingen herstellen

Als u de instellingen gewijzigd heeft en het Wi-Fi modem niet goed meer werkt dan kunt u de standaard Ziggo instellingen herstellen zoals op de sticker onderop het Wi-Fi modem is aangegeven

### Let op!

Ook de draadloze instellingen van uw apparaten in huis moeten dan mogelijk aangepast worden.

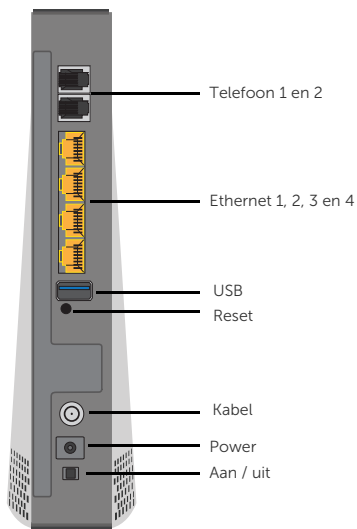
Klik op **Nu herstellen**. Zie de afbeelding hieronder.



afbeelding 10: Instellingen herstellen

### Let op!

Als u geen verbinding met het Wi-Fi modem meer kunt maken, reset dan eerst het Wi-Fi modem door tenminste 10 seconden op de resetknop achterop het Wi-Fi modem te drukken. Het Wi-Fi modem zal zich dan opnieuw gaan instellen.).



**afbeelding 11:** Apparaten aansluiten via kabels op de aansluitpunten

Wacht tot alle lampjes van het Wi-Fi modem branden, zodra alle lampjes correct branden kunt u testen of het Wi-Fi modem verbinding maakt. Kunt u dan nog geen draadloze verbinding maken, verbind dan uw PC via een netwerkkabel met het Wi-Fi modem. Voor meer informatie over de geavanceerde instellingen ga dan naar [www.ziggo.nl/wifi-modem](http://www.ziggo.nl/wifi-modem) en download daar de pdf met de geavanceerde instellingen.

# 4. Activeren van de internetverbinding

Bij het activeren van het Wi-Fi modem via de activatie-portal wordt u stap voor stap door de software-installatie geleid. De volgende stappen worden doorlopen:

- controleren of de kabels en het Wi-Fi modem goed zijn aangesloten
- verbinding met internet maken
- uw e-mail instellen

Wanneer u de installatie heeft uitgevoerd, kunt u internetten en e-mailen.

## Let op!

Sluit eerst het Wi-Fi modem en de UTP kabel aan voordat u de software installeert. De instructies voor de installatie van de hardware vindt u in module 2: Installeer het Wi-Fi modem.

## 4.1 Ik krijg geen verbinding of de pagina wordt niet zichtbaar

Het is belangrijk om de pc te beschermen met een virusscanner, firewall en pop-up killer. Deze programma's of functionaliteiten kunnen er voor zorgen dat de verbinding niet direct wordt gemaakt. De oplossing hiervoor is om deze tijdelijk uit te schakelen of de instellingen aan te passen.

## 4.2 Firewall

De firewall zorgt ervoor dat ongewenst verkeer niet de op de pc binnen komt. Dit kunnen bijvoorbeeld spyware, spam, virussen en hackers zijn. Wanneer deze staat ingeschakeld worden aanvallen van buitenaf automatisch geblokkeerd. Om de pc te beschermen kan het ook voorkomen dat gewenst verkeer ook wordt geblokkeerd wanneer deze verbinding proberen te maken met de pc. In deze gevallen kunt u in instellingen van de firewall aangeven dat het op 'veilig' verkeer gaat en wordt de verbinding tot stand gebracht.

## 4.3 Pop-up's

Een pop-up is een klein venster dat verschijnt wanneer een internetpagina wordt geopend of wordt afgesloten. Vaak zijn dit vensters waarin reclame of enquêtes staan of programma's die zich willen installeren op de pc. In de meeste browsers zit een pop-up blokker ingebouwd. Bij pagina's die een pop-up willen openen verschijnt in de browser een melding dat hiervoor toestemming nodig is. Wanneer het om een vertrouwde website gaat dan kan toestemming worden gegeven om de pop-up op te starten. Ook is het mogelijk de instellingen aan te passen en websites toe te staan.

### Let op!

Pop-up's die worden gebruikt voor het installeren van software, hardware of spyware lijken vaak op een melding van de pc waarbij gevraagd wordt om op OK te klikken. Hiermee wordt toestemming gegeven om het programma op de pc te installeren.

# 5. Programma-instellingen

Na het doorlopen van het activatie-proces van Ziggo met behulp van de activatie-portal zijn kunt u programma's voor **E-mail** en **Nieuwsgroepen** instellen. Wilt u een nieuw e-mailadres gebruiken of een nieuwe nieuwsserver instellen? Houdt u uw gebruikersnaam en wachtwoord bij de hand. De instelling van uw mailprogramma voor zowel Windows als Apple staan beschreven op [www.ziggo.nl/klantenservice/e-mail](http://www.ziggo.nl/klantenservice/e-mail).

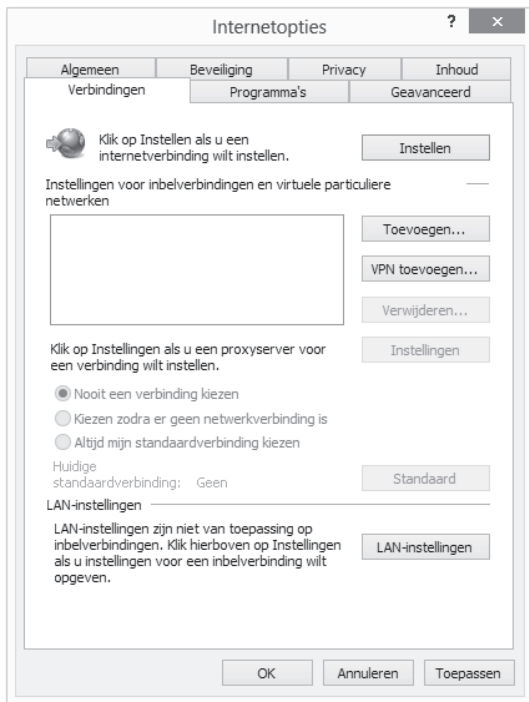
## Let op!

Maakt u gebruik van Windows 7 dan dient u Windows Mail zelf te downloaden vanaf de Microsoft website via Downloads. Kijk op [www.microsoft.nl](http://www.microsoft.nl) voor meer informatie.

## 5.1 Instellingen web-toegang

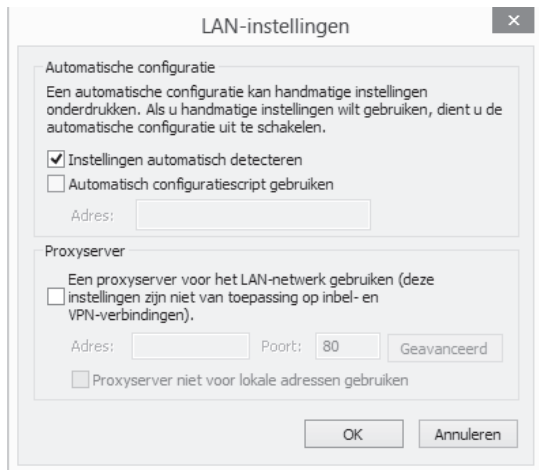
Controleer of uw browser goed is ingesteld. Dat voorkomt problemen met het bekijken van webpagina's. Zo controleert u uw instellingen:

1. Open **Internet Explorer** en kies in het menu **Extra** voor **Internet opties**.



afbeelding 12: Internetopties

2. Ga in het venster **Internet opties** naar het tabblad **Verbindingen**.
3. Zorg er voor dat de optie **Nooit een verbinding kiezen** aangevinkt is.
4. Klik op de knop **LAN-instellingen**.



**afbeelding 13:** LAN-instellingen

5. Zorg ervoor dat uw instellingen exact zijn zoals weergegeven in afbeelding 13.
6. Klik op **OK** om de wijzigingen te bevestigen.

# 6. Internet van Ziggo gebruiken

## 6.1 De portal van Ziggo starten

U start de portal door **www.ziggo.nl** in te tikken in de adresbalk van uw internetbrowser. Bovenaan de portal vindt u de toegang naar de verschillende onderdelen van Ziggo. Hier vindt u onder andere informatie over diverse producten van Ziggo.

U kunt de Ziggo-portal als standaard startpagina instellen door binnen Internet Explorer te klikken op **Extra**, vervolgens **Internet-opties** en selecteer daarna **Standaard gebruiken**.

## 6.2 Webmail

Met Webmail kunt u uw e-mail controleren op nieuwe berichten vanaf elke computer met internet toegang. Ook kunt u er nieuwe e-mailberichten versturen. U vindt Webmail door **http://mail.ziggo.nl** als adres op te geven in de adresbalk van uw browser.

## 6.3 Online Assistent - Tess

Bij de Online Assistent vindt u allerlei tips en antwoorden op vragen over het gebruik van Ziggo. U kunt hier komen door **www.ziggo.nl/klantenservice** als adres op te geven in de adresbalk van uw browser. Als u er even niet meer uitkomt of iets niet voor elkaar krijgt, is onze Online Assistent de beste weg naar een oplossing.

Hier kunt u aan de hand van trefwoorden of het stellen van vragen de gewenste oplossing vinden.



## 6.4 Extra e-mailadressen aanmaken

Wilt u extra e-mailadressen aanvragen, zodat ieder een eigen e-mailadres heeft? Dat kan. Nadat de software van Ziggo op uw computer is geïnstalleerd, krijgt u uw eerste e-mailadres. Dit is het hoofd e-mailadres; de gebruiker van dit adres is de hoofdgebruiker. Via het adres van de hoofdgebruiker vraagt u andere e-mailadressen aan. Het stappenplan voor het aanmaken van extra e-mailadressen vindt u op [www.ziggo.nl/klantenservice/e-mail](http://www.ziggo.nl/klantenservice/e-mail).

## 6.5 Wachtwoord wijzigen

U wijzigt uw wachtwoord op [www.ziggo.nl/klantenservice/e-mail](http://www.ziggo.nl/klantenservice/e-mail). Volg verder de instructies op het scherm.

## 6.6 Beveiliging e-mail en internet verkeer

### 6.6.1 E-mail spamfilter

Een spamfilter blokkeert ongewenste massamail (spam) op basis van de afzender. Een bericht dat als spam wordt aangemerkt gaat terug naar de afzender. Het bericht gaat dus niet verloren, maar u krijgt geen melding als een aan u gericht bericht is teruggestuurd. Het teruggestuurde bericht wordt niet voor u bewaard.

We adviseren u zorgvuldig om te gaan met uw e-mailadres. Spam die niet wordt gestuurd hoeft niet te worden tegengehouden en zal ook het filter niet per ongeluk kunnen passeren. Lees meer over spam en wat u er tegen doet op [www.ziggo.nl/mail/spamfilter](http://www.ziggo.nl/mail/spamfilter).

### Let op!

Activeer voor elk e-mailadres dat u gebruikt een aparte spamfilter. Hierdoor kunt u voor elk e-mailadres andere instellingen voor het spamfilter gebruiken.

## 6.6.2 Virusscanning

Ziggo gebruikt een e-mail virusscanner voor alle abonnees van Ziggo. Deze scant altijd de inkomende en uitgaande e-mailberichten op de e-mailadressen van Ziggo.

Bijlagen met besmette bestanden worden verwijderd en kunnen niet meer worden opgehaald. U hoeft hiervoor niets te veranderen aan uw e-mailinstellingen.

Een abonnement op internetbeveiliging van Ziggo is een goede aanvulling op onze standaard e-mail virusscanner. De e-mail virusscanner van Ziggo houdt uw mailbox weliswaar vrij van virussen, maar controleert niet op besmette CD-ROMs, diskettes of downloads. Internetbeveiliging beschermt uw pc tegen virussen, wormen en trojans. De laatste updates worden automatisch geïnstalleerd, zodat ook de nieuwste virussen bestreden worden. Lees meer over virussen op de pagina [www.ziggo.nl/klantenservice/veiligheid-en-virussen](http://www.ziggo.nl/klantenservice/veiligheid-en-virussen).

## 6.7 Verbinding herstellen van uw router

Is uw pc, laptop of andere apparaat verbonden met het Wi-Fi modem via een (draadloze) router en heeft u opeens geen verbinding meer? Dan kan dit komen doordat uw router niet (meer) automatisch de instellingen van het Wi-Fi modem overneemt.

Om de router weer de instellingen van het Wi-Fi modem te laten overnemen en daarmee de verbinding te herstellen haalt u de stekker van uw (draadloze) router minimaal 15 seconden uit het stopcontact. Steek deze daarna weer in het stopcontact.

Online geeft Ziggo ook tips en adviezen hoe de instellingen op uw router werken en hoe u een verbinding kunt instellen. Kijk op [www.ziggo.nl/klantenservice/wi-fi](http://www.ziggo.nl/klantenservice/wi-fi) voor meer informatie over draadloos internetten met Ziggo.

## 6.8 Verbeter uw Wi-Fi bereik

Is uw Wi-Fi verbinding traag of ondervindt u onderbrekingen? Kijk dan op <http://verbeterwifi.ziggo.nl> voor adviezen om dit te verhelpen.

# 7. Problemen oplossen

In dit hoofdstuk vindt u een aantal oplossingen voor problemen. Komt u er dan nog niet uit of doen de problemen zich nog steeds voor, neem dan contact op met onze Klantenservice. Bel gratis 1200 (vanaf uw vaste telefoonaansluiting van Ziggo) of naar 0900 - 1884 (normaal tarief) voor contact met de Ziggo Klantenservice. Deze ondersteuning kunnen wij overigens alleen bieden voor draadloze routers die door Ziggo zijn gecertificeerd.

## Ik heb geen verbinding

Als u helemaal geen verbinding tot stand kunt brengen, controleer dan of:

- Als u een bestaande router op uw Wi-Fi modem heeft aangesloten, zorg er dan voor dat al uw apparaten op 1 router zijn aangesloten.
- de computer en het beeldscherm aanstaan
- alle stekkers goed in het stopcontact zitten en in het geval van een verdeeldoos of deze aanstaat (computer en Wi-Fi modem moeten worden aangesloten op een geaard stopcontact)
- alle andere kabels goed zijn aangesloten
- de televisie werkt. Als u alle televisiezenders als gebruikelijk ontvangt zet u het Wi-Fi modem uit. Laat het Wi-Fi modem 15 seconden uitstaan en steek daarna de stekker opnieuw in het stopcontact. Het kan 30 tot 60 minuten duren voordat het Wi-Fi modem verbinding maakt.

## Mijn PC staat op zolder en kan geen draadloze verbinding maken

U kunt eventueel een extra draadloze router aanschaffen via

**[www.sluitallesaan.nl](http://www.sluitallesaan.nl)**. De draadloze router zet u zo dicht mogelijk bij uw PC. De draadloze router moet met een netwerkkabel aan het Wi-Fi modem gekoppeld worden.

## Verbinding router herstellen

Is uw pc, laptop of andere apparaat verbonden met het Wi-Fi modem via een (draadloze) router en heeft u opeens geen verbinding meer? Dan kan dit komen doordat uw router niet (meer) automatisch de instellingen van het Wi-Fi modem overneemt. Om de router weer de instellingen van het Wi-Fi modem te laten overnemen en daarmee de verbinding te herstellen haalt u de stekker van uw (draadloze) router minimaal 10 seconden uit het stopcontact. Steek deze daarna weer terug in het stopcontact. Uw Wi-Fi modem beschikt tevens over draadloze functionaliteit.

## Mijn verbinding is traag

Het Wi-Fi modem zoekt automatisch de beste instellingen. Hebt u toch een langzame verbinding dan kan de oorzaak zijn:

- Een oude Wi-Fi adapter in uw pc: u kunt via [www.sluitallesaan.nl](http://www.sluitallesaan.nl) een moderne draadloze usb adapter kopen.
- U leest alles over het verbeteren van uw Wi-Fi verbinding op <http://verbeterwifi.ziggo.nl>.
- Het tijdstip van de dag: om 8 uur in de ochtend is de verbinding over het algemeen sneller dan om 7 uur in de avond. 's Avonds zijn er veel meer mensen tegelijk aan het internetten.
- De plaats waar de informatie vandaan wordt gehaald. Een server die in Nederland staat, biedt vaak een hogere snelheid dan bijvoorbeeld een server in Azië.
- De hoeveelheid openstaande verbindingen. U kunt hierbij denken aan meerdere downloads die tegelijk actief zijn of zogenaamde share programma's. Ook virusscanners en firewall software kunnen van invloed zijn op de snelheid van uw verbinding.
- De aanwezigheid van spyware en adware op uw computer. Lees meer hierover op [www.ziggo.nl/klantenservice/veiligheid](http://www.ziggo.nl/klantenservice/veiligheid).
- Een storing of onderhoud in uw buurt. Kijk op [www.ziggo.nl/klantenservice/storing\\_onderhoud](http://www.ziggo.nl/klantenservice/storing_onderhoud) voor actuele berichten over dit onderwerp.
- Heeft u een abonnement op een van de snelste internet varianten? Controleer of u gebruik maakt van de juiste bekabeling. Voor hogere snelheden is het raadzaam een CAT6 kabel te gebruiken om de snelheid te waarborgen in huis.

- Een aansluiting van meerdere computers via een router op het Wi-Fi modem. Sluit één van de computers direct op het Wi-Fi modem aan en controleer of het snelheidsprobleem nog steeds bestaat. Indien het probleem zich dan niet voordoet, raden wij u aan de netwerkconfiguratie te controleren en eventueel uw router te vervangen.
- Maakt u bij internetsnelheden boven de 50Mb gebruik van draadloos internet? Uw router zal draadloos altijd een lagere snelheid doorgeven. Test uw snelheid ook met de juiste (CAT6 kabel) rechtstreeks op het Wi-Fi modem om de snelheid te controleren. Bekabeld haalt u altijd hogere snelheden dan draadloos. Meer informatie is te vinden op [www.ziggo.nl/router](http://www.ziggo.nl/router).

### **Ik heb al een router kan ik die blijven gebruiken?**

Uw bestaande router is overbodig, maar u kunt hem wel blijven gebruiken. Ziggo raadt u dat niet aan. Alleen in bijzondere situaties kan het nodig zijn, bijvoorbeeld als u bijna geen draadloos bereik heeft op de plaats waar uw PC staat. Er zijn geen speciale configuratiewijzigingen in uw bestaande router of in het Wi-Fi modem nodig tenzij u speciale instellingen in uw bestaande router gebruikt. Zie voor meer informatie [www.ziggo.nl/klantenservice/wi-fi](http://www.ziggo.nl/klantenservice/wi-fi).

### **Ik wil mijn bestaande draadloze router blijven gebruiken, kan ik de draadloze functie van het Wi-Fi modem uitzetten?**

Ja, via de geavanceerde instellingen kunt u de draadloze functie van het Wi-Fi modem uitschakelen.

### **Ik heb een NAS. Kan ik die op het Wi-Fi modem aansluiten?**

Het is mogelijk om uw NAS aan te sluiten op het Wi-Fi modem. U hoeft niets te veranderen.

### **Er zit een USB-poort op het Wi-Fi modem. Wat kan ik daar mee?**

U kunt een netwerkschijf aansluiten op de USB poort en deze als NAS gebruiken.

### **Hoe veilig is het draadloze Wi-Fi modem?**

Uw Wi-Fi modem is standaard beveiligd tegen afluisteren door middel van een geavanceerde versleuteling van alle data. Uw Wi-Fi modem gebruikt hiervoor als beveiliging de geavanceerde methode "WPA2". De beveiligingsleutel die u hiervoor nodig hebt staat op de onderkant van uw Wi-Fi modem. U kunt een ander, lager beveiligingsniveau kiezen. We raden u aan dat niet te doen tenzij u oudere apparaten draadloos wilt gebruiken die geen WPA2 ondersteunen.

### Hoe snel is het Wi-Fi modem?

Het Wi-Fi modem is geschikt voor alle internetsnelheden die Ziggo biedt, tot ruim boven de 100Mbps. De snelheid die u haalt is afhankelijk van een groot aantal factoren. U kunt een snelheidstest doen via <http://speedtest.ziggo.nl> om te zien wat uw internet snelheid is. De snelheid lokaal in uw thuisnetwerk ligt veel hoger. Draadgebonden is de theoretische maximum snelheid die u kunt halen circa 1000Mbps. In de praktijk zult u met de beste apparaten maximaal 300Mbps halen. Draadloos is de theoretische maximale snelheid 300Mbps. In de praktijk haalt u met de modernste apparaten niet meer dan circa 80Mbps. Houdt er rekening mee dat veel tablets en smartphones een snelheid minder dan 30Mbps halen.

### Hoe schakel ik het Wi-Fi modem uit?

Achterop het Wi-Fi modem zit onder het adapterkabeltje een kleine aan/uit schakelaar.

### Waarvoor is de resetknop achterop het Wi-Fi modem?

Hiermee reset u het Wi-Fi modem. De router- en draadloze instellingen blijven behouden.

### Hoe stel ik e-mail en nieuwsgroepen juist in?

Wanneer u alleen problemen heeft met e-mail of nieuwsgroepen controleer dan of de namen van de e-mailservers en het wachtwoord correct zijn ingevoerd. De instellingen vindt u op de binnenzijde van de omslag van deze handleiding en in uw welkomstbrief. U vindt de instellingen van de meest gebruikte mailprogramma's op [www.ziggo.nl/klantenservice/e-mail](http://www.ziggo.nl/klantenservice/e-mail).

### Ik kan geen internetpagina's openen

Als u geen internetpagina's meer kunt openen, volg dan de volgende stappen:

1. Controleer eerst of alle apparaten en kabels goed zijn aangesloten.
2. Probeer de volgende internetpagina: [www.ziggo.nl](http://www.ziggo.nl).
3. Werkt deze pagina wel dan is er een probleem met de specifieke internetpagina die u probeerde te openen.
4. Werkt de genoemde internetpagina niet, probeer dan het volgende: stuur een e-mail naar uw eigen e-mailadres. Komt deze e-mail niet binnen vijf minuten binnen, of kunt u deze niet versturen, dan is er een kans dat er een probleem is met uw internetverbinding.
5. Het is mogelijk dat dit probleem tijdelijk is. Pas daarom geen instellingen op uw pc aan maar probeer het later nog eens.

6. Controleer de lampjes op het Wi-Fi modem om meer informatie te krijgen over de status van het Wi-Fi modem. Zie module 2: Installeer het Wi-Fi modem voor meer informatie.
7. Reset het Wi-Fi modem door 10 seconden de stroom eraf te halen, gebruikt u ook een router haal hier ook de stroom vanaf. Sluit vervolgens het Wi-Fi modem weer aan, wacht tot alle lampjes branden op het Wi-Fi modem. Sluit dan de stroom weer aan op de router en probeer verbinding te maken.

### **Mijn apparaten werken niet meer**

Als u gebruik blijft maken van uw bestaande router, zorg er dan voor dat al uw apparaten op 1 router zijn aangesloten.

# 8. Verklarende woordenlijst

## Bandbreedte

De capaciteit van een verbinding voor gegevensverkeer. Hoe groter de bandbreedte, hoe meer gegevens er via de verbinding kunnen worden verzonden.

## Banner

Reclameboodschap op een HTML-pagina. Aanklikken van de banner leidt meestal naar de website van de adverteerder.

## Browser

Een softwareapplicatie waarmee naar informatie gezocht kan worden op het World Wide Web.

## DHCP

Dynamic Host Configuration Protocol. Iedere keer dat de computer verbinding maakt met het netwerk van Ziggo, wordt deze naam automatisch opgezocht op een van de DHCP-servers van Ziggo. Daar wordt vervolgens alle benodigde netwerkinformatie opgehaald. DHCP zorgt er ook voor dat de router alle apparaten in je thuisnetwerk een uniek IP adres geeft.

## DNS

Een Domain Name System of name-server vertaalt computernamen (URL's) naar IP-adressen (cijfers). Twee van de instellingen op uw computer zijn de adressen voor de primaire en de secundaire name-server, die er als volgt uitzien: 212.120.80.4. Wanneer u klikt op een webadres, zoals **www.ziggo.nl**, vertalen de DNS servers dat adres naar het werkelijke IP-adres van de website, dat uit nummers bestaat.

## Domeinnaam

Een geregistreerde naam die aan een internetadres wordt toegewezen zodat het adres gemakkelijk te onthouden is.

## Downloaden

Het ophalen van een bestand van een host naar de eigen computer.



## Downstream

De richting waarin gegevens van het internet verstuurd worden naar uw computer.

## E-mail

Elektronische post die via het internet van gebruiker naar gebruiker wordt verstuurd.

## Ethernet

De meest gebruikte technologie voor lokale netwerken die gegevenssnelheden van 10 Mb/s tot 1 Gigabit/s ondersteunt.

## FTP

File Transfer Protocol. De internetfunctie waarmee bestanden worden uitgewisseld tussen computers. Kan gebruikt worden om bestanden te downloaden van een hostcomputer op afstand en om bestanden te uploaden van uw computer naar een hostcomputer op afstand.

## iMap

Dit is een protocol voor e-mail waarbij de informatie op de mailservers blijft opgeslagen.

## IP-adres

Internet Protocol-adres. Het unieke adres van uw computer op het internet. Een IP-adres wordt met cijfers en punten weergegeven (bijvoorbeeld: 212.120.80.8). Uw IP-adres wordt door Ziggo toegewezen wanneer uw computer voor Ziggo wordt ingesteld.

## Netwerkadres

Uw netwerkadres bestaat uit een computernaam (ook wel hostnaam genoemd) die correspondeert met een aantal netwerkinstellingen, waaronder een IP-adres, gatewayadres, subnetmasker en name-serveradres. Computers zonder Windows gebruiken geen computernaam.

## POP3

Post Office Protocol 3. Dit is een versie van een standaardprotocol voor het ontvangen van e-mail. Dit is een protocol voor e-mail waarbij de informatie op de mailservers blijft opgeslagen.

## Portal

Een website die bestaat uit een beginpagina en subpagina's. De portal van Ziggo bereikt u via **[www.ziggo.nl](http://www.ziggo.nl)**.

## TCP/IP

Transmission Control Protocol/Internet Protocol. De protocollen die de basis van het internet vormen. Ze zorgen voor gegevensverkeer tussen onderling verbonden netwerken en applicaties.

## Uploaden

Een bestand versturen van een lokale computer naar een hostcomputer.

## Upstream

De richting waarin gegevens van uw computer naar het internet verstuurd worden.

## URL

Een URL (Uniform Resource Locator) is een label dat aan een webpagina op het internet is toegewezen. Door een URL in uw webbrowser in te typen wordt deze pagina getoond. Een voorbeeld van een URL is **www.ziggo.nl**.

# Index

## B

|             |    |
|-------------|----|
| Bandbreedte | 30 |
| Banner      | 30 |
| Beveiliging | 23 |
| Browser     | 30 |

## D

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| DHCP                                | 30 |
| DNS                                 | 30 |
| Domeinnaam                          | 30 |
| Downloaden                          | 30 |
| Downstream                          | 31 |
| Dynamic Host Configuration Protocol | 30 |

## E

|                          |        |
|--------------------------|--------|
| E-mail                   | 31     |
| E-mail instellen         | 19, 28 |
| E-mailadressen aanvragen | 23     |
| Ethernet                 | 31     |

## F

|     |    |
|-----|----|
| FTP | 31 |
|-----|----|

## I

|              |        |
|--------------|--------|
| Instellingen | 20     |
| IP-adres     | 30, 31 |

## K

|                |   |
|----------------|---|
| Klantenservice | 3 |
|----------------|---|

## M

|                 |    |
|-----------------|----|
| Modem activeren | 17 |
|-----------------|----|

## N

|                         |        |
|-------------------------|--------|
| Netwerkadres            | 31     |
| Nieuwsgroepen instellen | 19, 28 |

## O

|                  |    |
|------------------|----|
| Online Assistent | 22 |
|------------------|----|

## P

|        |        |
|--------|--------|
| POP3   | 31     |
| Pop-up | 18     |
| Portal | 22, 31 |

## S

|      |    |
|------|----|
| spam | 23 |
|------|----|

## T

|        |    |
|--------|----|
| TCP/IP | 32 |
| Tess   | 22 |

## U

|          |    |
|----------|----|
| Uploaden | 32 |
| Upstream | 32 |
| URL      | 32 |

## V

|                       |        |
|-----------------------|--------|
| Verbinding herstellen | 24, 26 |
| Virusscanner          | 24     |

## W

|            |    |
|------------|----|
| Wachtwoord | 23 |
| Webmail    | 22 |





Ondanks alle aan deze handleiding bestede zorg kan Ziggo geen aansprakelijkheid aanvaarden voor schade die het gevolg is van enige onvolkomenheid of fout in deze uitgave. De handleiding is uitdrukkelijk niet bedoeld ter nadere invulling of toelichting op de algemene voorwaarden. Derhalve kunnen er geen rechten aan ontleend worden.

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, en/of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Ziggo.



INTT.1014 | 21013949 | Versie 1.0 | Oktober 2014

