

Hỗ trợ từ xa

Gom 3 cách cho người hỗ trợ kết nối vào máy từ xa — UltraViewer, AnyDesk (đặt mật khẩu full access tự động), hoặc Remote Desktop của Windows.

Vị trí	Tab  Chức năng → nhóm  Tiện ích khác → nút  Hỗ trợ từ xa
Chạy ở	Windows / WinPE (UltraViewer thường không có trong WinPE, dùng AnyDesk thay)
Cần có	Mạng Internet để tải phần mềm lần đầu và để kết nối thật
Mức rủi ro	Cao — mở đường cho người khác điều khiển máy từ xa, ID/mật khẩu hiện thật trên màn hình
Thời gian	Vài phút chuẩn bị, thời gian hỗ trợ tùy nhu cầu thực tế

1. Giới thiệu

Khi khách ở xa cần thợ hỗ trợ qua mạng, hoặc thợ cần kiểm tra máy khách từ xa, cần một cách để người hỗ trợ kết nối vào máy nhanh. Nút  Hỗ trợ từ xa mở cửa sổ **Remote - Hỗ trợ từ xa**, gom 3 cách: **UltraViewer**, **AnyDesk** (tự đặt mật khẩu full access, không cần ai bấm "Chấp nhận" ở máy khách), và **Remote Desktop có sẵn của Windows** (mở port + tường lửa).

Khi nào cần dùng:

- Khách ở xa báo máy có lỗi, cần thợ xem từ xa ngay.
- Thợ đang ở nơi khác, cần kiểm tra lại máy đã sửa cho khách.
- Máy đã có sẵn Remote Desktop (Windows Pro/Enterprise) và chỉ cần mở cổng để vào từ xa.

Nút này không làm: không tự gửi ID/mật khẩu cho ai, bạn phải đọc hoặc copy rồi gửi thủ công cho người hỗ trợ; không giữ mật khẩu AnyDesk qua lần sau — mật khẩu đổi mỗi lần mở và tool tự gỡ khi đóng cửa sổ.

2. Trước khi bắt đầu

- Có **Internet**: UltraViewer và AnyDesk cần tải lần đầu (vài chục MB) và cần mạng để kết nối thật.
- Biết trước: mật khẩu AnyDesk **sinh ngẫu nhiên mỗi lần mở cửa sổ này**, và tool tự gỡ mật khẩu khi đóng cửa sổ hoặc tắt tool — không để lại truy cập "chờ sẵn" trên máy khách.
- Cửa sổ hiện ID/mật khẩu thật ngay trên màn hình — **không chụp ảnh hoặc để lộ ra nơi công khai**.
- Chỉ hỗ trợ từ xa khi khách đồng ý và biết đang có người truy cập máy của họ.

3. Các bước thực hiện

3.1. Dùng UltraViewer hoặc AnyDesk

1. Ở tab  **Chức năng**, nhóm  **Tiện ích khác**, bấm  **Hỗ trợ từ xa**.

Bạn sẽ thấy: cửa sổ **Remote - Hỗ trợ từ xa** mở ra với 2 bảng: trái là UltraViewer, phải là AnyDesk.

2. Muốn dùng UltraViewer, bấm **▶ Mở UltraViewer**.
- Bạn sẽ thấy: tool tải (nếu chưa có) và mở UltraViewer; cửa sổ UltraViewer tự hiện **ID** và **Password** ngay trên đó, không cần đặt trước trong tool.
3. Muốn dùng AnyDesk, bấm **▶ Mở AnyDesk (full access)**.
- Bạn sẽ thấy: tool tải (nếu chưa có), mở AnyDesk và **tự đặt một mật khẩu full access ngẫu nhiên** — người hỗ trợ nhập ID + mật khẩu là vào thẳng, không ai cần bấm "Chấp nhận" ở máy khách.
4. Bấm **ID Lấy ID + Copy**.
- Bạn sẽ thấy: tool đọc ID hiện tại của AnyDesk và copy vào Clipboard để bạn dán gửi cho người hỗ trợ.
5. Ô **Mật khẩu** hiện mật khẩu vừa đặt. Bấm **Copy mật khẩu** để copy lại, đọc cho người hỗ trợ.
6. Xong việc hỗ trợ, bấm **Xóa mật khẩu (tắt full access)**.
- Bạn sẽ thấy: mật khẩu bị gỡ, từ đó mọi kết nối tới máy phải có người tại máy bấm "Chấp nhận".

⚠ Cảnh báo: Cửa sổ hiện ID/mật khẩu thật ngay trên màn hình. Ai nhìn được màn hình hoặc xem được ảnh/video chụp lại cũng có thể kết nối vào máy đang mở.

3.2. Dùng Remote Desktop của Windows

1. Bấm **Remote Desktop của Windows... (an toàn hơn, chỉ mở port)**.
- Bạn sẽ thấy: cửa sổ con **Auto Open RDP** mở ra, có ô nhập port (mặc định 3389).
2. Bấm **Mở Port RDP**.
- Bạn sẽ thấy: tool bật Remote Desktop và mở đúng port đó trên Firewall, danh sách rule Firewall liên quan RDP hiện bên dưới.
3. Xong việc, bấm **Xóa tất cả** để xóa các rule đã mở, trả máy về trạng thái ban đầu.
4. Đóng cả 2 cửa sổ bằng nút **X**.

4. Giải thích các mục trong cửa sổ

Cửa sổ Remote - Hỗ trợ từ xa

Mục	Tác dụng	Khi nào dùng / ghi chú
Bảng UltraViewer (trái)	Nút ▶ Mở UltraViewer tải (lần đầu) và mở UltraViewer	Phần mềm tự sinh ID + Password mới mỗi phiên, hiện ngay trên cửa sổ của nó
Bảng AnyDesk (phải)	Nút ▶ Mở AnyDesk (full access) mở AnyDesk và tự đặt mật khẩu full access	Người hỗ trợ vào thẳng, không cần ai bấm "Chấp nhận" ở máy khách

Mục	Tác dụng	Khi nào dùng / ghi chú
Nút  Lấy ID + Copy	Đọc ID hiện tại của AnyDesk, copy vào Clipboard	Dùng để gửi ID cho người hỗ trợ
Nút  Copy mật khẩu	Copy lại mật khẩu AnyDesk vừa đặt	Dùng khi cần đọc/gửi lại mật khẩu
Nút  Xóa mật khẩu (tắt full access)	Gỡ mật khẩu full access khỏi AnyDesk	Từ đó kết nối tới máy phải được bấm "Chấp nhận" tại máy
Nút  Remote Desktop của Windows... (an toàn hơn, chỉ mở port)	Mở cửa sổ con Auto Open RDP	Dùng Remote Desktop có sẵn của Windows, không cần cài thêm phần mềm
Dòng trạng thái dưới cùng	Báo tiến trình (đang chuẩn bị / đã mở / lỗi) cho từng thao tác	Theo dõi khi một bước chưa xong

Cửa sổ Auto Open RDP

Mục	Tác dụng	Khi nào dùng / ghi chú
Ô nhập port	Chọn cổng RDP, mặc định 3389	Đôi khi cần dùng cổng khác
Nút  Mở Port RDP	Bật Remote Desktop host + mở port đó trên Firewall	Cần để máy nhận kết nối RDP từ xa
Danh sách rule Firewall	Xem các rule liên quan RDP, có nút Làm mới / Bật / Tắt / Xóa	Kiểm tra lại cổng nào đang mở
Nút  Xóa tất cả	Xoá hết rule Firewall liên quan RDP mà tool đã tạo	Dùng sau khi hỗ trợ xong để đóng lại

Lưu ý: Khi đóng cửa sổ **Hỗ trợ từ xa**, nếu đã đặt mật khẩu AnyDesk, tool tự gỡ mật khẩu đó trước khi đóng.

5. Kiểm tra kết quả

- UltraViewer/AnyDesk: cửa sổ phần mềm hiện rõ ID và (với AnyDesk) mật khẩu vừa đặt.

- Người hỗ trợ nhập đúng ID + mật khẩu vào được máy ngay (AnyDesk) hoặc thấy màn hình xin "Chấp nhận" (UltraViewer, AnyDesk sau khi đã xóa mật khẩu).
- RDP: sau khi bấm "Mở Port RDP", người hỗ trợ dùng ứng dụng Remote Desktop của Windows gõ địa chỉ IP/máy, vào được màn hình đăng nhập.
- Đóng cửa sổ Hỗ trợ từ xa xong, mở lại AnyDesk kiểm tra không còn mật khẩu full access cũ.

6. Lỗi thường gặp và cách xử lý

Hiện tượng / thông báo	Nguyên nhân	Cách xử lý
"❌ WinPE này không có sẵn UltraViewer - hãy dùng bảng AnyDesk."	UltraViewer là app .NET, WinPE thường không có runtime	Dùng AnyDesk thay thế khi đang ở WinPE
"❌ Không chuẩn bị được UltraViewer (kiểm tra mạng)." hoặc tương tự với AnyDesk	Chưa có Internet lúc tải lần đầu	Kiểm tra mạng rồi bấm lại
"⚠️ AnyDesk đã mở nhưng chưa đặt được mật khẩu - bấm lại; nếu vẫn lỗi (Windows thật) hãy cài AnyDesk qua nút 'Cài đặt phần mềm'."	Đặt mật khẩu qua giao diện AnyDesk chưa kịp, hoặc cần bản cài đặt thật thay vì portable	Bấm lại ▶ Mở AnyDesk (full access) ; nếu vẫn lỗi, cài AnyDesk chính thức qua nút "Cài đặt phần mềm" rồi mở lại
"❌ Chưa lấy được ID - kiểm tra mạng rồi bấm lại."	AnyDesk cần mạng để đăng ký ID với server, có thể mất tới khoảng 15 giây	Kiểm tra mạng rồi bấm lại ID Lấy ID + Copy
"⚠️ Chưa có mật khẩu để copy - bấm 'Mở AnyDesk' để đặt mật khẩu."	Bấm Copy mật khẩu trước khi mở AnyDesk	Bấm ▶ Mở AnyDesk (full access) trước để tool đặt mật khẩu
"❌ Xóa mật khẩu thất bại."	AnyDesk chưa phản hồi kịp lệnh xóa mật khẩu	Thử lại; nếu vẫn lỗi, đóng AnyDesk hẳn rồi mở lại từ tool
Người hỗ trợ báo sai mật khẩu	Mật khẩu đổi mỗi phiên, người hỗ trợ có thể cầm mật khẩu phiên cũ	Bấm lại ▶ Mở AnyDesk (full access) để đặt mật khẩu mới, đọc lại cho họ
Mở RDP trên Windows Home không vào được từ xa	Windows Home không có tính năng nhận kết nối RDP (chỉ Pro/Enterprise mới nhận)	Kiểm tra phiên bản Windows trước; Home chỉ dùng được UltraViewer/AnyDesk

7. Lưu ý an toàn

- **Không để lộ ID/mật khẩu thật của máy khách** lên ảnh chụp hoặc chia sẻ công khai — ai xem được cũng có thể kết nối vào máy đang mở.
- Mật khẩu AnyDesk sinh ngẫu nhiên mỗi lần mở cửa sổ này và tool tự gỡ khi đóng cửa sổ hoặc tắt tool — không để treo mật khẩu cố định qua các lần khởi động.
- Nếu máy khách đã cài AnyDesk sẵn (không phải bản portable của tool), hỏi khách trước khi đặt mật khẩu vào bản đã cài của họ.
- Mở port RDP qua tường lửa là thay đổi cấu hình mạng của máy — dùng xong nên bấm **Xóa tất cả** hoặc tắt lại Remote Desktop nếu khách không cần dùng lâu dài.

- Chỉ hỗ trợ từ xa khi khách đồng ý và biết đang có người truy cập máy của họ.

8. Câu hỏi thường gặp

Hỏi: Vì sao mỗi lần mở lại mật khẩu AnyDesk lại khác?

Đáp: Tool chủ ý tạo mật khẩu mới mỗi lần để không ai còn giữ quyền truy cập cũ sau khi đóng cửa sổ.

Hỏi: Dùng UltraViewer hay AnyDesk thì an toàn hơn?

Đáp: Cả hai đều an toàn nếu dùng xong gỡ mật khẩu hoặc đóng phần mềm. AnyDesk tiện hơn vì không cần người ở máy khách bấm Chấp nhận, nhưng vì vậy phải cẩn thận giữ kín mật khẩu hơn.

Hỏi: Không cài thêm phần mềm được thì làm sao hỗ trợ từ xa?

Đáp: Dùng Remote Desktop của Windows nếu máy chạy bản Pro/Enterprise — chỉ cần mở port, không cần tải gì thêm.