Hướng dẫn sử dụng Hỗ trợ NextX

Nhắn tin, nhận cuộc gọi, cho xem màn hình, cho vào công ty và cho điều khiển máy — theo đúng những gì khách thấy trên NextX.

Dành cho khách dùng NextX · 02/11/2026

Mục lục

Bắt đầu

- Vào phần mềm từ email
- Hai chỗ để nói với NextX

Nhắn tin

- Kênh NextX · Hỗ trợ
- Bot trả lời
- Nhân viên nhận việc

Gọi hỗ trợ

- Tham gia cuộc gọi trong nhóm
- Micro và ghi hình
- Cuộc gọi nhỡ và gọi lại
- Chia sẻ màn hình trong cuộc gọi

Cho NextX xem và vào máy

- Xem cùng trong phần mềm
- Cho vào công ty
- Chia sẻ màn hình ngoài phần mềm
- Điều khiển máy

Tra cứu

- Nên và không nên
- Bảng tra nhanh

Ảnh trong tài liệu chụp trên workspace thử **NEXTX TEST1**. Tên người trên ảnh (Thu Huyền, Mễ Linh, Lê Anh Lương, Nguyễn Ninh) là dữ liệu thử. Nút và câu chữ trên màn là thật.

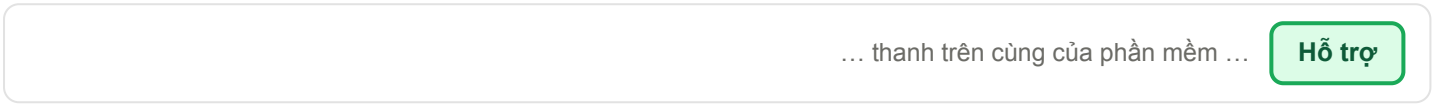
Từ 10/11/2026

Từ nhóm Zalo sang Hỗ trợ NextX

Từ 10/11/2026, NextX không hỗ trợ qua nhóm Zalo nữa. Anh/chị nhắn ngay trong phần mềm. Nhóm Zalo cũ chuyển sang chỉ đọc, NextX không rời nhóm nên anh/chị vẫn xem lại được tin cũ.

Nhắn NextX ở đâu

Bấm nút **Hỗ trợ** (biểu tượng tai nghe) trên thanh trên cùng, góc phải. Phân hệ nào cũng có, không cần dùng Office. Trên màn hình nhỏ chỉ hiện biểu tượng tai nghe. Có tin mới thì nút có chấm đỏ.



1. Bấm nút **Hỗ trợ**, khung **Nhắn NextX** mở ra.
2. Gõ một câu: đang ở màn nào, làm gì, thấy lỗi gì.
3. Bot trả lời trước, nhân viên nhận tiếp. Đầu khung hiện **Yêu cầu #N · đang xử lý**.

Trước đây và bây giờ

	Nhóm Zalo (trước 10/11)	Nhắn NextX (từ 10/11)
Trả lời	Nhân viên trả lời khi thấy tin	Bot trả lời trước, nhân viên có tên nhận việc
Theo dõi việc	Tin trôi trong nhóm	Yêu cầu #N · đang xử lý, biết khi nào xong
Xem màn hình	Cài phần mềm điều khiển, đọc mã cho nhau	Bấm Đồng ý trên thẻ xin phép, Dừng lúc nào cũng được

Khi tải NextX Hỗ trợ nhanh

- **Windows:** nếu hiện "Windows protected your PC", bấm **More info** rồi **Run anyway**.
- **Mac:** có hai bản, Apple Silicon (M1 trở lên) và Intel. Xem loại máy ở menu Apple → Giới thiệu về máy Mac.

> Chỉ tải app từ nút trên thẻ trong khung Nhắn NextX hoặc link NextX gửi cho anh/chị. Không cài bản do người lạ gửi.

> Chưa vào được phần mềm: gọi 0902243822 hoặc email support@nextx.vn. Xem thêm: nextx.vn/ho-tro

Bắt đầu

Mở phần mềm và biết nhắn NextX ở đâu

Vào phần mềm từ email

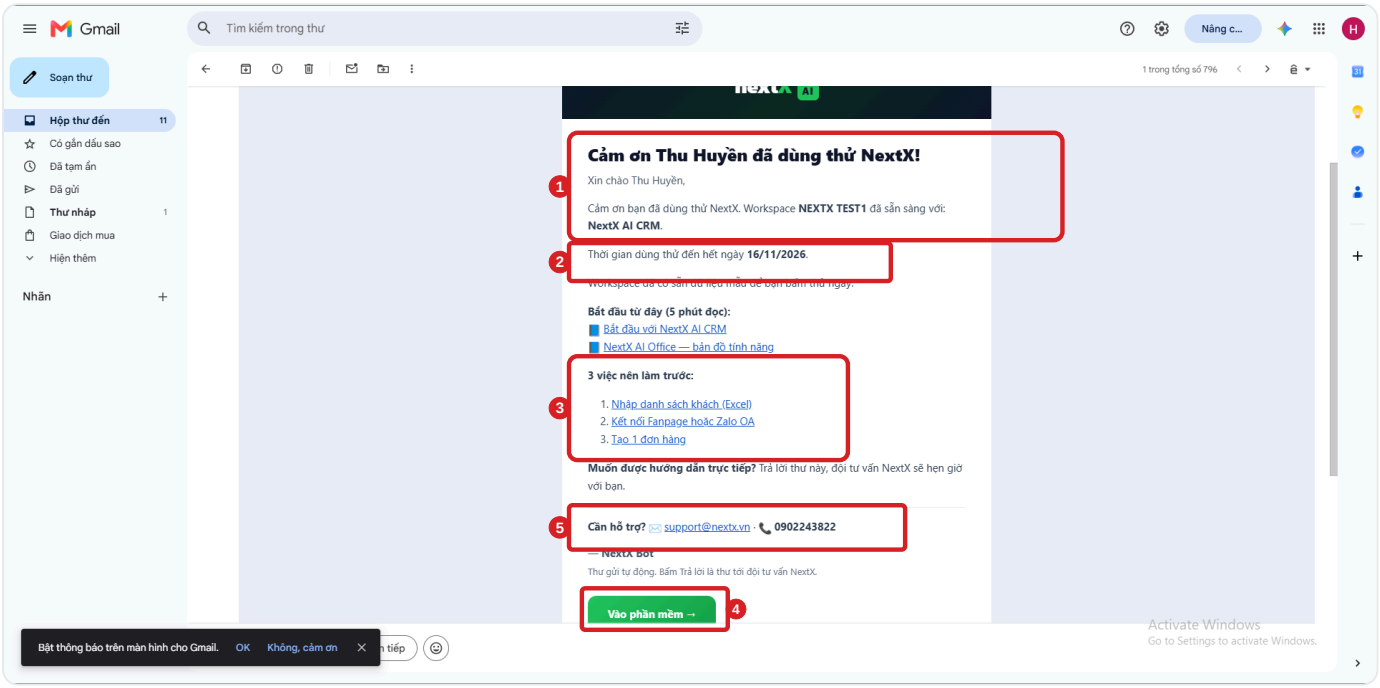
Sau khi đăng ký dùng thử, hộp thư có thư chào mừng. Bấm nút xanh để vào đúng workspace đã tạo sẵn.

Bắt đầu · Email

[BẮT ĐẦU · VÀO PHẦN MỀM · 2 PHÚT ĐỌC]

> Vị trí: hộp thư → thư "Cảm ơn … đã dùng thử NextX" → **Vào phần mềm**.

1. Thư chào mừng



Thư chào mừng: workspace đã sẵn sàng, hạn dùng thử, nút Vào phần mềm và đường liên hệ

Thành phần	Cách hoạt động	Dùng khi nào
1 · Lời chào	Thư ghi tên người đăng ký và tên workspace. Ví dụ trên ảnh: NEXTX TEST1 đã sẵn sàng với NextX AI CRM.	Biết mình vào đúng công ty.
2 · Hạn dùng thử	Dòng thời gian dùng thử đến ngày. Trên ảnh là 16/11/2026.	Biết còn bao lâu.
3 · Việc nên làm trước	Ba đường: nhập danh sách khách, kết nối Fanpage hoặc Zalo OA, tạo 1 đơn hàng.	Muốn dùng thử có dữ liệu.
4 · Vào phần mềm	Nút xanh cuối thư.	Mở NextX lần đầu.
5 · Cần hỗ trợ	support@nextx.vn và số 0902243822.	Chưa vào được phần mềm.

Bước	Cách làm	Lưu ý
1 · Mở thư	Tìm thư tiêu đề cảm ơn đã dùng thử NextX.	Thư do NextX Bot gửi.
2 · Vào phần mềm	Bấm **Vào phần mềm**.	Đăng nhập bằng email vừa đăng ký.
3 · Cần người hướng dẫn	Trả lời thư, hoặc gọi 0902243822.	Đội tư vấn hẹn giờ với bạn.

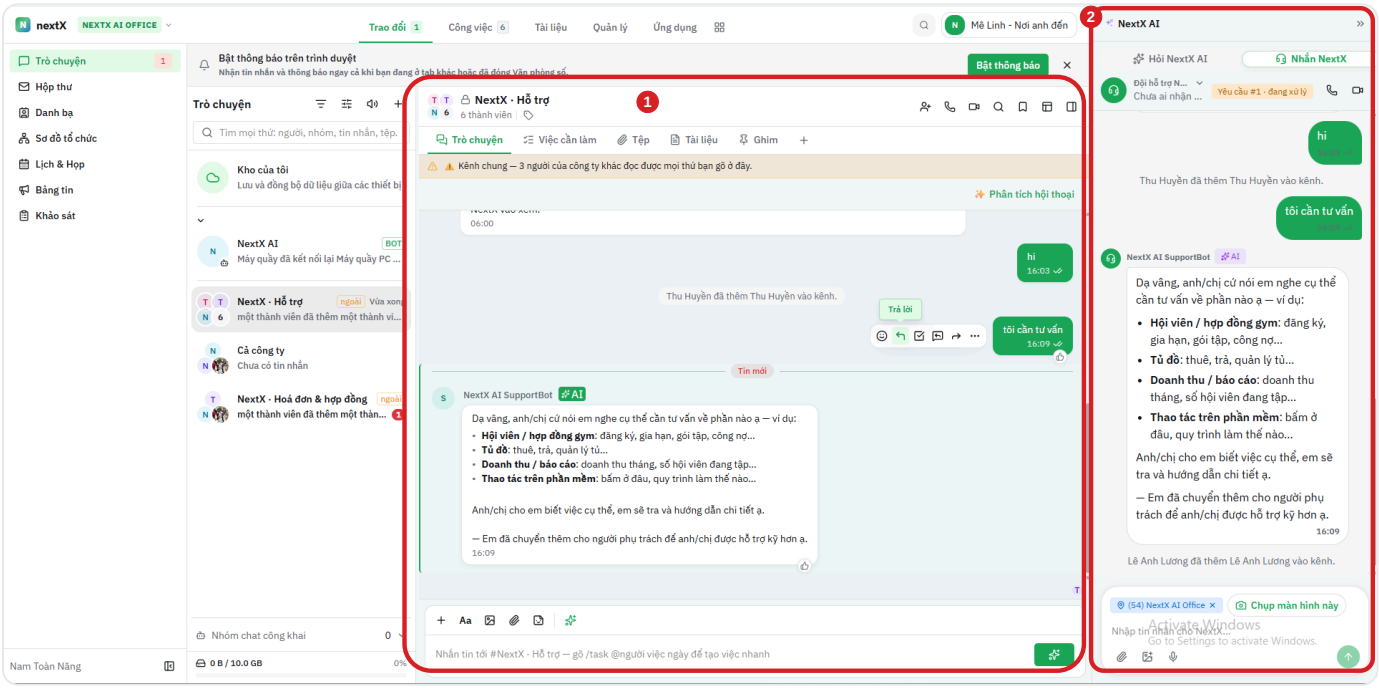
Hai chỗ để nói với NextX

Cùng một hội thoại hỗ trợ hiện ở hai chỗ: kênh **NextX · Hỗ trợ** trong Office, và khung **Nhắn NextX** bên phải. Nhắn ở đâu cũng tới đội hỗ trợ.

Bắt đầu · Hai chỗ nhắn

[BẮT ĐẦU · HAI CHỖ NHẮN · 2 PHÚT ĐỌC]

> Vị trí: NextX AI Office → **Trao đổi** → kênh **NextX · Hỗ trợ**. Khung bên phải mở bằng nút **Nhắn NextX**.



Trái và giữa là kênh trong Office. Phải là khung Nhắn NextX. Cùng tin "tôi cần tư vấn" và cùng câu trả lời của bot

Chỗ	Bạn thấy	Dùng khi nào
1 · Kênh NextX · Hỗ trợ	Trong menu Trò chuyện. Có cảnh báo kênh chung, ô soạn tin phía dưới.	Đang mở Office, muốn nói chuyện dài, gửi ảnh, tệp.
2 · Khung Nhắn NextX	Cột phải, đầu khung có **Nhắn NextX**, mã yêu cầu (ví dụ Yêu cầu #1 · đang xử lý) và nút gọi.	Đang làm việc ở màn khác, cần nhắn nhanh hoặc nhận lời xin phép.

> Kênh ghi **Kênh chung — người của công ty khác đọc được mọi thứ bạn gõ ở đây.** Đừng gõ mật khẩu, mã OTP, số tài khoản vào kênh. Việc riêng mật khẩu thì nói trong cuộc gọi, sau khi đã cho quyền.

Nhắn tin

Nhắn một câu, bot trả lời trước, nhân viên nhận tiếp

Kênh NextX · Hỗ trợ

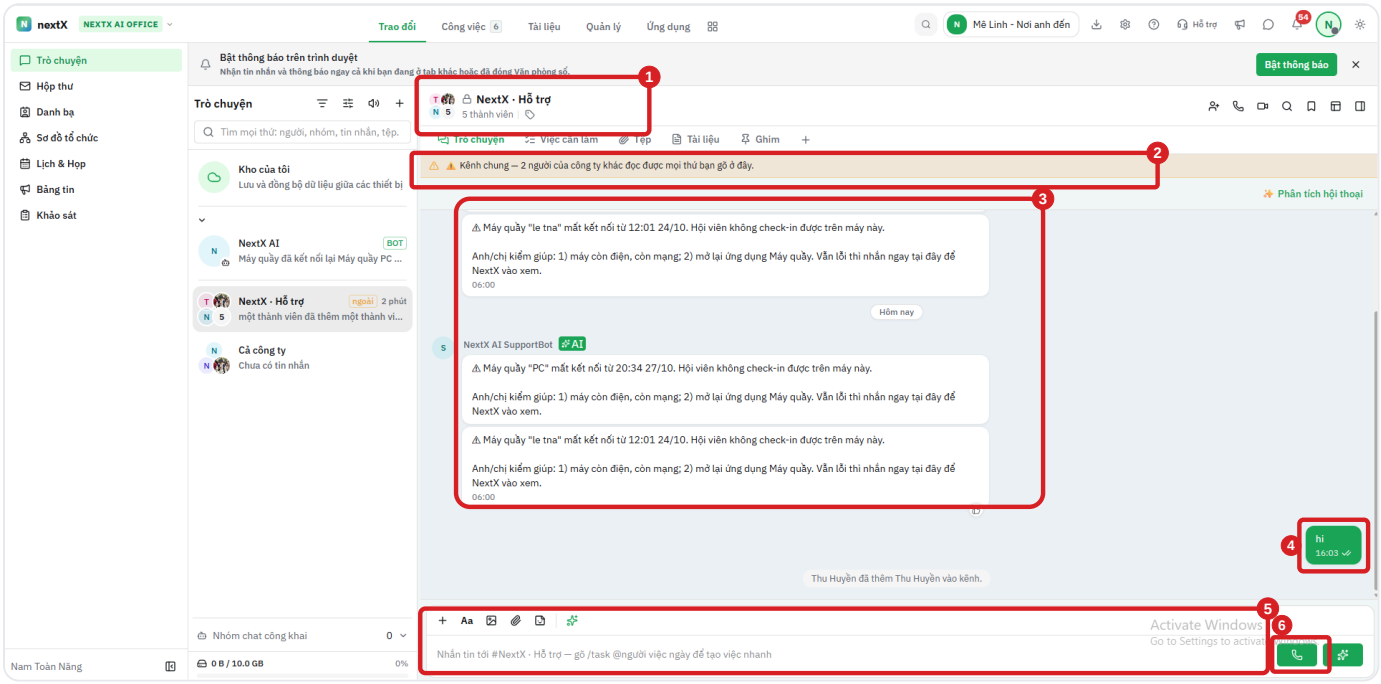
Mở kênh, gõ việc cần nhờ. Tin của bạn nằm bên phải, màu xanh.

Nhắn tin · Kênh

[NHẮN TIN · KÊNH · 2 PHÚT ĐỌC]

> Vị trí: NextX AI Office → Trao đổi → **NextX · Hỗ trợ** → ô **Nhắn tin tới #NextX · Hỗ trợ**.

1. Nhắn lời đầu



Kênh NextX · Hỗ trợ: cảnh báo kênh chung, tin của bot về máy check-in, và tin "hi" của bạn

Thành phần	Cách hoạt động	Dùng khi nào
1 · Tên kênh	NextX · Hỗ trợ, kèm số thành viên.	Biết mình đang ở kênh hỗ trợ, không phải kênh Cả công ty.
2 · Cảnh báo kênh chung	Dải vàng: người công ty khác đọc được mọi thứ bạn gõ.	Trước khi gõ thông tin nhạy.
3 · Tin của NextX	Bên trái, nền trắng. Có thể là bot hoặc nhân viên.	Đọc hướng dẫn.
4 · Tin của bạn	Bên phải, nền xanh, có giờ.	Kiểm tra tin đã gửi.
5 · Ô soạn	Nhắn tin tới #NextX · Hỗ trợ. Gõ `/task` để tạo việc nhanh.	Gửi tin, ảnh, tệp.
6 · Nút gọi	Nút điện thoại xanh góc phải dưới ô soạn.	Muốn nói chuyện thay vì nhắn.

Bot trả lời

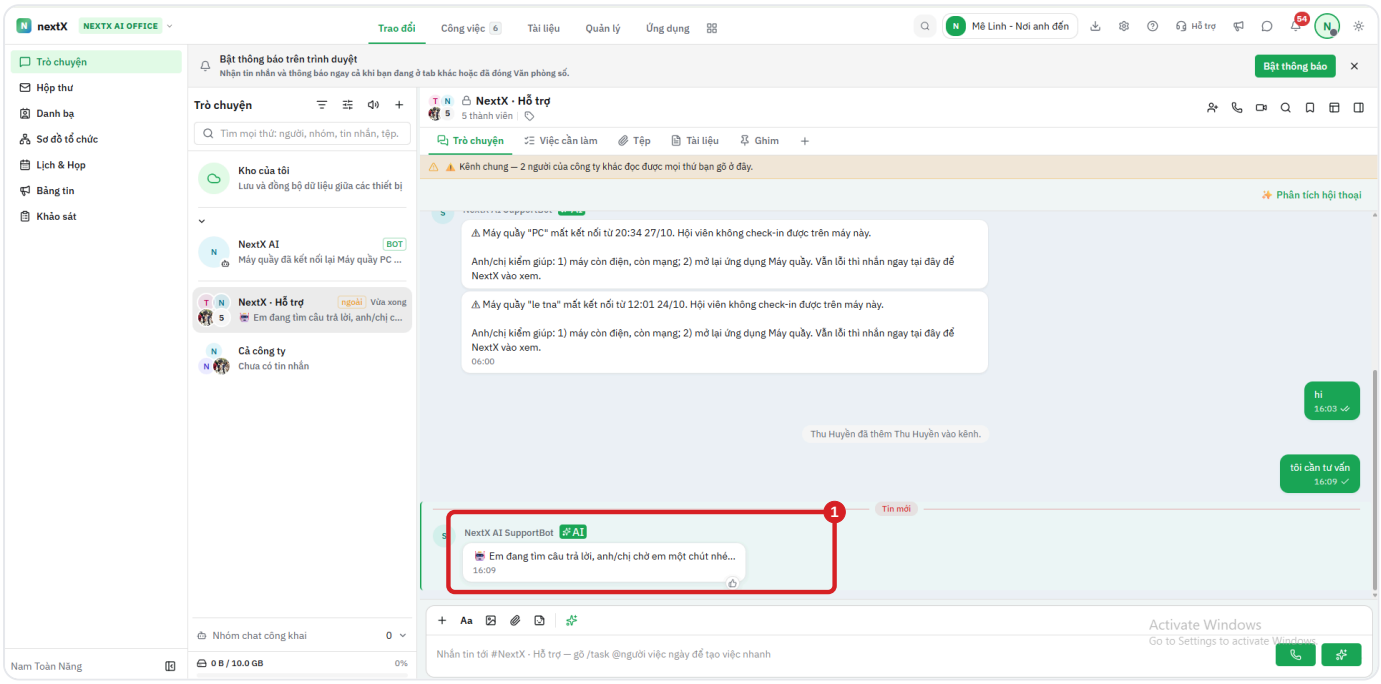
Gõ việc bạn cần. NextX AI SupportBot nhận trước, báo đang tìm câu trả lời, rồi gợi ý đúng nhóm việc và chuyển người phụ trách.

Nhắn tin · Bot

[NHẮN TIN · BOT · 2 PHÚT ĐỌC]

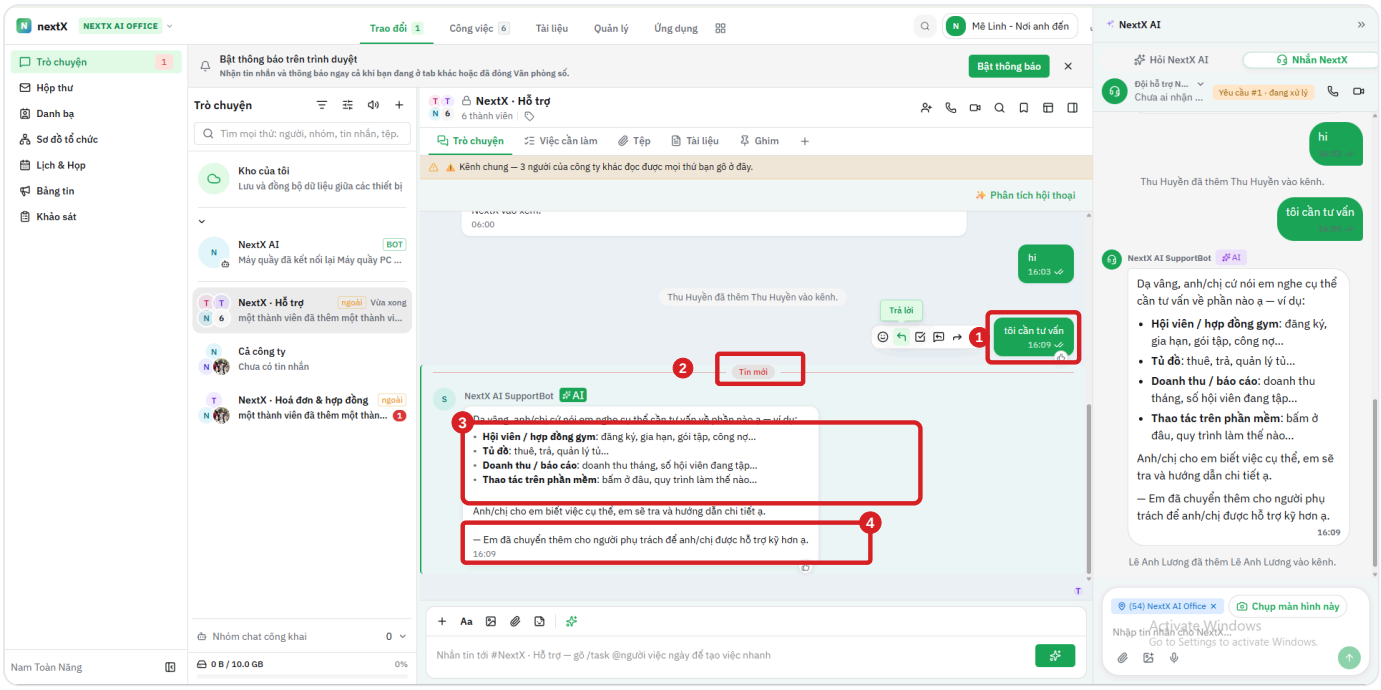
> Vị trí: ô soạn của kênh NextX · Hỗ trợ, hoặc ô dưới khung Nhắn NextX.

1. Đang chờ bot



Sau tin "tôi cần tư vấn", bot trả "Em đang tìm câu trả lời, anh/chị chờ em một chút nhé..."

2. Bot gợi ý và chuyển người



Bot liệt kê hội viên, tủ đồ, doanh thu, thao tác trên phần mềm, rồi chuyển người phụ trách

Bước	Cách làm	Lưu ý
1 · Nói việc	Gõ một câu cụ thể. Ví dụ trên ảnh: "tôi cần tư vấn".	Càng rõ việc, bot càng chỉ đúng chỗ.
2 · Chờ	Đọc dòng "Em đang tìm câu trả lời...".	Có vạch **Tin mới** khi có trả lời.
3 · Chọn hướng	Bot nêu các nhóm: hội viên và hợp đồng, tủ đồ, doanh thu và báo cáo, thao tác trên phần mềm.	Trả lời đúng nhóm bạn cần.
4 · Người nhận	Bot ghi đã chuyển cho người phụ trách.	Yêu cầu trên khung Nhắn NextX chuyển sang đang xử lý.

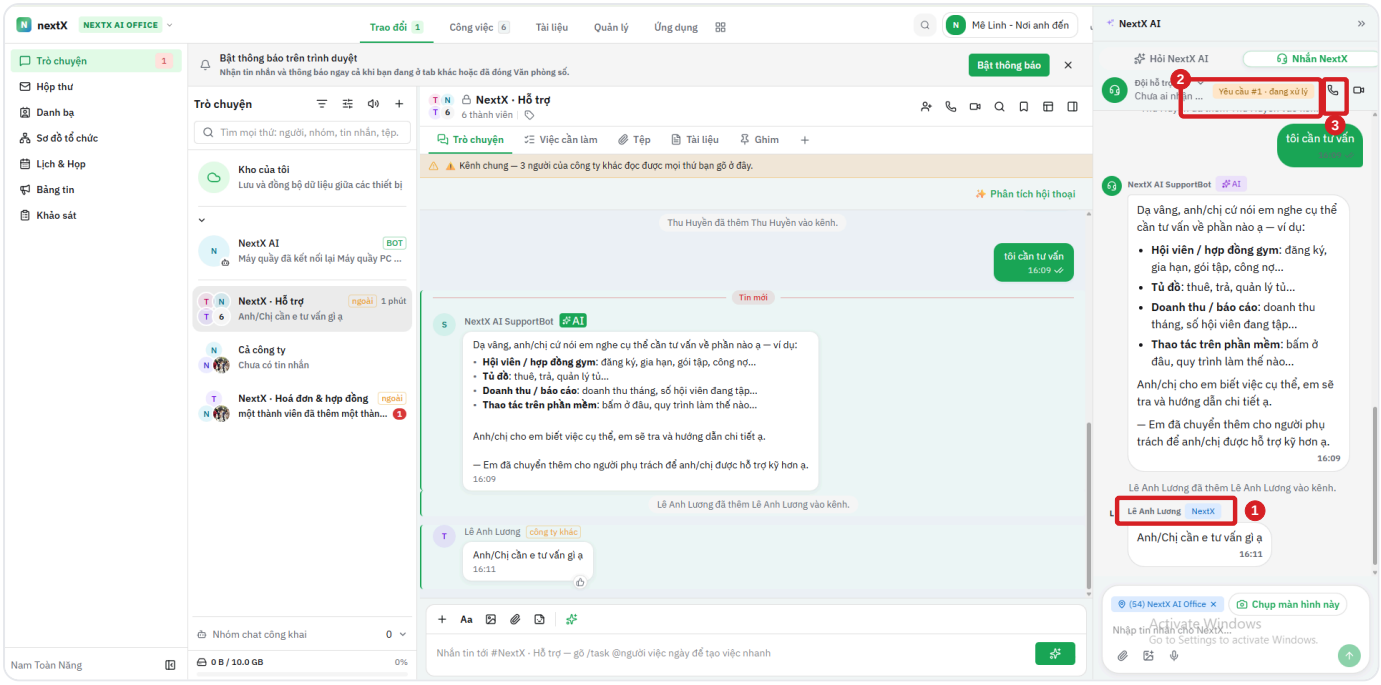
Nhân viên nhận việc

Người NextX vào kênh và hỏi lại việc cụ thể. Trên khung Nhắn NextX, tin của nhân viên gắn nhãn **NextX**.

Nhắn tin · Nhân viên

[NHẮN TIN · NHÂN VIÊN · 1 PHÚT ĐỌC]

> Vị trí: kênh NextX · Hỗ trợ, hoặc khung Nhắn NextX → đầu khung **Yêu cầu #... · đang xử lý**.



Lê Anh Lương (NextX) trả lời "Anh/Chị cần e tư vấn gì ạ". Đầu khung Nhắn NextX hiện Yêu cầu #1 · đang xử lý

Thành phần	Cách hoạt động	Dùng khi nào
1 · Tên nhân viên	Hiện tên và nhãn NextX trong khung Nhắn NextX.	Biết ai đang lo việc.
2 · Yêu cầu #N	Chip đầu khung, ví dụ Yêu cầu #1 · đang xử lý.	Theo dõi việc đã được nhận.
3 · Nút gọi trên khung	Biểu tượng gọi ở đầu khung Nhắn NextX.	Muốn nhân viên gọi, hoặc nghe máy khi họ gọi.

> Trả lời đúng câu nhân viên hỏi. Một câu nêu màn hình, việc đang làm, và lỗi nhìn thấy là đủ để họ gọi hoặc xin vào màn.

Gọi hỗ trợ

Vào cuộc gọi trong nhóm, bật micro, biết khi nào đang ghi hình

Tham gia cuộc gọi trong nhóm

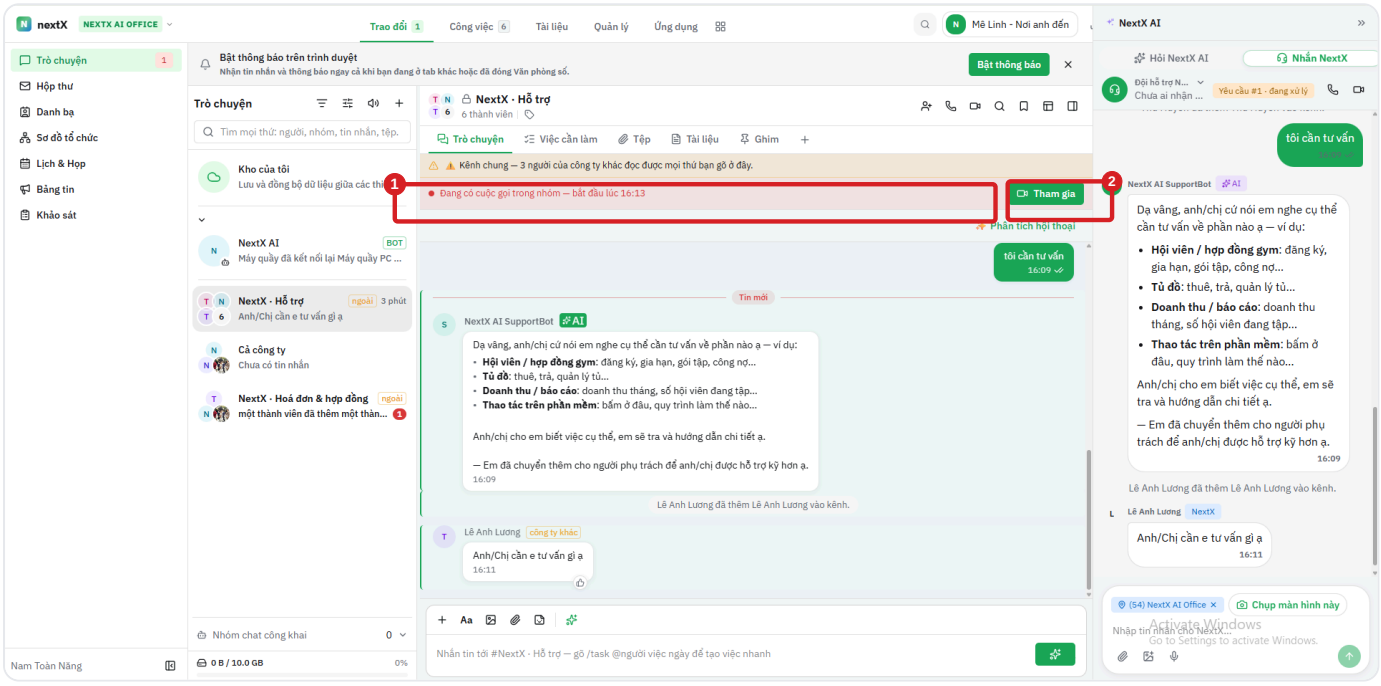
Khi NextX gọi trong kênh, một dải hiện trên đầu hội thoại. Bấm **Tham gia** để vào. Cửa sổ gọi nằm góc phải dưới.

Gọi hỗ trợ · Tham gia

[GỌI HỖ TRỢ · THAM GIA · 2 PHÚT ĐỌC]

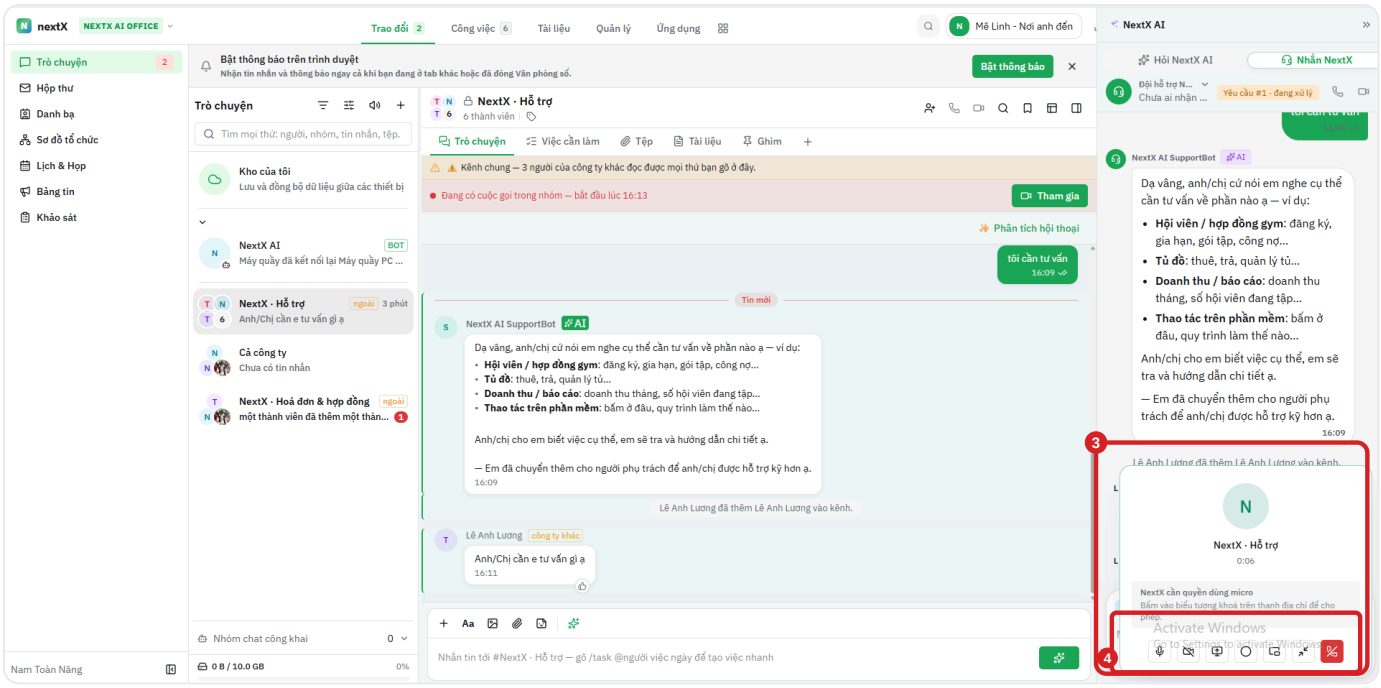
> Vị trí: kênh NextX · Hỗ trợ → dải **Đang có cuộc gọi trong nhóm → Tham gia**.

1. Dải cuộc gọi trong nhóm



Dải hồng: Đang có cuộc gọi trong nhóm — bắt đầu lúc 16:13, nút Tham gia

2. Cửa sổ cuộc gọi



Cửa sổ gọi góc phải: tên NextX · Hỗ trợ, đồng hồ, và dòng NextX cần quyền dùng micro

Thành phần	Cách hoạt động	Dùng khi nào
1 · Dải cuộc gọi	Chữ đỏ "Đang có cuộc gọi trong nhóm" và giờ bắt đầu.	Biết kênh đang có cuộc gọi.
2 · Tham gia	Nút trên dải.	Vào nghe cùng nhóm.
3 · Cửa sổ gọi	Góc phải dưới. Hiện tên cuộc gọi và thời gian.	Trong lúc đang nói.
4 · Hàng nút dưới cửa sổ	Micro, camera, chia sẻ, và nút đỏ để rời cuộc gọi.	Tắt tiếng, bật hình, hoặc cúp máy.

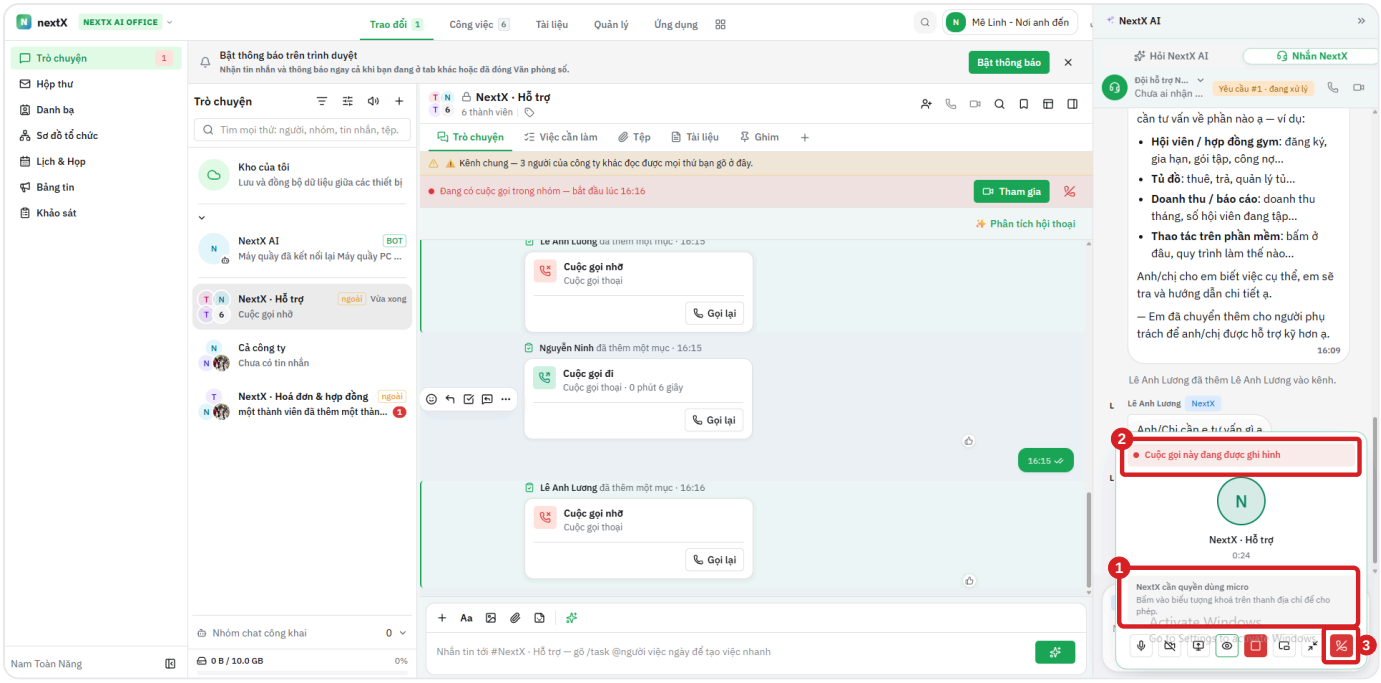
Micro và ghi hình

Lần đầu, trình duyệt hỏi quyền micro. Trong cuộc gọi hỗ trợ, NextX có thể ghi hình. Cửa sổ gọi báo rõ khi đang ghi.

Gọi hỗ trợ · Micro và ghi hình

[GỌI HỖ TRỢ · MICRO VÀ GHI HÌNH · 2 PHÚT ĐỌC]

> Vị trí: cửa sổ gọi góc phải → dòng "NextX cần quyền dùng micro", hoặc dải "Cuộc gọi này đang được ghi hình".



Cửa sổ gọi có dải "Cuộc gọi này đang được ghi hình". Trong kênh có thẻ Cuộc gọi nhỡ và Cuộc gọi đi

Bước	Cách làm	Lưu ý
1 · Cho micro	Khi thấy "NextX cần quyền dùng micro", bấm biểu tượng ổ khoá trên thanh địa chỉ của trình duyệt rồi cho phép micro.	Chưa cho phép thì bên kia không nghe thấy bạn.
2 · Đọc dòng ghi hình	Dải đỏ trên cửa sổ gọi: "Cuộc gọi này đang được ghi hình".	Bạn biết cuộc nói đang được lưu.
3 · Rời cuộc gọi	Bấm nút đỏ trên cửa sổ gọi.	Kênh vẫn còn. Có thể gọi lại sau.

Cuộc gọi nhỡ và gọi lại

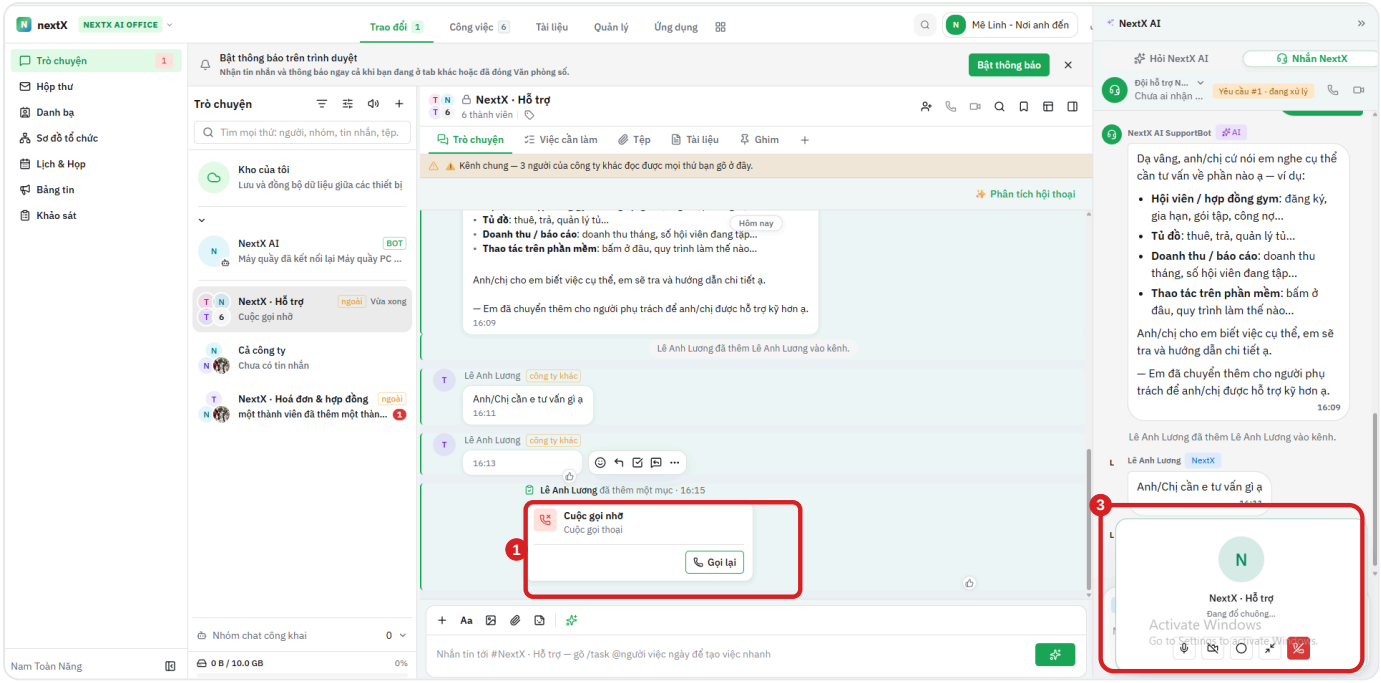
Cuộc không bắt máy được ghi thành thẻ trong kênh. Thẻ có nút **Gọi lại**. Cuộc đã nói xong có thêm **Nghe lại**.

Gọi hỗ trợ · Gọi nhỡ

[GỌI HỖ TRỢ · GỌI NHỠ · 2 PHÚT ĐỌC]

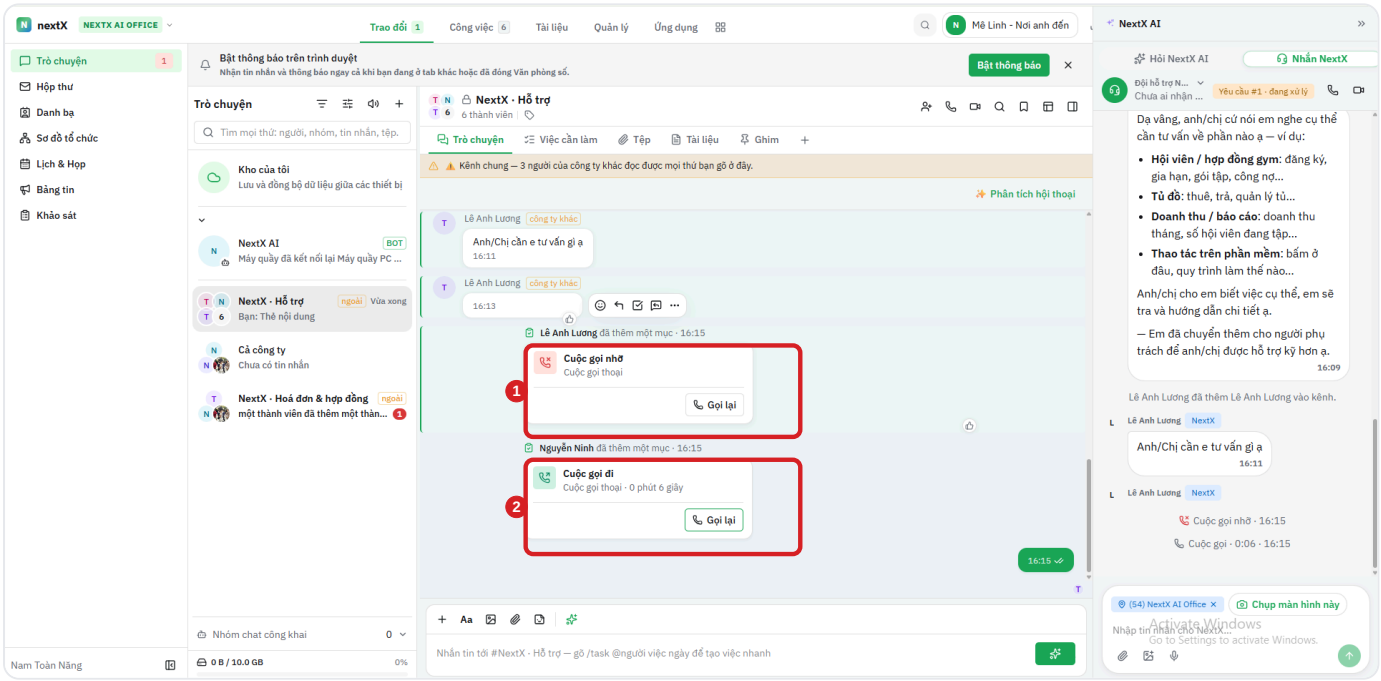
> Vị trí: kênh NextX · Hỗ trợ → thẻ cuộc gọi trong hội thoại. Khung Nhắn NextX cũng liệt kê cuộc nhỡ.

1. Đang đổ chuông sau một cuộc nhỡ



Trong kênh là thẻ Cuộc gọi nhỡ. Cửa sổ góc phải hiện Đang đổ chuông

2. Thẻ cuộc nhỡ và cuộc đã nói



Cuộc gọi nhỡ và Cuộc gọi đi 0 phút 6 giây, mỗi thẻ có nút Gọi lại. Khung phải ghi giờ từng cuộc

Thẻ	Nghĩa	Bạn bấm
1 · Cuộc gọi nhỡ	Có người gọi, cuộc không thành.	**Gọi lại**.
2 · Cuộc gọi đi	Cuộc đã nối, có số phút và giây.	**Gọi lại** để gọi tiếp. **Nghe lại** khi thẻ có nút này.
3 · Đang đổ chuông	Cửa sổ gọi hiện "Đang đổ chuông…".	Chờ người kia nghe, hoặc cúp bằng nút đỏ.

Chia sẻ màn hình trong cuộc gọi

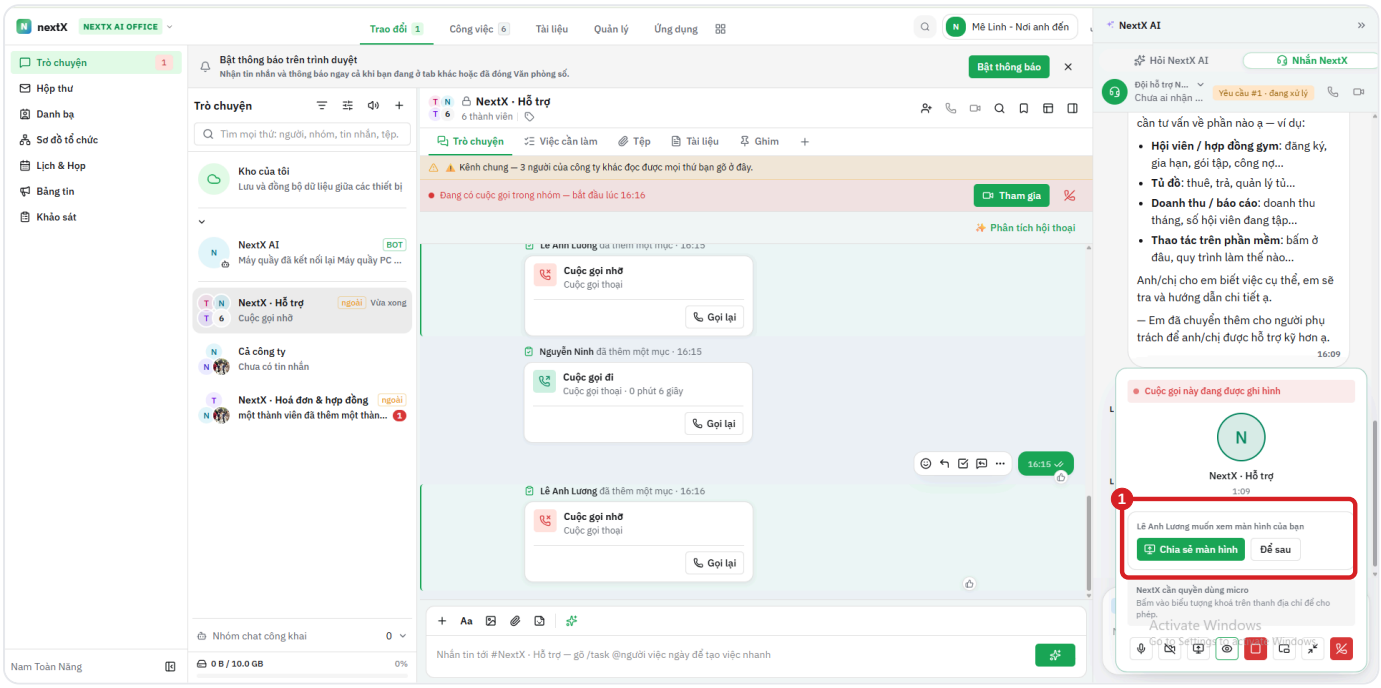
Đang nói chuyện, NextX có thể xin xem màn hình. Bạn bấm **Chia sẻ màn hình** trên cửa sổ gọi, rồi chọn đúng phần màn hình trong hộp của trình duyệt.

Gọi hỗ trợ · Chia sẻ trong cuộc gọi

[GỌI HỖ TRỢ · CHIA SẺ TRONG CUỘC GỌI · 2 PHÚT ĐỌC]

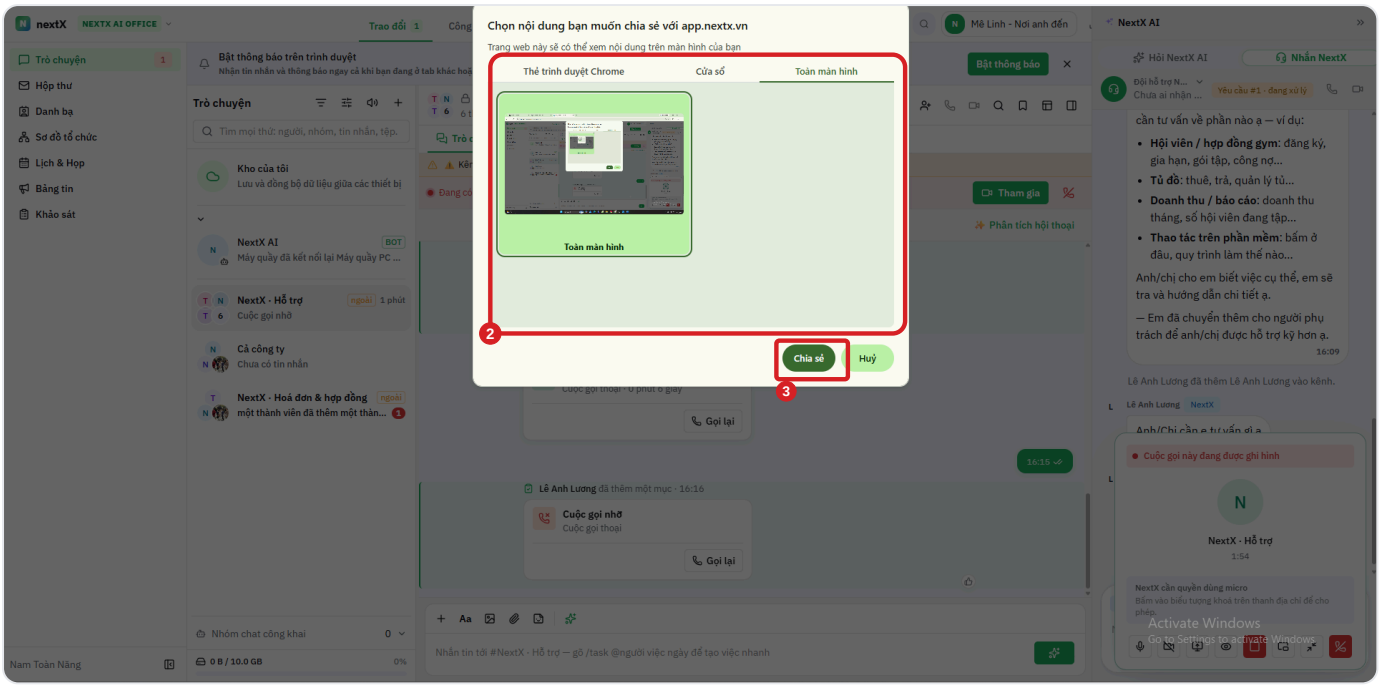
> Vị trí: cửa sổ gọi → **Chia sẻ màn hình** → hộp “Chọn nội dung bạn muốn chia sẻ với app.nextx.vn”.

1. Lời xin trên cửa sổ gọi



Cửa sổ gọi: “Lê Anh Lương muốn xem màn hình của bạn”, nút Chia sẻ màn hình và Để sau

2. Chọn toàn màn hình rồi chia sẻ



Hộp của Chrome: tab Toàn màn hình đã chọn, nút Chia sẻ sáng. Nút Huỷ để đóng, không gửi

Bước	Cách làm	Lưu ý
1 · Đồng ý trong cuộc gọi	Bấm **Chia sẻ màn hình**. Bấm **Để sau** nếu chưa muốn.	Chưa bấm thì NextX chưa thấy màn hình.
2 · Chọn phần muốn đưa	Trong hộp trình duyệt, chọn một tab: **Thẻ trình duyệt Chrome**, **Cửa sổ**, hoặc **Toàn màn hình**.	Nút **Chia sẻ** chỉ sáng sau khi đã chọn một mục. Chưa chọn thì chỉ có **Huỷ**.
3 · Gửi	Bấm **Chia sẻ**.	Chọn phần nhỏ nhất vẫn đủ để NextX thấy lỗi.

> Hộp chia sẻ là của trình duyệt, không phải của NextX. Đọc dòng “Trang web này sẽ có thể xem nội dung trên màn hình của bạn” trước khi bấm Chia sẻ.

Cho NextX xem và vào máy

Mỗi cách đều có thẻ xin phép. Chưa bấm đồng ý thì NextX chưa vào được

Xem cùng trong phần mềm

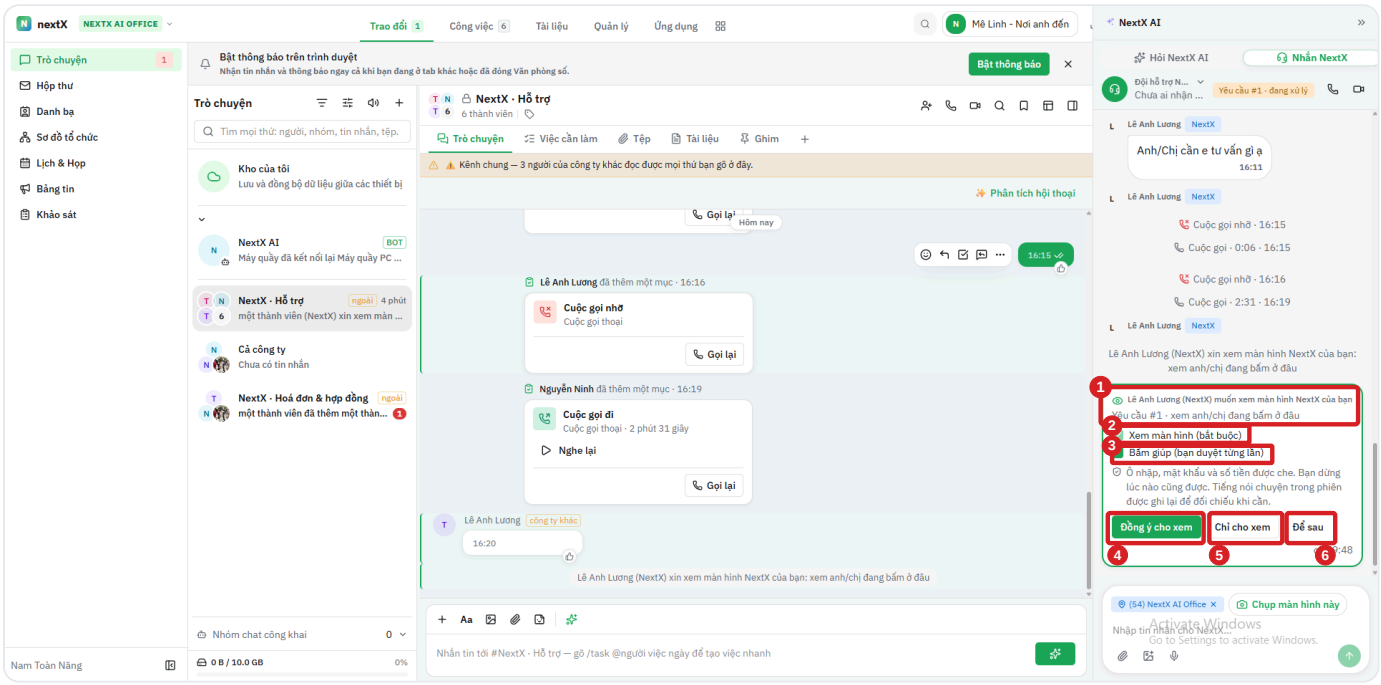
Dùng khi lỗi nằm trong NextX và bạn muốn nhân viên nhìn thấy bạn đang bấm ở đâu. Thẻ xin phép hiện trong khung Nhắn NextX. Ô nhập và số tiền luôn bị che.

Cho xem · Trong phần mềm

[CHO XEM · TRONG PHẦN MỀM · 3 PHÚT ĐỌC]

> Vị trí: khung **Nhắn NextX** → thẻ "muốn xem màn hình NextX của bạn".

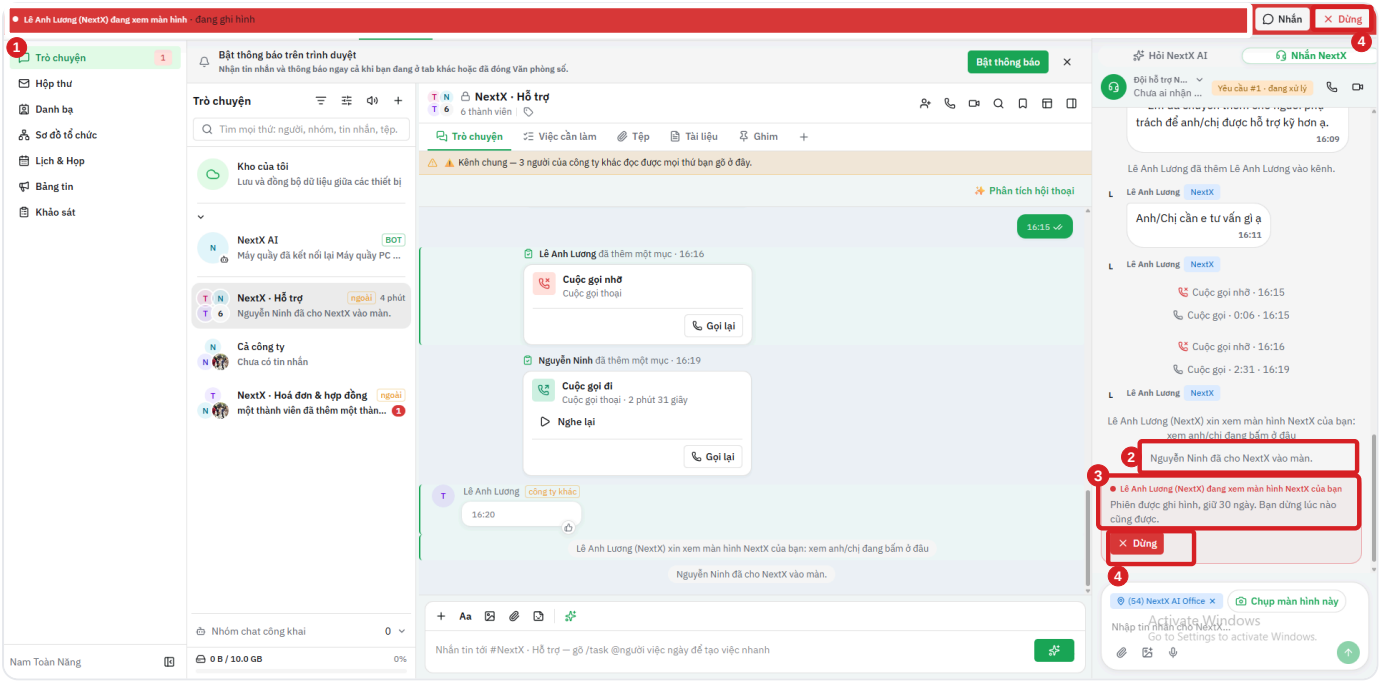
1. Thẻ xin phép



Thẻ trong khung Nhắn NextX: Xem màn hình, Bấm giúp, nút Đồng ý cho xem, Chỉ cho xem và Để sau

Thành phần	Cách hoạt động	Dùng khi nào
1 · Lý do	Một câu nhân viên gửi. Trên ảnh: "xem anh/chị đang bấm ở đâu", gắn với Yêu cầu #1.	Đọc trước khi đồng ý.
2 · Xem màn hình	Mục bắt buộc. NextX thấy màn NextX của bạn.	Luôn có khi bạn cho xem.
3 · Bấm giúp	Mục riêng. Bạn duyệt từng lần họ bấm.	Chỉ bật khi bạn muốn họ bấm hộ.
4 · Đồng ý cho xem	Cho xem và cho bấm giúp theo các mục đang tích.	Bạn muốn họ vừa xem vừa bấm hộ.
5 · Chỉ cho xem	Cho nhìn, không cho bấm hộ.	Bạn tự bấm theo lời họ nói.
6 · Để sau	Chưa cho. Phiên không bắt đầu.	Đang bận, hoặc chưa rõ lý do.

2. Đang được xem



Thanh đỏ trên cùng: đang xem màn hình và đang ghi hình, nút Nhắn và Dừng. Khung phải nhắc giữ 30 ngày

Thành phần	Cách hoạt động	Dùng khi nào
1 · Thanh đỏ	"… đang xem màn hình · đang ghi hình".	Biết phiên đang mở.
2 · Dòng trong kênh	Ghi ai đã cho NextX vào màn, và câu lý do.	Đối chiếu đúng việc.
3 · Giữ bản ghi	Khung phải ghi phiên được ghi hình, giữ 30 ngày.	Biết bản ghi còn bao lâu.
4 · Dừng	Nút **Dừng** trên thanh đỏ và trong khung phải.	Muốn kết thúc ngay. Dừng lúc nào cũng được.

> Ô nhập, mật khẩu và số tiền bị che trong lúc NextX xem. Vẫn bấm **Dừng** nếu họ đang ở màn bạn không muốn đưa.

Cho vào công ty

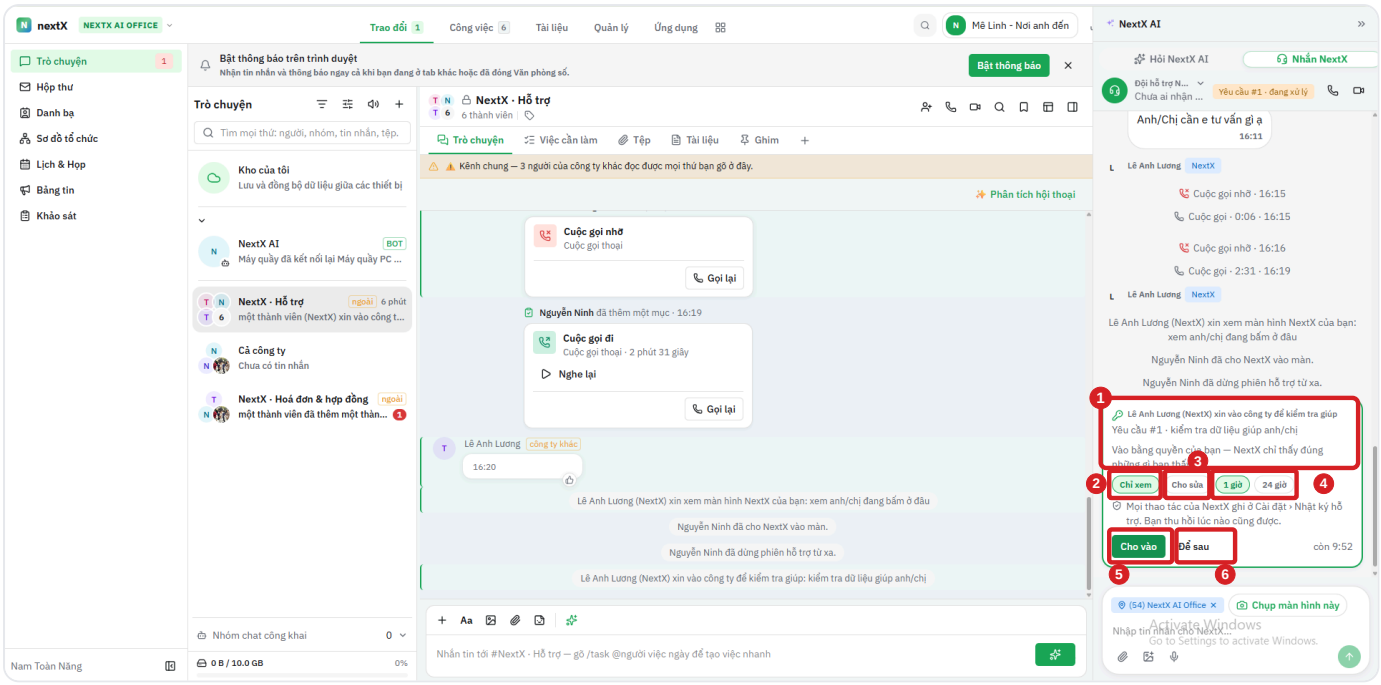
Dùng khi NextX cần tự mở dữ liệu của công ty bạn để kiểm tra. Bạn chọn được họ chỉ xem hay được sửa, và chọn thời hạn. Mọi thao tác ghi tên người NextX.

Cho xem · Vào công ty

[CHO XEM · VÀO CÔNG TY · 3 PHÚT ĐỌC]

> Vị trí: khung Nhắn NextX → thẻ "xin vào công ty để kiểm tra dữ liệu giúp".

1. Chọn quyền và thời hạn

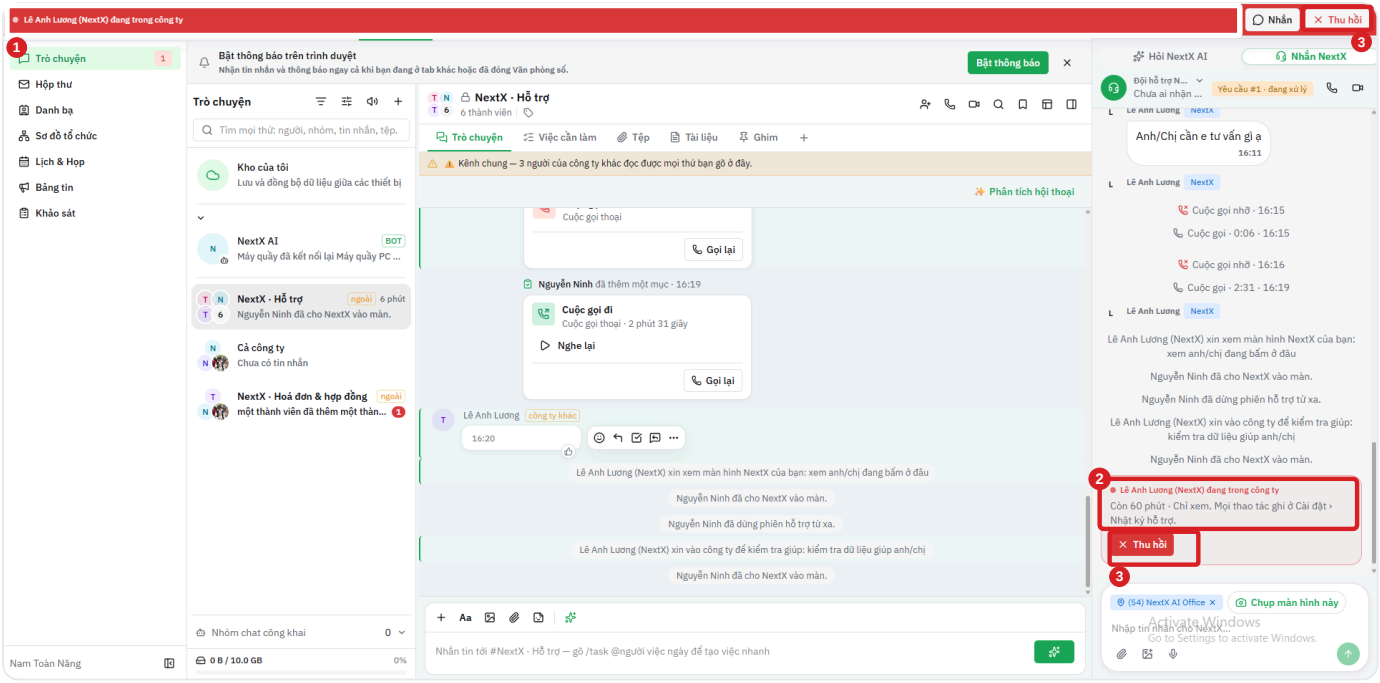


Thẻ xin vào công ty: Chỉ xem hoặc Cho sửa, 1 giờ hoặc 24 giờ, nút Cho vào và Để sau

Thành phần	Cách hoạt động	Dùng khi nào
1 · Lý do	Câu nhân viên gửi, khách đọc nguyên văn. Trên ảnh: "kiểm tra dữ liệu giúp anh/chị".	Đọc trước khi cho vào.
2 · Chỉ xem	NextX mở công ty, không sửa dữ liệu.	Chỉ cần họ đối chiếu.
3 · Cho sửa	NextX sửa được dữ liệu trong thời hạn.	Bạn đã nhờ họ sửa hộ một việc rõ.
4 · 1 giờ · 24 giờ	Thời hạn phiên.	Chọn mức ngắn đủ để họ làm xong.
5 · Cho vào	Mở phiên.	Đã chọn quyền và thời hạn.
6 · Để sau	Không cho vào.	Chưa đồng ý.

> Dòng trên thẻ: mọi thao tác của NextX ghi ở **Cài đặt → Nhật ký hỗ trợ**. Bạn thu hồi lúc nào cũng được.

2. Đang trong công ty và thu hồi



Thanh đỏ: đang trong công ty. Khung phải: còn 60 phút, Chỉ xem, nút Thu hồi

Bước	Cách làm	Lưu ý
1 · Đọc thanh đỏ	"... đang trong công ty".	Phiên đã bắt đầu.
2 · Xem quyền còn lại	Khung phải ghi thời gian còn và mức quyền. Trên ảnh: còn 60 phút, Chỉ xem.	Đối chiếu đúng lựa chọn lúc nãy.
3 · Thu hồi	Bấm **Thu hồi**.	Phiên tắt ngay, không cần chờ hết giờ.

Chia sẻ màn hình ngoài phần mềm

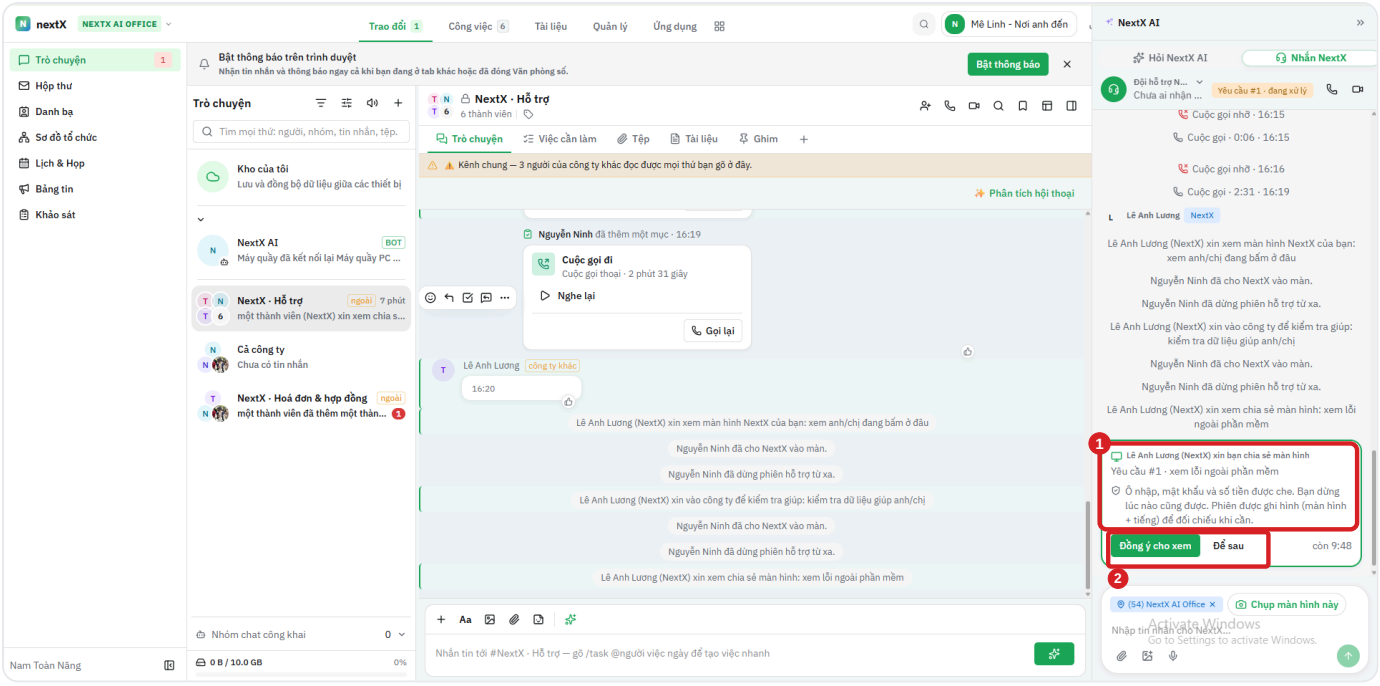
Dùng khi lỗi nằm ngoài NextX: máy in, trình duyệt khác, tệp trên máy. Bạn đồng ý trên thẻ, rồi chọn màn hình trong hộp trình duyệt. Có tiếng. Ô nhập, mật khẩu và số tiền được che.

Cho xem · Ngoài phần mềm

[CHO XEM · NGOÀI PHẦN MỀM · 2 PHÚT ĐỌC]

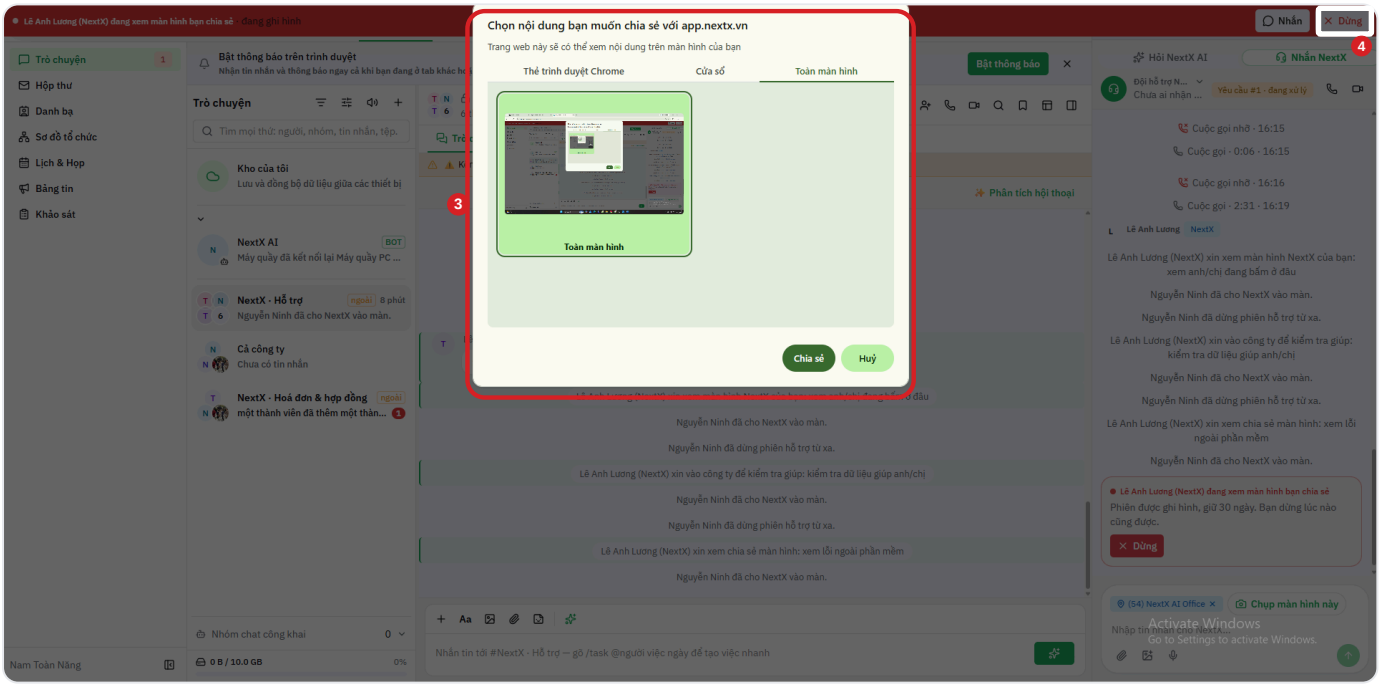
> Vị trí: khung Nhắn NextX → thẻ "xin bạn chia sẻ màn hình" → hộp chọn của trình duyệt.

1. Thẻ xin chia sẻ



Thẻ "xin bạn chia sẻ màn hình", lý do xem lỗi ngoài phần mềm, nút Đồng ý cho xem và Để sau

2. Bấm Chia sẻ trên hộp trình duyệt



Tab Toàn màn hình, nút Chia sẻ đã sáng. Thanh đỏ phía sau báo đang xem màn hình bạn chia sẻ và đang ghi hình

Bước	Cách làm	Lưu ý
1 · Đọc lý do	Ví dụ "xem lỗi ngoài phần mềm".	Đúng việc bạn đang nhờ thì mới đồng ý.
2 · Đồng ý cho xem	Bấm **Đồng ý cho xem**. Hoặc **Để sau**.	Thẻ ghi: ẩn ô nhập, mật khẩu, số tiền. Phiên ghi hình gồm màn hình và tiếng.

Bước	Cách làm	Lưu ý
3 · Chọn vùng	Hộp trình duyệt → Thẻ, Cửa sổ, hoặc Toàn màn hình → **Chia sẻ**.	Chưa chọn vùng thì nút Chia sẻ chưa bật.
4 · Dừng	Bấm **Dừng** trên thanh đỏ hoặc trong khung phải.	Dừng lúc nào cũng được.

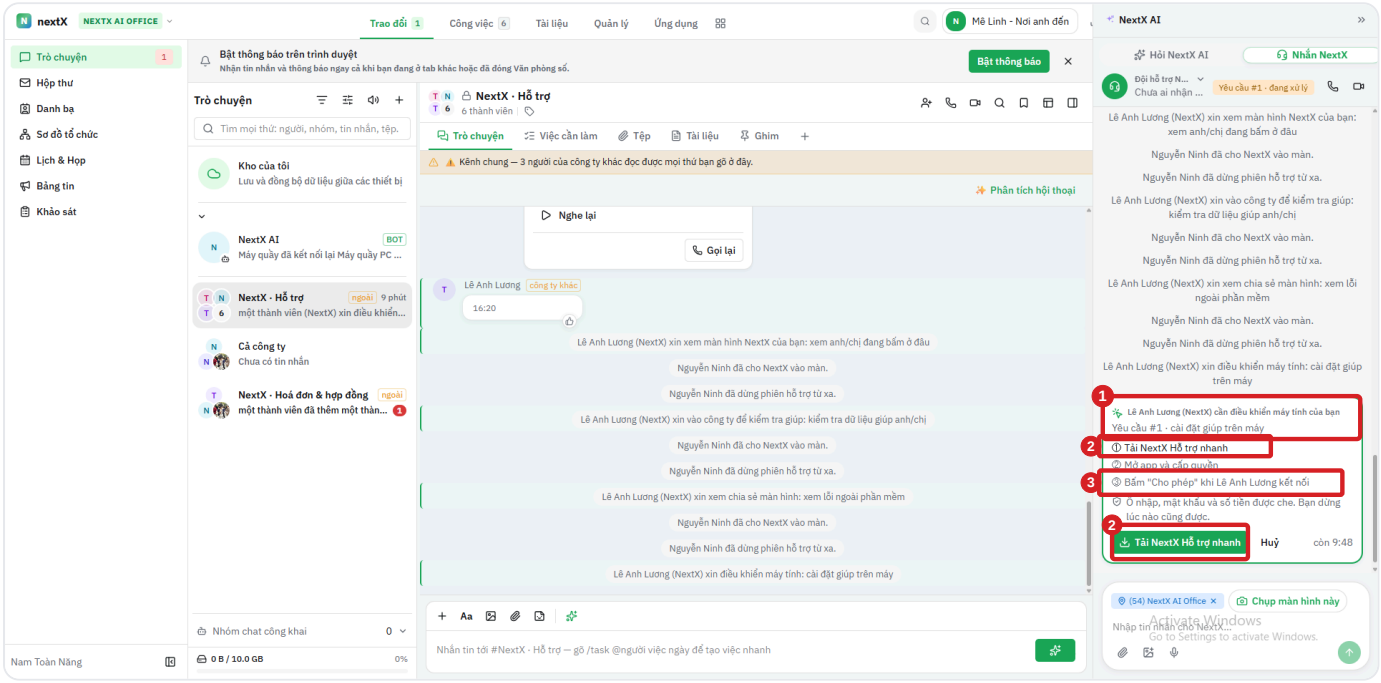
Điều khiển máy

Dùng khi cần cài đặt trên chính máy tính: agent, máy in, tổng đài. NextX không vào thẳng. Bạn tải app **NextX Hỗ trợ nhanh**, rồi bấm Cho phép trong app.

Cho xem · Điều khiển máy

[CHO XEM · ĐIỀU KHIỂN MÁY · 2 PHÚT ĐỌC]

> Vị trí: khung Nhắn NextX → thẻ "có thể điều khiển máy tính của bạn".



Ba bước trên thẻ: tải NextX Hỗ trợ nhanh, bấm Cho phép, mật khẩu được che. Nút Tải NextX Hỗ trợ nhanh và Huỷ

Bước	Cách làm	Lưu ý
1 · Đọc lý do	Thẻ ghi việc và mã yêu cầu. Trên ảnh: "cài đặt giúp trên máy", Yêu cầu #1.	Góc thẻ có thời gian còn lại của lời xin.
2 · Tải app	Bấm **Tải NextX Hỗ trợ nhanh** rồi cài.	Bấm **Huỷ** nếu không cài.
3 · Cho phép	Trong app, bấm Cho phép khi Lê Anh Lương (hoặc nhân viên đang hỗ trợ bạn) kết nối.	Đúng tên người đang nói chuyện với bạn.
4 · Dừng	Dừng trong app hoặc trên thẻ lúc nào cũng được.	Mật khẩu và số tiền được che trong phiên.

> Chỉ tải app từ nút trên thẻ trong khung Nhắn NextX. Không cài bản điều khiển máy mà người lạ gửi qua đường khác.

Việc nào thì bấm nút nào

Nên và không nên

Tra cứu · Quy tắc

[TRA CỨU · QUY TẮC · 1 PHÚT ĐỌC]

> Vị trí: mọi lúc bạn đang ở kênh NextX · Hỗ trợ hoặc khung Nhắn NextX.

Nên	Không nên
Nói rõ màn hình và việc đang kẹt	Chỉ gửi "hi" rồi chờ người đoán
Đọc lý do trên thẻ xin phép trước khi bấm	Bấm Đồng ý khi câu lý do không đúng việc bạn nhờ
Chọn Chỉ xem nếu họ chỉ cần nhìn	Chọn Cho sửa khi chưa nhờ sửa dữ liệu
Chia sẻ đúng cửa sổ đang lỗi	Chia sẻ cả màn hình khi một cửa sổ là đủ
Bấm Dừng hoặc Thu hồi khi xong việc	Để phiên mở đến hết giờ rồi mới nhớ
Gõ việc thường vào kênh hỗ trợ	Gõ mật khẩu, OTP, số tài khoản vào kênh chung

Bảng tra nhanh

Tra cứu · Bảng tra

[TRA CỨU · BẢNG TRA · 2 PHÚT ĐỌC]

Tôi cần...	Bấm / làm
Vào phần mềm lần đầu	Thư chào mừng → **Vào phần mềm**
Nhắn đội hỗ trợ	Trao đổi → **NextX · Hỗ trợ**, hoặc nút **Nhắn NextX**
Biết ai đang lo việc	Đầu khung Nhắn NextX: tên nhân viên và **Yêu cầu #N · đang xử lý**
Vào cuộc gọi đang mở trong kênh	Dải "Đang có cuộc gọi trong nhóm" → **Tham gia**
Cho họ nghe thấy mình	Ổ khoá trên thanh địa chỉ → cho phép micro
Biết cuộc gọi có đang ghi không	Dải trên cửa sổ gọi: "Cuộc gọi này đang được ghi hình"
Gọi lại cuộc nhỡ	Thẻ **Cuộc gọi nhỡ** → **Gọi lại**
Nghe lại cuộc đã nói	Thẻ cuộc gọi có nút **Nghe lại**
Đưa màn hình trong lúc đang gọi	Cửa sổ gọi → **Chia sẻ màn hình** → chọn vùng → **Chia sẻ**
Cho xem thao tác trong NextX	Thẻ trong Nhắn NextX → **Chỉ cho xem** hoặc **Đồng ý cho xem**
Cho họ bấm hộ trong NextX	Tích **Bấm giúp** rồi **Đồng ý cho xem**

Tôi cần...	Bấm / làm
Ngừng cho xem màn hình	Thanh đỏ → **Dừng**
Cho vào dữ liệu công ty	Thẻ vào công ty → Chỉ xem hoặc Cho sửa → 1 giờ hoặc 24 giờ → **Cho vào**
Cắt quyền vào công ty	**Thu hồi**
Xem lại họ đã sửa gì	Cài đặt → **Nhật ký hỗ trợ**
Đưa màn hình ngoài NextX	Thẻ chia sẻ màn hình → **Đồng ý cho xem** → chọn vùng → **Chia sẻ**
Cài đặt trên máy tính	Thẻ điều khiển máy → **Tải NextX Hỗ trợ nhanh** → trong app bấm Cho phép
Chưa muốn cho vào	**Để sau** hoặc **Huỷ**
Chưa vào được phần mềm	support@nextx.vn hoặc 0902243822