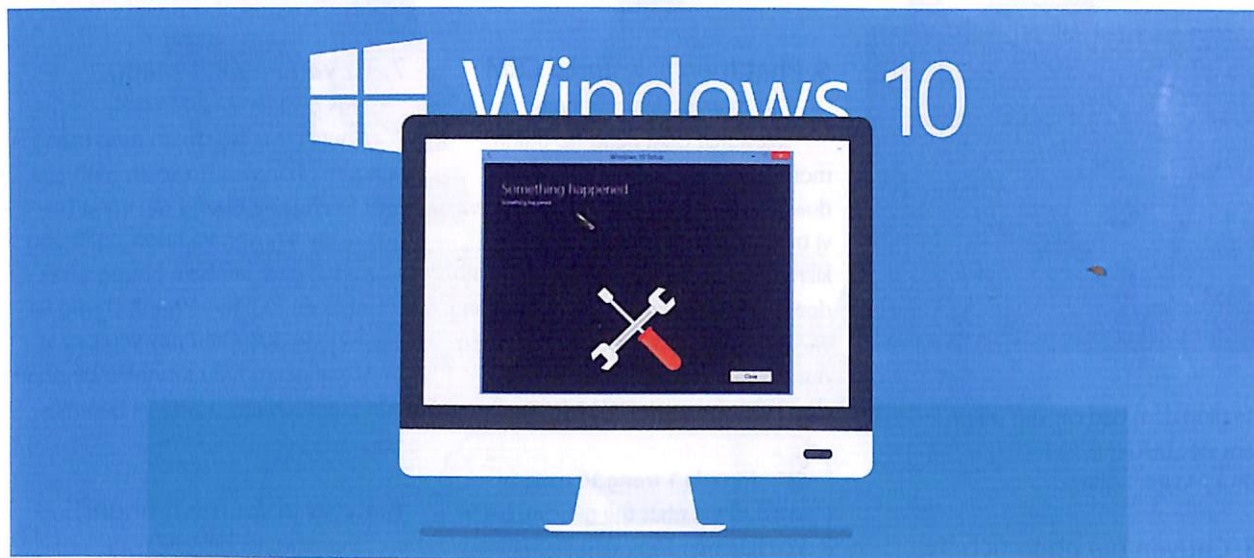


Làm thế nào



10 năm trước, khi làn sóng di động chưa tràn tới, bạn thường dùng PC Windows không chỉ để làm việc mà còn giải trí hàng ngày. PC thời đó hoạt động nhiều, dễ bị trục trặc cả về phần cứng lẫn phần mềm. Linh kiện không bền nhanh xuống cấp, Windows thì lỗi thường xuyên do bạn “vọc vach”, hoặc có thể bị virus phá, xung đột phần mềm hay những lý do ắt ở nào đó. Việc cài lại Windows không phải là chuyện hiếm.

Thời nay, phần đông người dùng gần bỏ với thiết bị di động cá nhân như smartphone hay máy tính bảng, ít dùng PC hơn trước, thậm chí chỉ “sờ” tới khi thật cần thiết cho công việc. Máy ít dùng, linh kiện thành phần ngày càng đáng tin cậy, các hệ điều hành đời mới như Windows 8/8.1 và giờ đây là

Khắc phục sự cố của Windows 10

Bạn có thể nhanh chóng xử lý những trục trặc cơ bản của Windows 10 với những công cụ tích hợp sẵn.

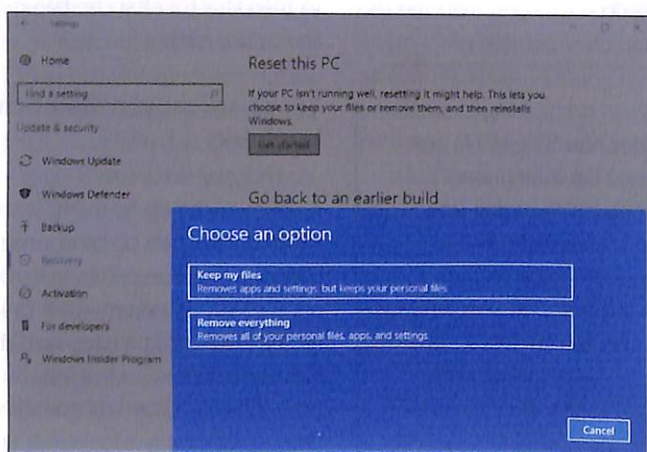
Windows 10 chạy ổn định hơn trước, vì thế PC của bạn ít khi gặp sự cố. Tuy nhiên, cũng như những phiên bản trước đây, Windows 10 vẫn phát sinh những lỗi gây khó chịu. Nhưng nếu bạn được trang bị một số kiến thức cơ bản thì có thể tự mình xử lý chúng nhanh gọn, không phải phiền tới ai hay tốn tiền cho dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật. Và điều

may mắn là hiện có nhiều công cụ tích hợp sẵn trong Windows, như bài viết đề cập dưới đây, giúp bạn nhanh chóng xử lý những trục trặc đối với hệ thống.

Recovery Drive và System Repair Disc

“Phòng bệnh tốt hơn chữa bệnh”, người dùng máy tính Windows có kinh nghiệm luôn ghi nhớ nằm lòng câu nói này, và không quên tạo ra đĩa cứu hộ dùng để phục hồi hệ thống khi cần. Các phiên bản Windows đều cho phép bạn tạo đĩa phục hồi, công cụ này nằm trong Control Panel.

Trong Windows 10, bạn cũng có thể sử dụng công cụ *Backup and Restore (Windows 7)*, để tạo file ảnh chứa toàn bộ phần vùng hệ thống (*System Image*), và đĩa sửa lỗi hệ thống (*System Repair Disc*). Cũng như Windows 8, Windows 10 còn cho phép tạo ổ USB phục hồi (USB Recovery) bằng công cụ Recovery trong Control Panel. Windows 7 không



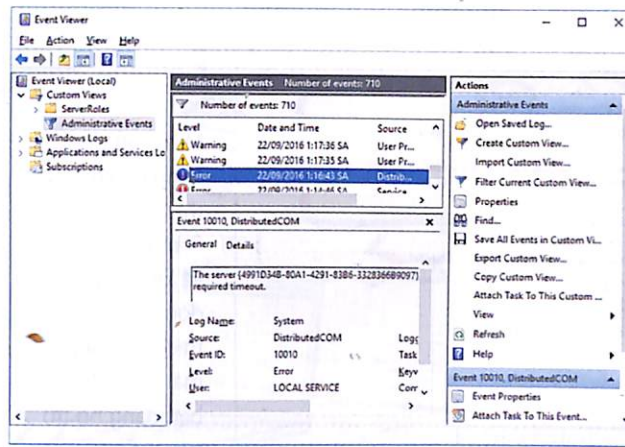
Windows 10 cho phép bạn khôi phục hiện trạng ban đầu khi thấy PC chạy không ổn, có tùy chọn để bạn giữ lại các tập tin riêng.

hỗ trợ tính năng này mà chỉ cho phép tạo đĩa DVD *System Repair Disc*.

Bạn có thể dùng ổ đĩa phục hồi để thực hiện nhiều tác vụ, từ tự động sửa lỗi khởi động Windows – Startup Repair, cho đến phục hồi hệ thống – System Restore. System Restore giúp khôi phục hệ thống về thời điểm trước khi có những thiết lập thay đổi, cài driver hay các bản cập nhật làm máy chạy không ổn định. Nếu bạn đã tạo ảnh sao lưu toàn bộ phân vùng hệ thống thì có thể dùng để nhanh chóng khôi phục lại Windows như cũ. Windows 10 cho phép bạn phục hồi hệ thống mà không ảnh hưởng tới dữ liệu, các thiết lập và tài khoản của bạn.

System File Checker

Nếu các tập tin hệ thống Windows bị lỗi hay tình cờ bị xóa, bạn có thể sử dụng công cụ System File Checker để khôi phục lại. Trước tiên bạn mở cửa sổ lệnh bằng cách nhấn phải chuột vào nút *Start* rồi chọn *Command Prompt (Admin)*. Gõ `SFC /ScanNow`, công cụ sẽ quét tìm các tập tin hệ thống bị lỗi, và bạn có thể cài lại từ đĩa DVD cài đặt mới nhất (không thể dùng ổ USB cho trường hợp này). Để có các đĩa cài



Event Viewer liệt kê các lỗi, đưa ra những cảnh báo và sự kiện đáng chú ý, sắp xếp theo thời gian xảy ra và mức độ nghiêm trọng của chúng.

DVD cho Windows 7, Windows 8.1 và Windows 10 bạn có thể tải về từ trang của Microsoft.

Reliability History

Khi sự cố xảy ra, nếu bạn không rõ vì sao thì có thể gõ tìm kiếm *Reliability* trên menu Start, rồi nhấn vào *View Reliability History* trong kết quả tìm kiếm. Công cụ sử dụng các biểu tượng cảnh báo màu đỏ và vàng để phân biệt mức độ nghiêm trọng của các lỗi. Nhấn chuột vào từng biểu tượng lỗi sẽ có thêm thông tin chi tiết, bao gồm một đề xuất đường link *Check for a solution* dẫn tới trang giải pháp nếu có. Reliability History có thể hữu ích trong việc cho phép bạn xem dịch vụ Windows hoặc ứng dụng cụ thể nào đã cài đang gặp sự cố và lỗi ra sao.

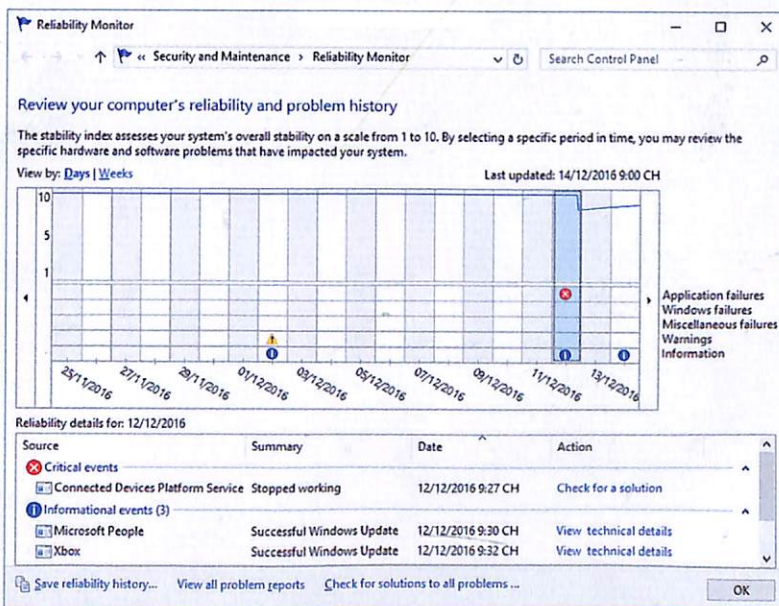
Event Viewer

Nếu bạn muốn biết thêm thông tin về một sự cố, hãy nhấn phải chuột vào nút *Start* rồi chọn *Event Viewer*. Công cụ sẽ liệt kê các lỗi, đưa ra những cảnh báo và sự kiện đáng chú ý, sắp xếp theo thời gian xảy ra và mức độ nghiêm trọng của chúng. Bạn có thể nhấn vào một sự kiện bất kỳ để xem thông tin chi tiết. Về cơ bản, thông tin có thể gồm cả mã lỗi tiện cho bạn sử dụng để tìm kiếm giải pháp trên Internet. Bạn cũng có thể xuất thông tin về sự cố để gửi cho chuyên viên hỗ trợ kỹ thuật.

Task Manager, Performance Monitor và Resource Monitor

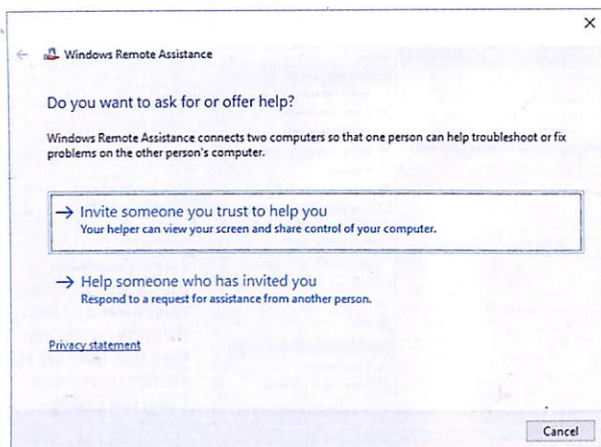
Nếu bạn cảm thấy PC Windows 10 (hoặc Windows 8.1) chạy có vẻ chậm hay có vấn đề về kết nối mạng thì có thể dùng trình quản lý Task Manager (kích hoạt bằng cách nhấn phải chuột lên thanh tác vụ taskbar rồi nhấn chọn *Task Manager*) để tìm hiểu các tài nguyên hệ thống đang được huy động ra sao, gồm: CPU, bộ nhớ RAM, đĩa và hoạt động mạng. Tất cả thể hiện tại cửa sổ tab *Performance*. Còn với tab *Detail* thì bạn có thể nhấn phải chuột vào bất kỳ ứng dụng nào đang chạy rồi chọn Search online để tìm hiểu chi tiết hơn qua những đường link hữu ích. Dù sao thì bạn cũng nên cảnh giác với mọi ứng dụng chưa biết đang chạy, biết đâu đó có thể là một ứng dụng giả mạo, hay thậm chí là malware chực chờ gây hại cho bạn.

Các công cụ Performance Monitor



Khi sự cố xảy ra, nếu bạn không rõ vì sao thì có thể gõ tìm kiếm Reliability trên menu Start, rồi nhấn vào View Reliability History trong kết quả tìm kiếm.

Làm thế nào



Remote Assistance là tính năng cho phép hỗ trợ từ xa người dùng Windows

và Resource Monitor (tìm chúng từ hộp tìm kiếm trên menu Start) có thể cung cấp chi tiết hơn những gì diễn ra tức thời với PC của bạn.

Problem Steps Recorder

Nếu bạn vẫn không hiểu điều gì đang xảy ra, hoặc cũng có thể bạn đang hỗ trợ ai đó mà họ không biết cách diễn đạt những vấn đề kỹ thuật đang phải đối mặt, thì việc sử dụng Problem Steps Recorder rất hữu ích. Trên máy của người cần trợ giúp, gõ *PSR* trên menu Start rồi chọn nẹp công cụ này, tiếp theo chỉ việc nhấn nút *Start Record*. Công cụ sẽ tiến hành ghi lại ảnh chụp màn hình, chính xác từng cú nhấp chuột qua các bước thực thi của người dùng. Tập tin lưu lại sau đó sẽ giúp bạn biết rõ người dùng đã làm gì trên PC của họ, và hiểu bản chất của vấn đề.

Remote Assistance và Quick Assist

Remote Assistance là tính năng cho phép hỗ trợ từ xa người dùng Windows. Để có thể thực hiện can kích hoạt Windows Remote Assistance trên cả hai PC trong phần lựa chọn *System* của nhóm *System and security* trong Control Panel, và chọn mời giúp đỡ hay giúp đỡ người khác tùy theo vai trò của từng người.

Windows 10 tích hợp thêm tính năng Quick Assist còn tiên hơn nữa. Nếu cả hai người đều sử dụng tài khoản

Microsoft để đăng nhập PC của mình thì Quick Assist hơn Remote Assistance về khả năng khởi động lại PC và chủ thích trực tiếp lên màn hình. Nếu bạn đang hỗ trợ người dùng trong môi trường doanh nghiệp, bạn có thể giành toàn quyền

kiểm soát PC từ xa với *Remote Desktop*.

Khắc phục sự cố khởi động Windows

Điều tồi tệ nhất có lẽ là Windows không thể khởi động được. Khi đó hãy sử dụng công cụ *Bootrec.exe* trong môi trường khôi phục Windows để khắc phục sự cố. Bạn khởi động bằng đĩa Recovery Drive hay System Rescue Disc (đi nhiên những đĩa này phải được tạo từ trước), chọn chế độ sửa chữa dẫn đến màn hình dấu nhắc lệnh - Command Prompt. Từ đây, bạn thực hiện lệnh *Bootrec* với các tham số như

dưới đây có thể giúp Windows sẽ hoạt động bình thường trở lại.

- **Bootrec /RebuildBCD** – Tạo lại Boot Configuration Database, mà trong đó Windows lưu chi tiết các hệ điều hành đã cài, và nơi nó có thể tìm ra chúng.
- **Bootrec /FixMBR** – Tạo lại cung mới MBR (Master Boot Record) cho đĩa cứng.
- **Bootrec /FixBoot** – Ghi lại cung khởi động (boot sector) cho đĩa cứng nếu chẳng may trước đó bị hỏng hay không phù hợp với phiên bản hệ điều hành.

Thiết lập lại Windows Update

Nếu bạn thấy Windows Update không được tải về hay cài đặt thì nên thiết lập lại. Để đạt được điều này, khởi động lại máy và xóa các nội dung của thư mục *C:\Windows\SoftwareDistribution*. Cũng cần lưu ý rằng bất cứ bản cập nhật nào trước đây bạn đã đánh dấu ấn đi thì nay sẽ trở nên có khả năng cài đặt trở lại. ●

KY HÀ

