

Haftungsausschluss

Rechtlicher Hinweis

Dieser Leitfaden und seine Inhalte (der „Leitfaden“) werden von NXGEN bereitgestellt. Alle Rechte am Leitfaden und am darin verkörperten geistigen Eigentum — einschließlich, aber nicht beschränkt auf Marken, Handelsnamen, Logos und ähnliche Kennzeichen im oder am Leitfaden — sind gesetzlich geschützt. Sämtliche Rechte, Ansprüche und Anteile am Leitfaden und an damit verbundenen Schutzrechten verbleiben bei NXGEN und seinen Lizenzgebern.

Der Leitfaden wird unentgeltlich, „wie besehen“ und ausschließlich zu Informationszwecken bereitgestellt, ohne jegliche Gewährleistung. Er ist weder dazu bestimmt noch geeignet, ein Rechtsverhältnis zwischen dem Leser und NXGEN oder seinen verbundenen Unternehmen zu begründen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Verpflichtungen von NXGEN oder seinen verbundenen Unternehmen gegenüber dem Leser.

Die Verpflichtungen von NXGEN und seinen verbundenen Unternehmen in Bezug auf von einem Kunden erworbene NXGEN-Produkte oder -Dienstleistungen richten sich ausschließlich nach den Bedingungen des Vertrags, unter dem diese Produkte oder Dienstleistungen erworben wurden.

Zur Klarstellung

Der Leser trägt das gesamte Risiko hinsichtlich der Nutzung, der Ergebnisse und der Leistung des Leitfadens. Soweit gesetzlich zulässig, schließt NXGEN alle Gewährleistungen aus, ob gesetzlich, ausdrücklich oder stillschweigend — einschließlich, aber nicht beschränkt auf stillschweigende Gewährleistungen der Marktgängigkeit, der Eignung für einen bestimmten Zweck, des Rechtsbestands und der Nichtverletzung von Rechten Dritter — sowie jegliche Haftung oder Gewährleistung aus Vorschlägen, Spezifikationen oder Mustern im Zusammenhang mit dem Leitfaden.

Genie KI Assistent

Updated 8 October 2026

experience — not included in the PDF

Was der Genie KI Assistent leistet

Genie ist Ihr integrierter KI-Assistent in GCXONE. Anstatt zwischen Bildschirmen zu wechseln, um das Gesuchte zu finden, fragen Sie einfach – und Genie erledigt es.

Es erscheint als schwebendes Panel auf Ihrem Dashboard und ist stets verfügbar, wenn Sie es benötigen.

Warum das wichtig ist

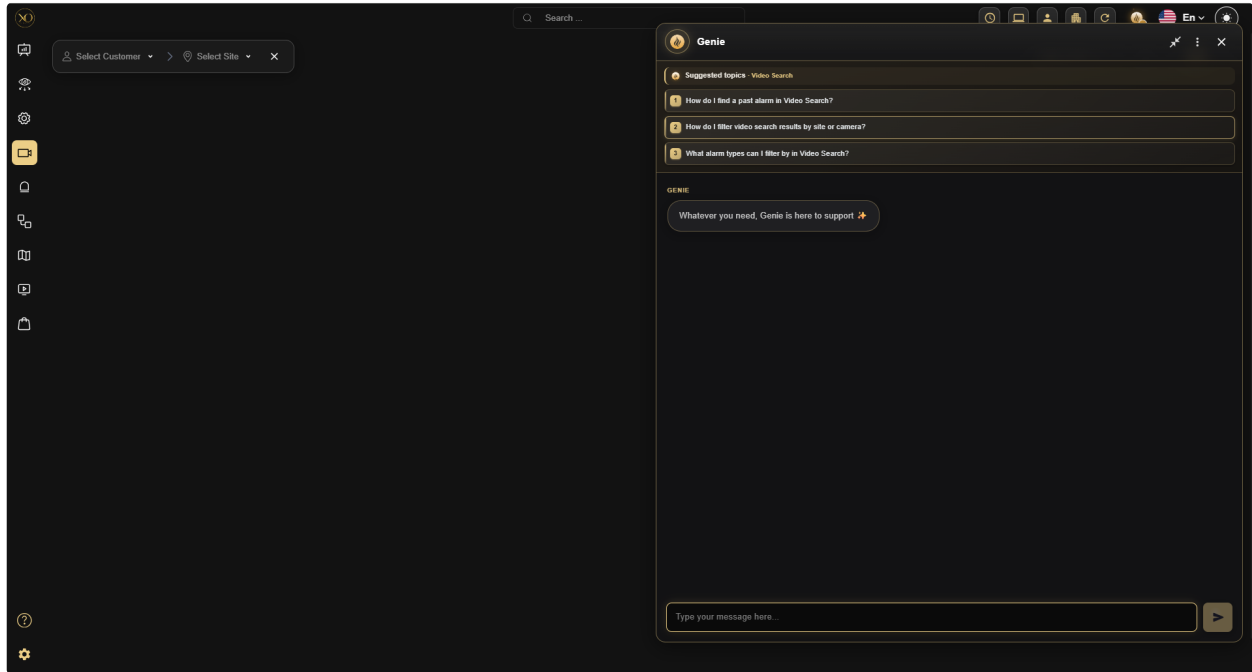
In schnelllebigen Einsätzen zählt jede Sekunde. Das Durchsuchen mehrerer Bildschirme nach einer Alarm-Zusammenfassung oder einem Ticket-Update unterbricht Ihre Konzentration und verlangsamt Ihr Team. Genie beseitigt das – Sie stellen eine Frage, erhalten eine Antwort, genau dort, wo Sie sich befinden.

Wie es funktioniert

Klicken Sie auf das Genie-Symbol in der rechten oberen Symbolleiste, um das Assistenten-Panel zu öffnen.

Genie begrüßt Sie, und auf Seiten mit häufigen Fragen zeigt es außerdem ein Vorgeschlagene Themen Liste – vorgefertigte Fragen für diesen Bildschirm. Klicken Sie eine an oder geben Sie einfach Ihre eigene Frage in Klartext ein; es gibt kein spezielles Befehlsformat zu erlernen.

Genie ruft die relevanten Daten ab oder löst die entsprechende Aktion direkt im Panel aus, sodass Sie den aktuellen Bildschirm nie verlassen müssen. Für längere Unterhaltungen verwenden Sie die Erweiterungsschaltfläche in der Panel-Kopfzeile, um das Chat-Fenster zu vergrößern, und schließen es wieder zur kompakten Ansicht, wenn Sie fertig sind.



Wesentliche Funktionen

Sie benötigen kein spezielles Format oder Kommando – fragen Sie Genie einfach in Klartext. Es kann unterstützen bei:

- **Alarmer & System-Einblicke** — Zusammenfassungen und Aufschlüsselungen von Alarmen, Kameras und Systemdaten (z. B. „Wie viele Alarmer haben wir heute erhalten?“).
- **Ticket-Verwaltung** — Ein Ticket öffnen, Status prüfen, auf ein bestehendes Ticket antworten oder eines nach Nummer schließen.
- **VPN-Anfragen** — VPN-bezogene Anfragen einreichen und verwalten.
- **Geräte-Einrichtung und Fehlersuche** — Schritt-für-Schritt-Anleitung zur Geräte-Konfiguration und bei Verbindungsproblemen.
- **Geräte hinzufügen** — Starten Sie den Geräte-Erstellungs-Workflow direkt aus dem Chat.

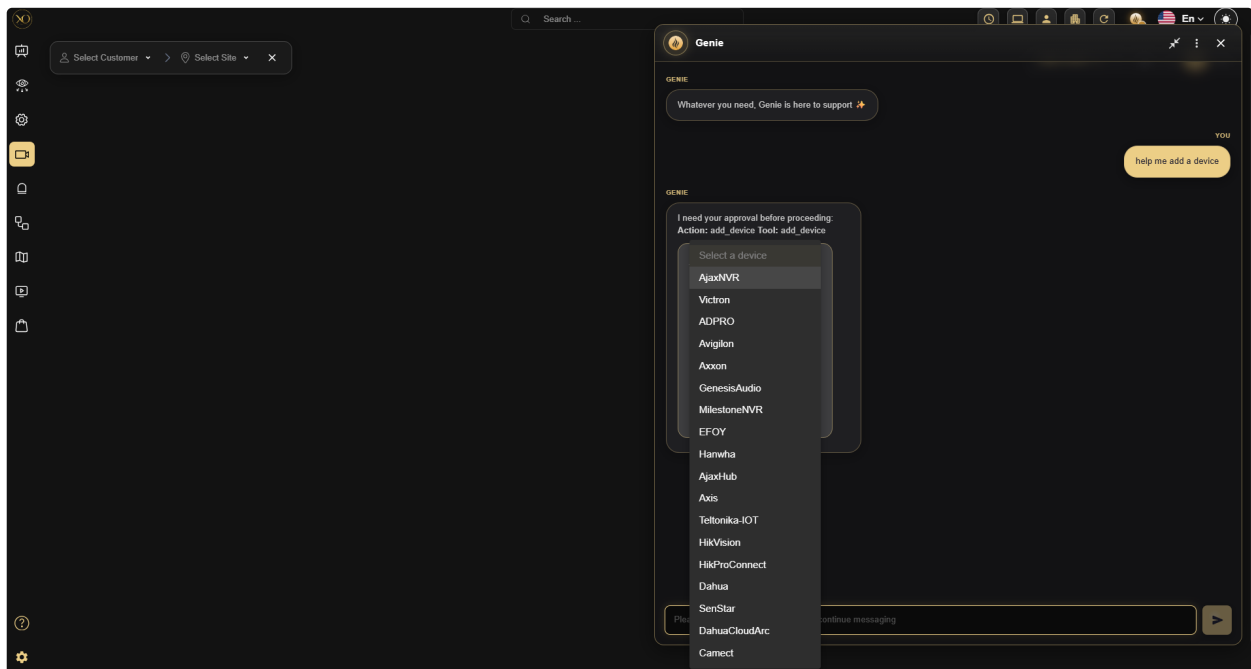
Darüber hinaus unterstützt Genie Sie dabei, schnellere betriebliche Entscheidungen zu treffen, indem es alle diese Daten und Aktionen sofort verfügbar macht.

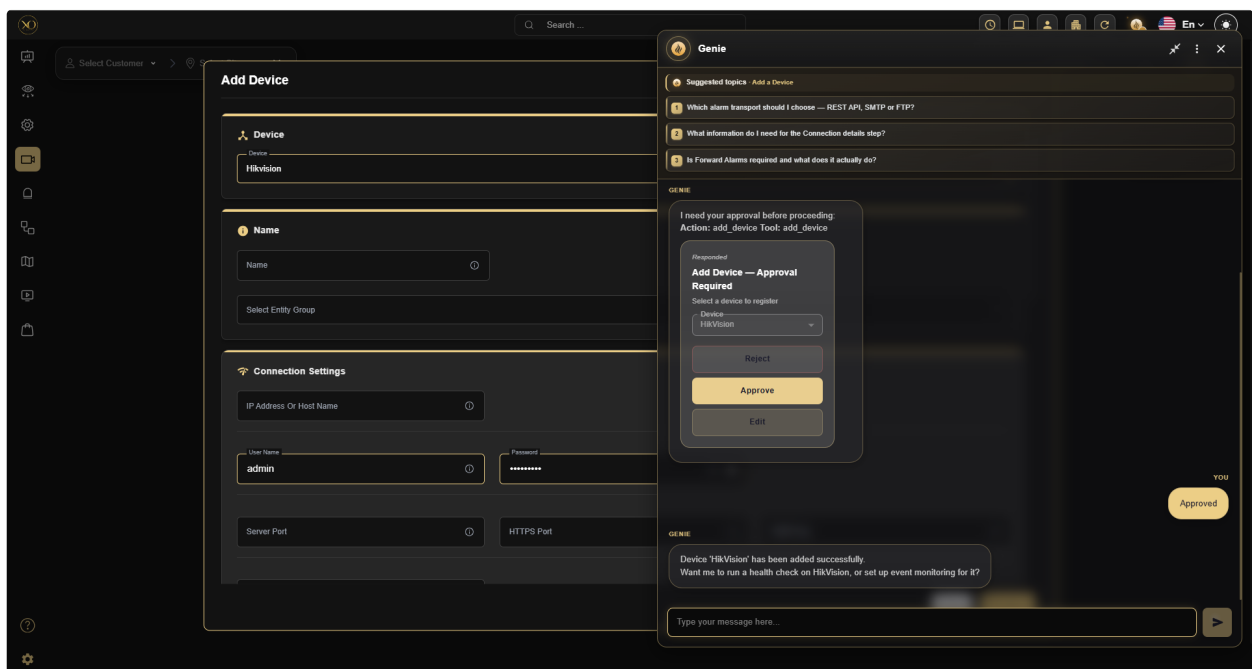
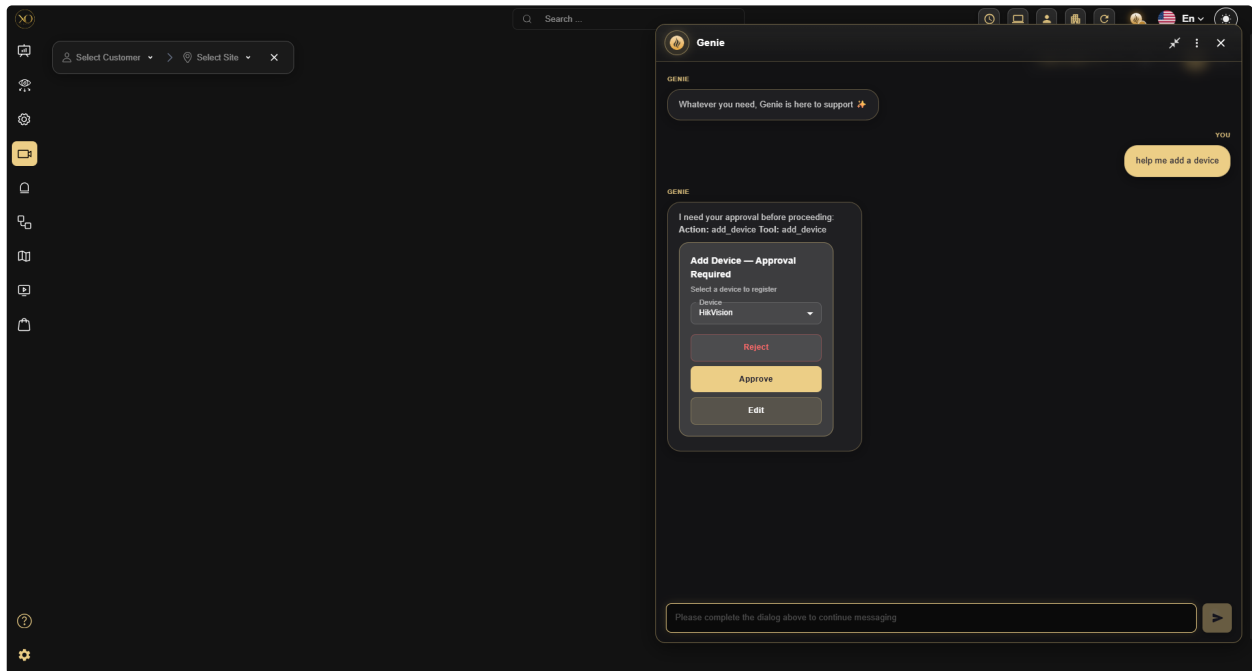
Geräte hinzufügen via Genie

Sie können Geräte direkt über Genie hinzufügen. Beginnen Sie mit der Auswahl des Gerätetyps.

Genie bereitet die Einrichtung vor und fragt vor dem Fortfahren nach Genehmigung. Nach der Genehmigung wird das Gerät erstellt und das Standard-Konfigurationsformular öffnet sich, sodass Sie Verbindungsdetails wie IP, Anmeldedaten und Ports ergänzen können.

Sie behalten die volle Kontrolle die ganze Zeit. Überprüfen, bearbeiten, genehmigen oder ablehnen, bevor etwas hinzugefügt wird.





Ticketverwaltung

Verwalten Sie Tickets direkt über Genie, ohne den Chat zu verlassen.

GENIE

Which ticket view would you like: list all tickets, view a specific ticket, or check a ticket by number?

Responded

Which ticket view would you like: list all tickets, view a specific ticket, or check a ticket by number?

List my tickets

View a ticket

Check by ticket number

Type your own answer...

Submit

YOU

List my tickets

GENIE

Here are your latest tickets:

5732 — Alarm delivery failure despite IP whitelist and VPN configuration — Open — 2026-04-13T09:32:31.000Z

5692 — Create a support ticket for use — Open — 2026-04-06T13:21:42.000Z

5693 — Create support ticket for user qaprod2 — Open — 2026-04-06T13:23:22.000Z

Type your message here...

>

- Antworten Sie auf Tickets, indem Sie eine Nachricht entwerfen und vor dem Senden genehmigen.

Genie zeigt die vollständigen Aktionsdetails, sodass Sie vor der Übermittlung prüfen können.

The latest update on ticket 5732 is an outbound email from 2026-04-13T11:51:54.138Z with the message: "test4 test4 test4".
Want me to help you draft the next reply on that ticket?

YOU

Leave a reply: Test

GENIE

I need your approval before proceeding:
Action: send_reply **Tool:** ZohoDesk_sendReply

Send Reply

Tool: ZohoDesk_sendReply

Ticket ID
17599000026875023

Channel
EMAIL

Org ID
20067436506

Reply
Test

Reminder Escalate

Issue still happening

Reject

Approve

Please complete the dialog above to continue messaging

Genie fragt nach Genehmigung, bevor eine Ticketantwort gesendet wird, und zeigt das ZohoDesk_sendReply-Tool mit Ticket-ID, Kanal, Organisation und Entwurfstext, über „Reject“ und „Approve“.

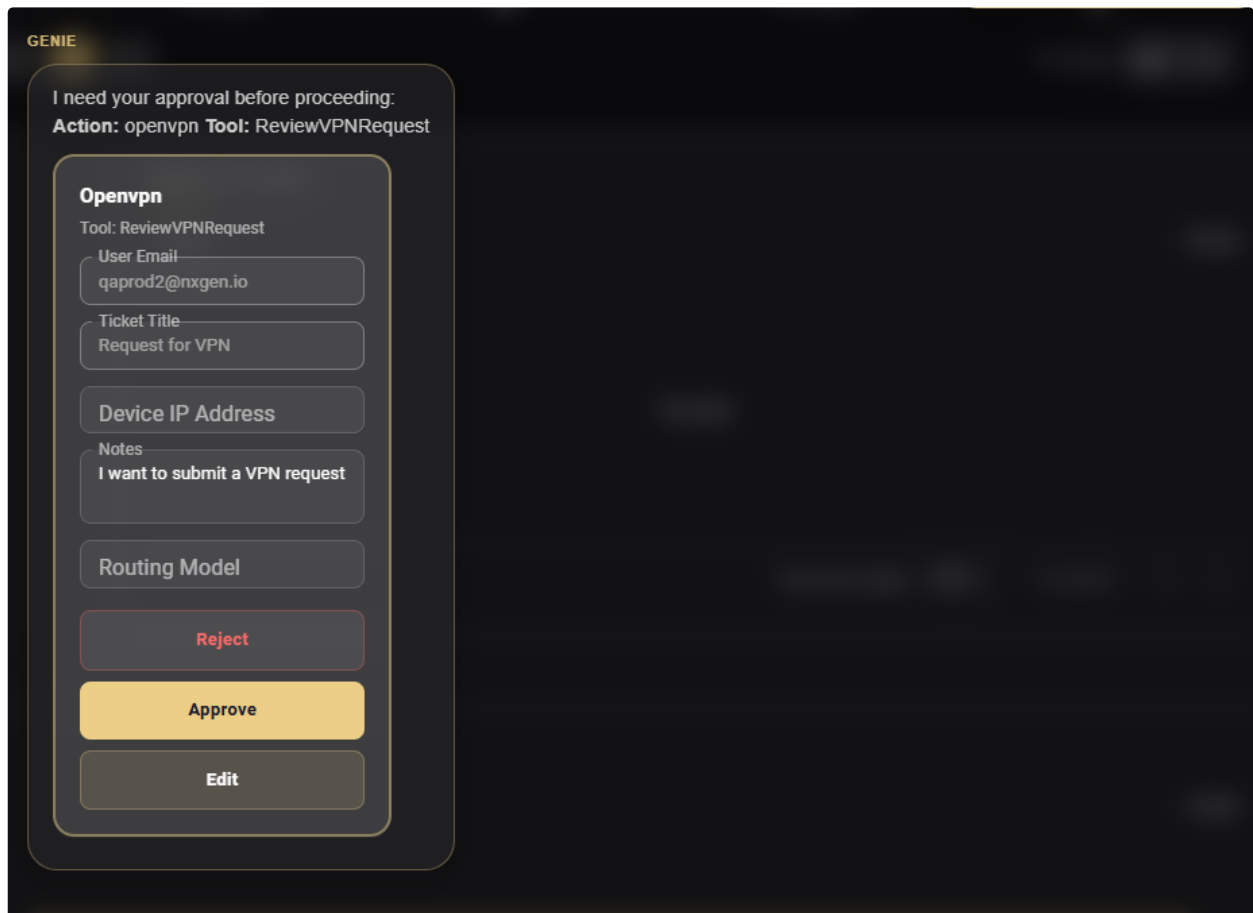
- Tickets schließen über geführte Eingabeaufforderungen. Sie können ein aktuelles Ticket auswählen, aus Vorschlägen wählen oder eine bestimmte Ticket-Nummer eingeben.

- Alle Aktionen erfordern Bestätigung, sodass Sie die volle Kontrolle haben, bevor etwas angewendet wird.

OpenVPN-Anfragen via Genie

Sie können OpenVPN-Anfragen direkt über Genie einreichen und verwalten. Erstellen Sie eine Anfrage, indem Sie wichtige Details wie Benutzer Email, Ticket-Titel, Geräte-IP und Routing-Modell angeben. Genie bereitet die Anfrage vor und stellt sie zur Überprüfung bereit.

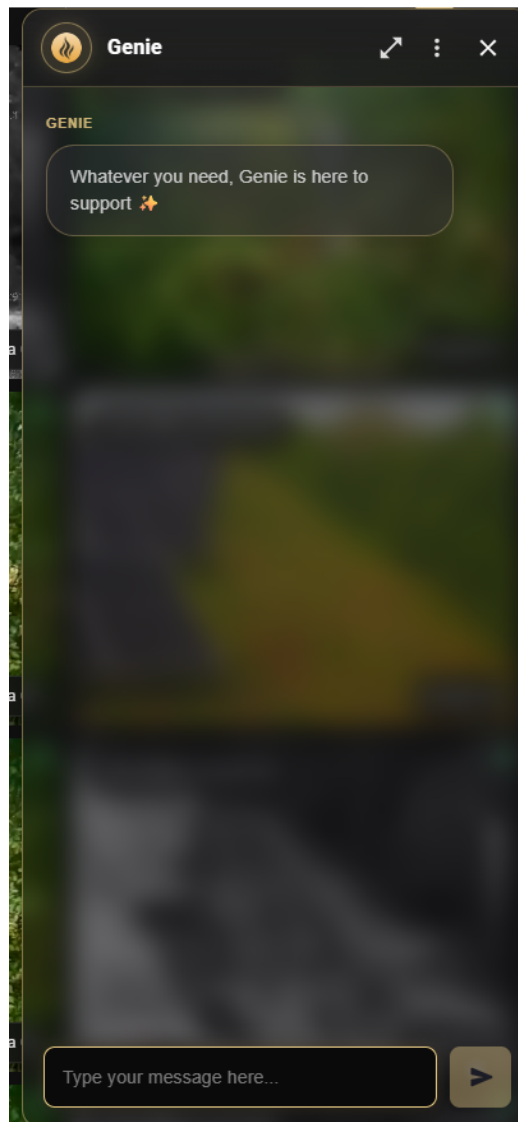
Alle Anfragen erfordern Genehmigung vor dem Absenden. Sie können sie prüfen, bearbeiten oder ablehnen, bevor sie gesendet werden, um Genauigkeit und Kontrolle zu gewährleisten.



Aktualisierte UI & erweiterbares Chat-Fenster

Der Genie-Assistent wurde mit einem klareren Design und einer flexibleren Chat-Erfahrung aktualisiert:

- Aktualisierte UI — Neues Branding, verfeinerte Nachrichtenblasen und ein optimiertes Eingabefeld für ein konsistenteres Erscheinungsbild in GCXONE.
- Erweiterbares Chat-Fenster — Verwenden Sie die Erweiterungsschaltfläche in der Kopfzeile, um das Genie-Panel für längere Unterhaltungen und bessere Lesbarkeit zu vergrößern.
- Zurück zur kompakten Ansicht zusammenklappen, wenn Sie fertig sind.



Das Genie-Assistenten-Panel öffnet sich über einer unscharfen Video-Wand und zeigt seine Begrüßung sowie das Nachrichtenfeld am unteren Rand.

Vorteile nach Rolle

Genie passt sich an, wie jede Rolle täglich arbeitet:

- Operator — Spart pro Schicht etwa 2 Stunden, indem Routineaufgaben automatisiert und die Alarmidentifikation beschleunigt werden.
- Admin — Reduziert die Admin-Arbeitslast, indem etwa 50 % der Anfragen automatisch gelöst und für den Rest schnelle Lösungen angeleitet werden.

- IT — Reduziert IT-Tickets um etwa die Hälfte, indem bis zu 90% der Probleme sofort verhindert werden.
- Geschäftsführung / Vertrieb — Unterstützt Wachstum und beschleunigt Deployments, indem größere Operationen ohne zusätzlichen Personalaufwand unterstützt werden.

Praxisbeispiele

- Ein Operator, der mit einem hohen Alarmaufkommen konfrontiert ist, kann Genie bitten, die Alarmaktivität zusammenzufassen – vergangene Alarmer aus gefilterten Warnungen aufschlüsseln – ohne jeden Eintrag manuell prüfen zu müssen.
- Ein Installer, der wiederholte Verbindungsfehler an einem Standort behebt, kann Genie auffordern, ein Support-Ticket zu öffnen, ein bestehendes Ticket per Nummer zu prüfen oder eine Zusammenfassung offener Ticket-Kategorien abzurufen – alles ohne das Dashboard zu verlassen.
- Wenn ein neuer Standort Fernzugriff benötigt, kann ein Benutzer eine VPN-Anfrage direkt über Genie einreichen, anstatt einen separaten Prozess zu durchlaufen oder den Support zu kontaktieren.
- Ein Operator, der einen schnellen Überblick über den Kamerazustand an verschiedenen Standorten benötigt, kann Genie bitten, Daten zu funktionierenden Kameras, Verbindungsfehlern und blockierten Kameras anzuzeigen – sodass das Team priorisieren kann, wo Aufmerksamkeit nötig ist.
- Ein Installer, der ein neues Gerät installiert, kann Genie um schrittweise Konfigurationsanleitungen bitten und Verbindungsprobleme sofort beheben.

Weitere Details

Sie können Genie nach Alarmzusammenfassungen, Ticketstatus, VPN-Anfragen, Kamerazustand und Geräte-Fehlerbehebung fragen – geben Sie Ihre Frage einfach in Klartext ein, es ist kein spezielles Format erforderlich. Auf Seiten, auf denen häufige Fragen auftreten, zeigt Genie zudem eine Liste vorgeschlagene Themen an, die Sie anklicken können, anstatt zu tippen.

Wenn Genie die Antwort nicht hat, wird es Sie informieren. Für alles, was nicht zu den Betriebsdaten der Plattform gehört, können Sie jederzeit den Support kontaktieren.