

Disclaimer

Juridische disclaimer

Deze gids en de inhoud ervan (de "Gids") worden aangeboden door NXGEN. Alle rechten op de Gids en op de daarin vervatte intellectuele eigendom — met inbegrip van, maar niet beperkt tot, merken, handelsnamen, logo's en vergelijkbare tekens in of op de Gids — worden beschermd door de wet. Alle rechten, aanspraken en belangen met betrekking tot de Gids en de bijbehorende intellectuele-eigendomsrechten berusten en blijven bij NXGEN en zijn licentiegevers.

De Gids wordt kosteloos, "zoals deze is" en uitsluitend ter informatie verstrekt, zonder enige garantie. De Gids is niet bedoeld en evenmin geschikt om enige rechtsverhouding tot stand te brengen tussen de lezer en NXGEN of zijn gelieerde ondernemingen, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, enige verplichting van NXGEN of zijn gelieerde ondernemingen jegens de lezer.

De verplichtingen van NXGEN en zijn gelieerde ondernemingen met betrekking tot door een klant afgenomen NXGEN-producten of -diensten worden uitsluitend beheerst door de voorwaarden van de overeenkomst waaronder die producten of diensten zijn afgenomen.

Ter verduidelijking

De lezer draagt het volledige risico ten aanzien van het gebruik, de resultaten en de prestaties van de Gids. Voor zover toegestaan door het toepasselijke recht wijst NXGEN alle garanties af, hetzij wettelijk, uitdrukkelijk of stilzwijgend — met inbegrip van, maar niet beperkt tot, stilzwijgende garanties van verhandelbaarheid, geschiktheid voor een bepaald doel, eigendom en niet-inbreuk op rechten van derden — evenals iedere aansprakelijkheid of garantie die voortvloeit uit suggesties, specificaties of voorbeelden met betrekking tot de Gids.

Genie AI Assistant

Updated 6 October 2026

Wat Genie AI Assistant Doet

Genie is uw ingebouwde AI-assistent in GCXONE. In plaats van tussen schermen te springen om te vinden wat u nodig heeft, vraagt u gewoon – en Genie regelt het.

Hij bevindt zich als zwevend paneel op uw dashboard, altijd aanwezig wanneer u het nodig heeft.

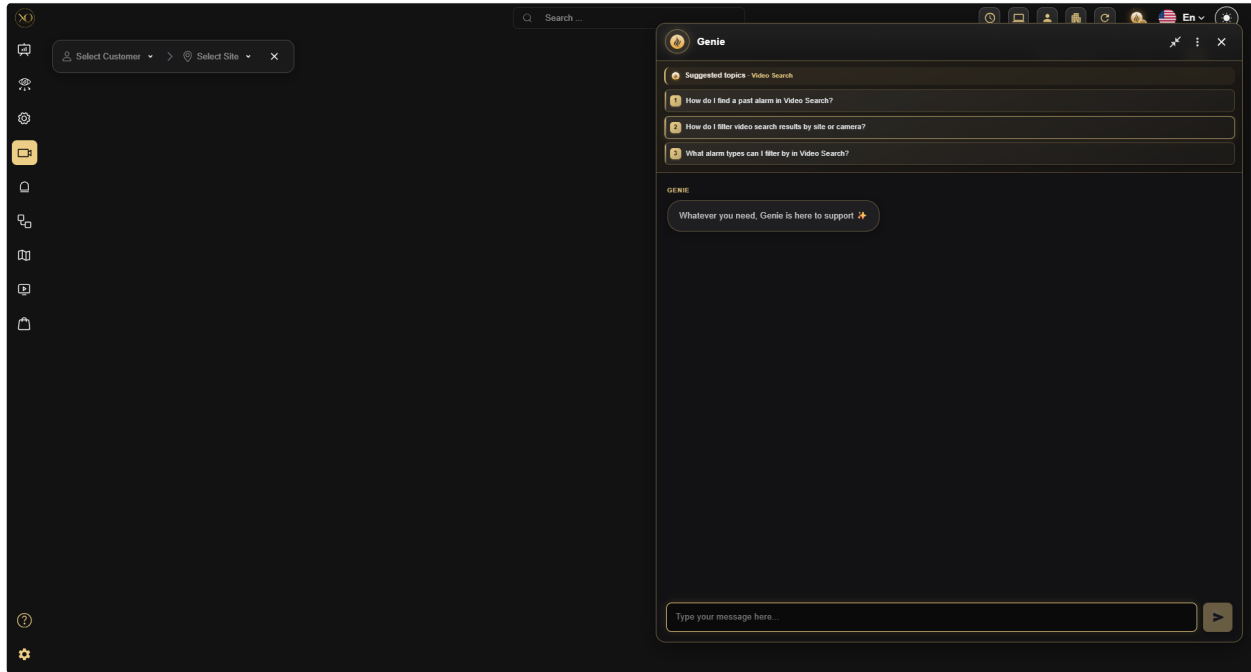
Waarom Het Belangrijk Is

In snelle operaties telt elke seconde. Het doorzoeken van meerdere schermen voor een alarmoverzicht of een ticketupdate onderbreekt uw focus en vertraagt uw team. Genie snijdt hier doorheen – u stelt een vraag, u krijgt een antwoord, precies waar u bent.

Hoe Het Werkt

Klik op het Genie-icoon in de rechterbovenbalk om het assistentpaneel te openen. Genie begroet u, en op pagina's met veelgestelde vragen toont het ook een Voorgestelde onderwerpen lijst – kant-klaar vragen voor dat scherm. Klik er één, of typ gewoon uw eigen vraag in gewone taal; er is geen speciaal opdrachtformaat om te leren.

Genie haalt de relevante gegevens op of activeert de relevante actie direct in het paneel, zodat u nooit het scherm hoeft te verlaten waarop u zich bevindt. Voor langere gesprekken gebruikt u de uitbreidingsknop in de paneelkop om het chatvenster te vergroten, en klapt u het terug naar de compacte weergave wanneer u klaar bent.



Belangrijkste Mogelijkheden

U heeft geen specifiek formaat of commando nodig – vraag gewoon Genie in gewone taal. Het kan helpen met:

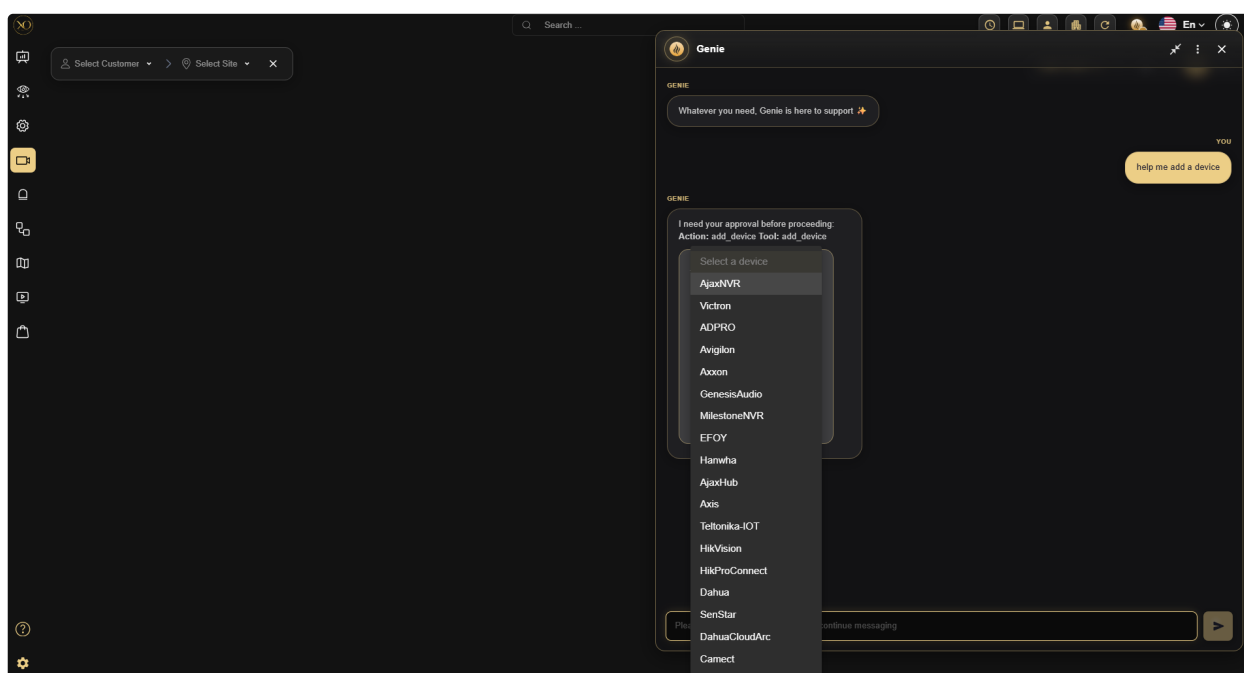
- Alarmen & Systeeminzichten — Samenvattingen en uitsplitsingen van alarmen, camera's en systeemgegevens (bijvoorbeeld "Hoeveel alarmen hebben we vandaag ontvangen?").
- Ticketbeheer — Open een ticket, controleer de status, beantwoord een bestaand ticket, of sluit er een op nummer.
- VPN-verzoeken — Dien VPN-gerelateerde verzoeken in en beheer ze.
- Apparaatconfiguratie en Probleemoplossing — Stapsgewijze begeleiding bij apparaatconfiguratie en verbingsproblemen.
- Apparaten Toevoegen — Start de apparaat-creatiefow direct vanuit de chat.

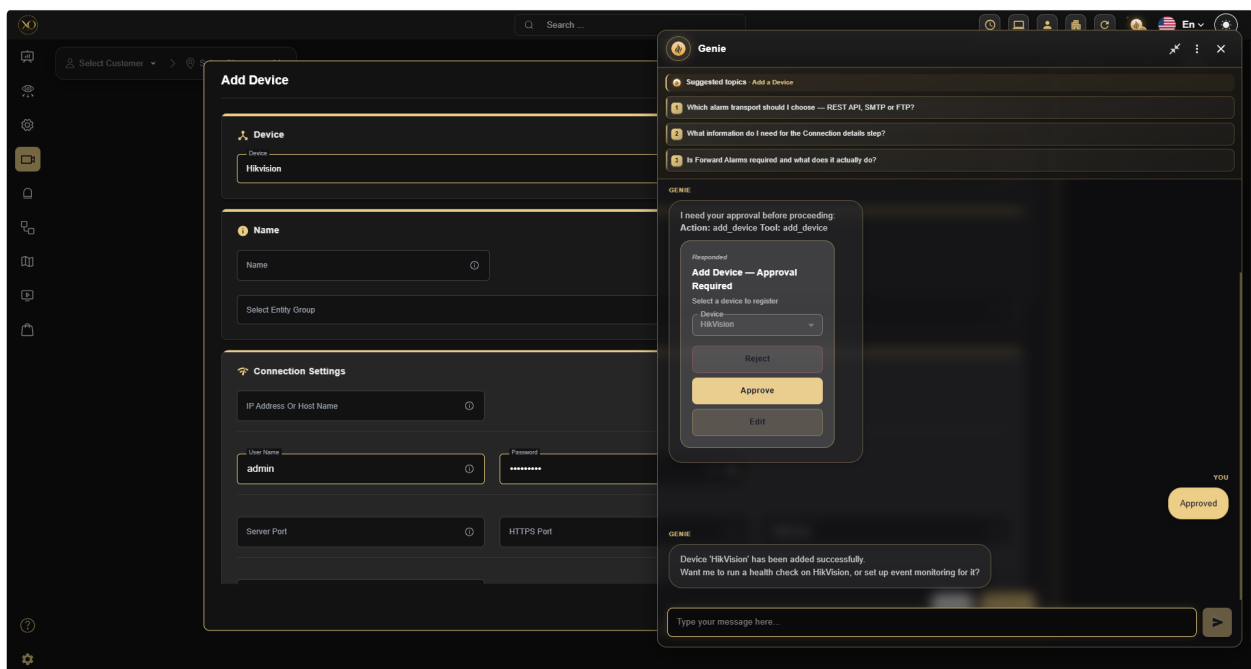
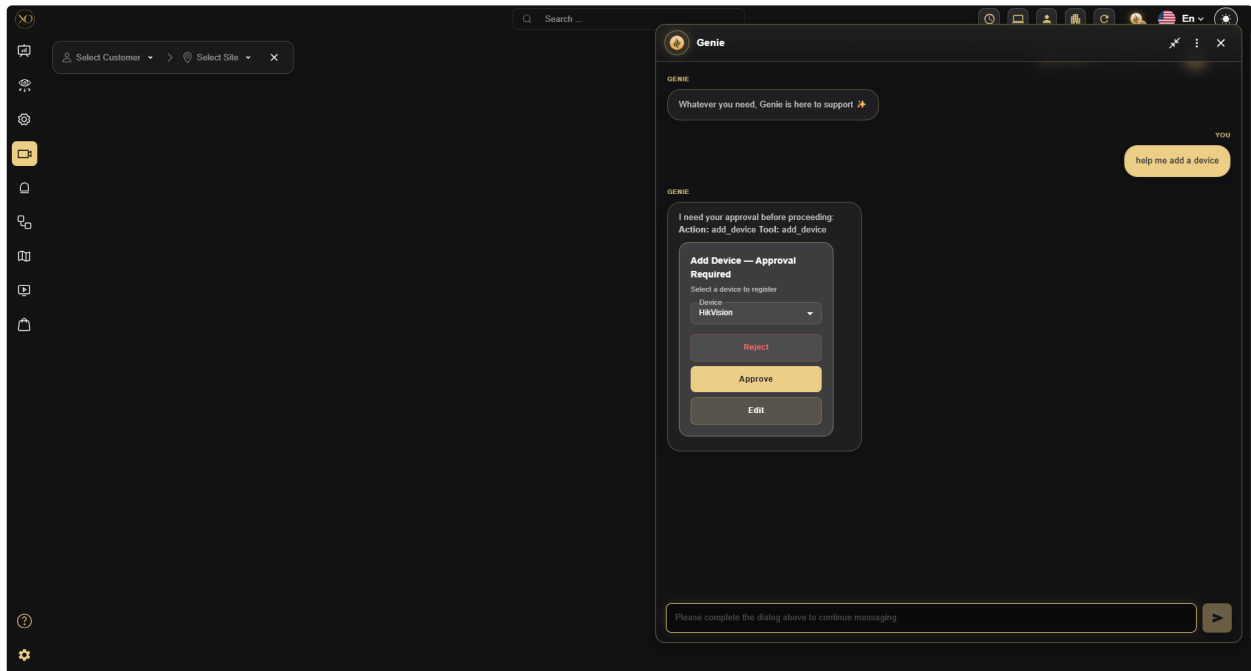
Daarbij helpt Genie u ook sneller operationele beslissingen te nemen door al deze gegevens en acties direct binnen handbereik te plaatsen.

Apparaten Toevoegen via Genie

U kunt apparaten direct via Genie toevoegen. Begin met het selecteren van het apparaattype. Genie bereidt de installatie voor en vraagt om goedkeuring voordat wordt voortgegaan. Na goedkeuring wordt het apparaat aangemaakt en opent het standaard configuratieformulier zodat u verbindingdetails zoals IP, inloggegevens en poorten kunt invullen.

U behoudt te allen tijde de controle. Beoordeel, bewerk, keur goed of wijs af voordat iets wordt toegevoegd.





Ticketbeheer

Beheer tickets direct via Genie zonder de chat te verlaten.

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...

>

- Beantwoord tickets door een bericht op te stellen en goed te keuren voordat u het verzendt. Genie toont de volledige actiedetails zodat u kunt beoordelen vóór indiening.

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 vraagt om goedkeuring voordat een ticketantwoord wordt verzonden, toont de ZohoDesk_sendReply-tool met ticket-id, kanaal, organisatie en concepttekst, boven Afwijzen en Goedkeuren.

- Sluit tickets via begeleide prompts. U kunt een recent ticket selecteren, kiezen uit suggesties, of een specifiek ticketnummer invoeren.

The screenshot shows a chat interface with a dark background. In the top right corner, there is a yellow button labeled "close ticket". On the left, a chat bubble from "GENIE" contains the question "Which ticket would you like to close?". Below this, there is a nested dialog box with the same question. Inside this dialog, there are four options: "Ticket #5732" (highlighted in yellow), "Let me specify the ticket number", "My most recent ticket", and "Type your own answer...". A yellow "Submit" button is at the bottom of the dialog. At the bottom of the chat window, a text input field contains the placeholder "Please complete the dialog above to continue messaging" and a yellow arrow button.

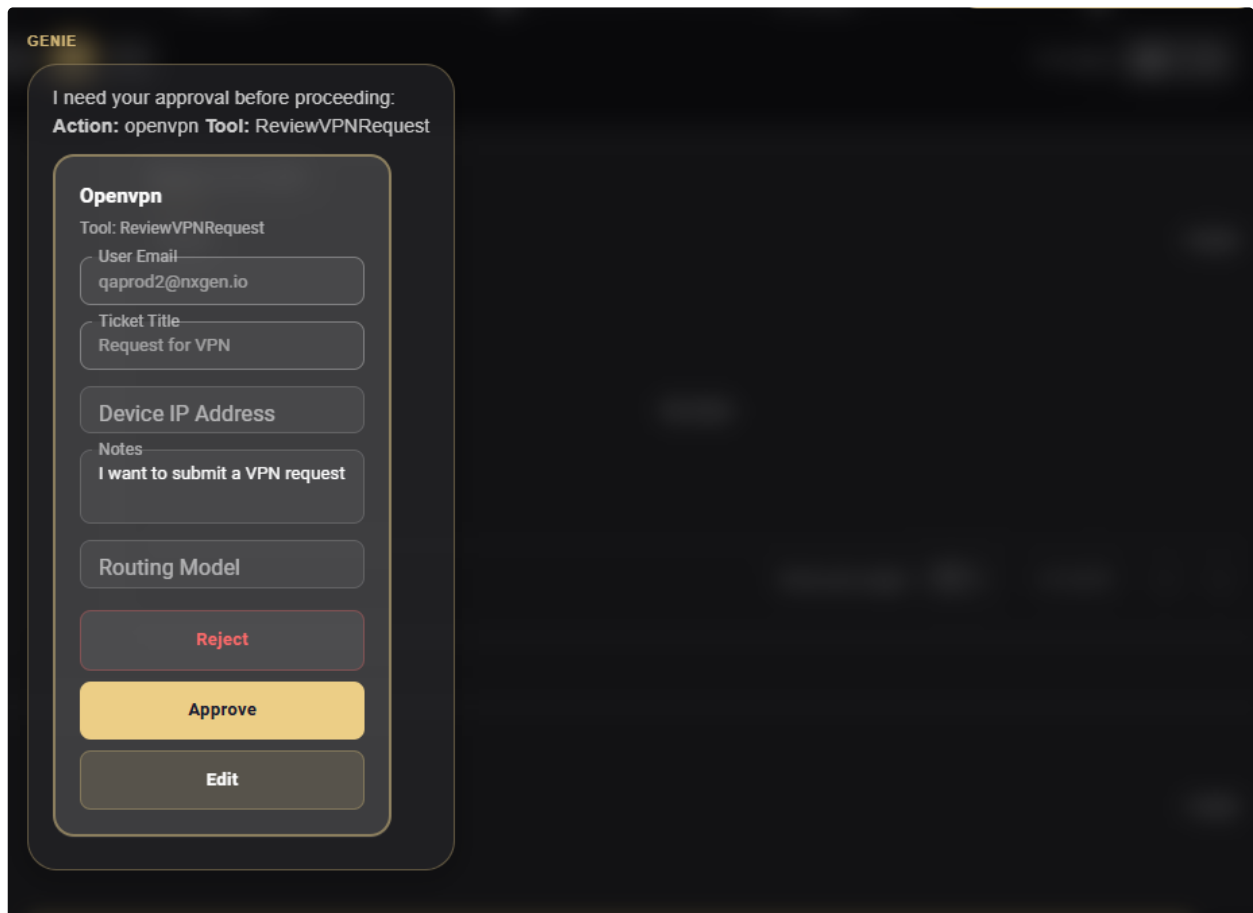
- Alle acties vereisen bevestiging, waardoor u volledige controle heeft voordat iets wordt toegepast.

OpenVPN-verzoeken via Genie

U kunt OpenVPN-verzoeken direct via Genie indienen en beheren. Maak een verzoek aan door belangrijke gegevens op te geven, zoals de e-mail van de gebruiker, ticket-titel, apparaat-IP en routeringsmodel.

Genie bereidt het verzoek voor en presenteert het ter beoordeling.

Alle verzoeken vereisen goedkeuring vóór indiening. U kunt beoordelen, bewerken of afwijzen vóór verzending, zodat nauwkeurigheid en controle gewaarborgd zijn.



Vernieuwde UI & Uitbreidbaar Chatvenster

De Genie-assistent is vernieuwd met een overzichtelijker uiterlijk en een flexibelere chatervaring:

- Vernieuwde UI — Nieuwe branding, verfijnde berichtbubbels en een gepolijst invoerveld voor een consistenter gevoel in GCXONE.
- Uitklapbaar chatvenster — Gebruik de uitklapknop in de header om het Genie-paneel te vergroten voor langere gesprekken en betere leesbaarheid.
- Klap terug naar de compacte weergave wanneer u klaar bent.

walkthrough — not included in the PDF

Voordelen per Rol

Genie past zich aan de manier aan waarop elke rol dagelijks werkt:

- Operator — Bespaart ongeveer 2 uur per dienst door routinetaken te automatiseren en de identificatie van alarmen te versnellen.

- Admin — Vermindert de admin-werkbelasting door ongeveer 50 % van de verzoeken automatisch op te lossen en snelle oplossingen voor de rest te bieden.
- IT — Vermindert IT-tickets met ongeveer de helft door tot 90 % van de problemen direct te voorkomen.
- GM / Sales — Helpt groei te stimuleren en implementaties te versnellen, waardoor grotere operaties ondersteund worden zonder extra personeel.

Praktijkvoorbeelden

- Een operator die een groot aantal alarmen moet behandelen, kan Genie vragen om een samenvatting van alarmactiviteit te geven — met een uitsplitsing van verlopen alarmen uit gefilterde alarmen — zonder elke invoer handmatig te moeten bekijken.
- Een installateur die herhaaldelijke verbindingfouten op een locatie ondervindt, kan Genie vragen om een supportticket te openen, een bestaand ticket op nummer te controleren of een overzicht van open ticketcategorieën op te halen — alles zonder het dashboard te verlaten.
- Wanneer een nieuwe locatie remote toegang nodig heeft, kan een gebruiker via Genie direct een VPN-verzoek indienen in plaats van een apart proces te doorlopen of contact op te nemen met support.
- Een operator die snel een overzicht wil van de status van camera's op verschillende locaties, kan Genie vragen om gegevens over gezonde camera's, verbindingfouten en geblokkeerde camera's te tonen — zodat het team kan prioriteren waar aandacht nodig is.
- Een installateur die een nieuw apparaat implementeert, kan Genie om stap-voor-stap configuratie-begeleiding vragen en verbindingproblemen ter plekke oplossen.

Aanvullende details

U kunt Genie vragen stellen over alarm-samenvattingen, ticketstatus, VPN-verzoeken, camera-status en apparaat-troubleshooting — typ uw vraag rechtstreeks in gewone taal, zonder speciaal formaat. Op

pagina's waar veelgestelde vragen gelden, toont Genie ook een lijst met voorgestelde onderwerpen die u kunt aanklikken in plaats van typen.

Als Genie het antwoord niet heeft, laat het dat weten. Voor alles buiten de operationele gegevens van het platform kunt u altijd contact opnemen met support.