

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-assistent

Updated 13 August 2026

Wat de Genie AI-assistent doet

Genie is je ingebouwde AI-assistent in GCXONE. In plaats van tussen schermen te moeten schakelen om te vinden wat je nodig hebt, hoef je het alleen maar te vragen – en Genie regelt het voor je.

Het verschijnt als een zwevend venster op je dashboard en is er altijd als je het nodig hebt.

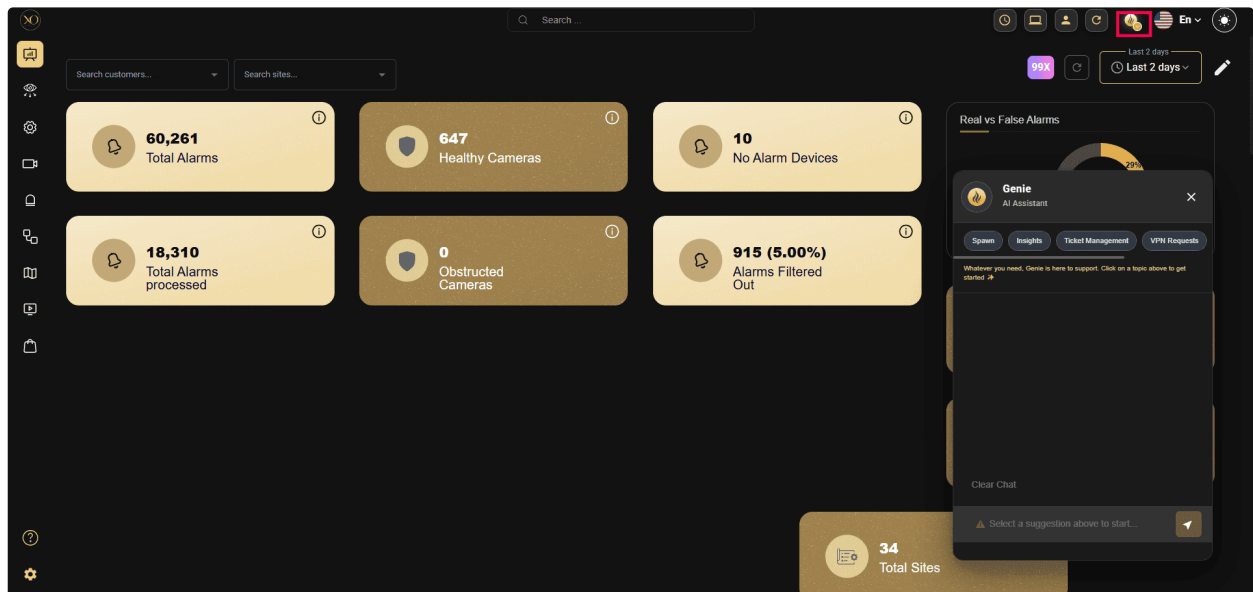
Waarom dit belangrijk is

In een dynamische werkomgeving telt elke seconde. Als je op meerdere schermen moet zoeken naar een alarmoverzicht of een update van een ticket, raak je je concentratie kwijt en loopt je team vertraging op.

Genie lost dat op: je stelt een vraag en je krijgt direct antwoord, precies waar je bent.

Hoe het werkt

Klik op het Genie-pictogram en het assistentvenster wordt geopend. Je ziet vijf tabbladen met onderwerpen die aansluiten bij de dingen die je het vaakst doet. Kies er een uit, of typ je vraag gewoon rechtstreeks in – hoe je het ook doet, Genie haalt de relevante gegevens of opties direct in het venster tevoorschijn.



figure

Figuur 1: Genie AI-assistent.

Belangrijkste mogelijkheden

Genie beschikt over vijf ingebouwde snelkoppelingen voor onderwerpen, zodat je snel aan de slag kunt:

- **Spawn** — Platformacties snel starten of activeren.
- **Inzichten** — Bekijk overzichten en analyses van alarmen en systeemgegevens.
- **Ticketbeheer** — Tickets openen, tickets op nummer sluiten, de status van tickets controleren of een overzicht van ticketcategorieën bekijken.
- **VPN-verzoeken** — Dien VPN-gerelateerde verzoeken in en beheer deze via de assistent.
- **Apparaat instellen en problemen oplossen** — Ontvang stapsgewijze instructies voor het configureren van apparaten en het oplossen van verbindingsproblemen.

Naast snelkoppelingen biedt Genie je ook de mogelijkheid om:

- Systeeminformatie op verzoek opvragen.
- Bekijk informatie over alarmen en gebeurtenissen zonder door het dashboard te hoeven navigeren.
- Beheer tickets en VPN-aanvragen op één plek.

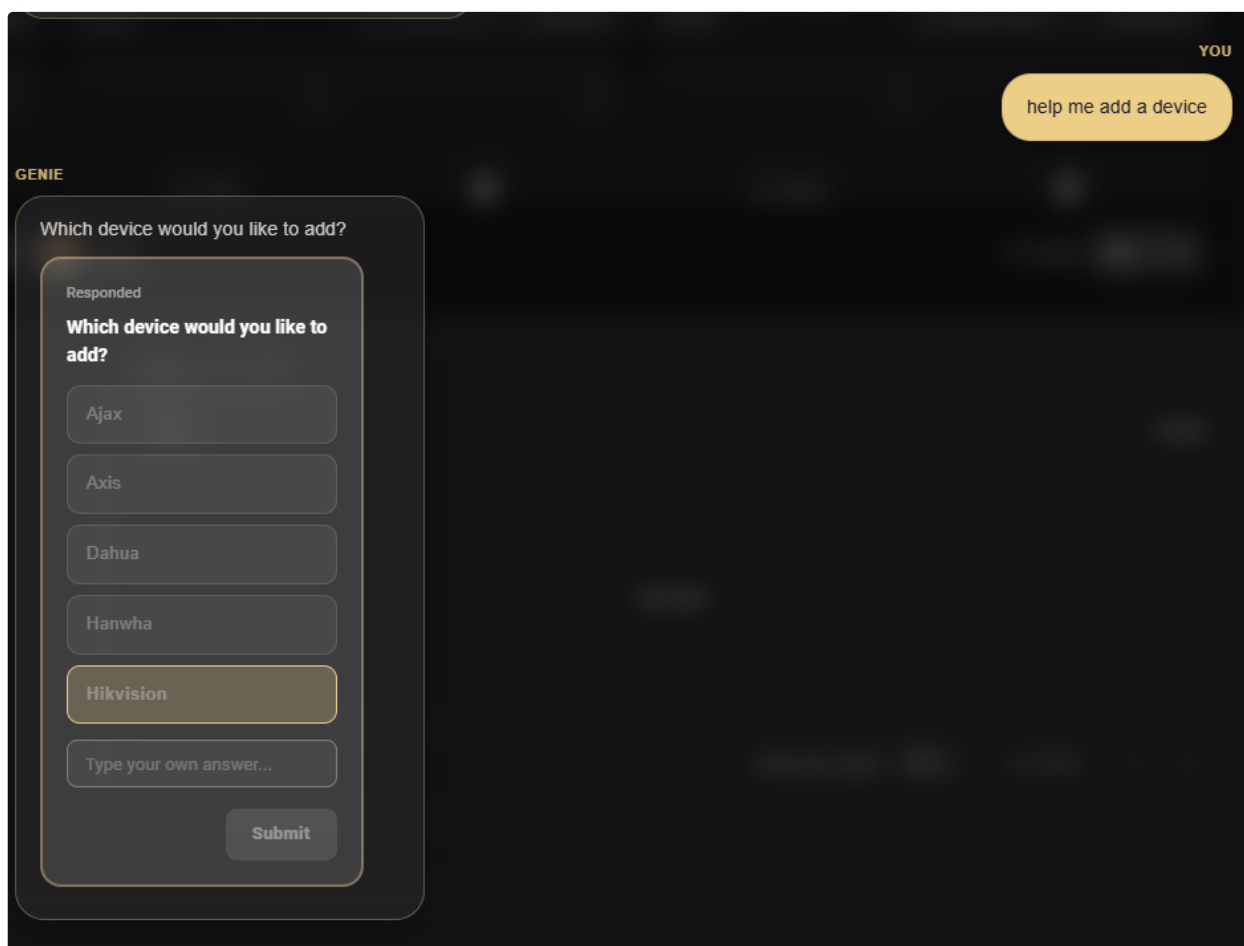
- Problemen met de installatie en verbinding van apparaten oplossen.
- Neem snellere operationele beslissingen dankzij directe toegang tot gegevens.

Apparaten toevoegen via Genie

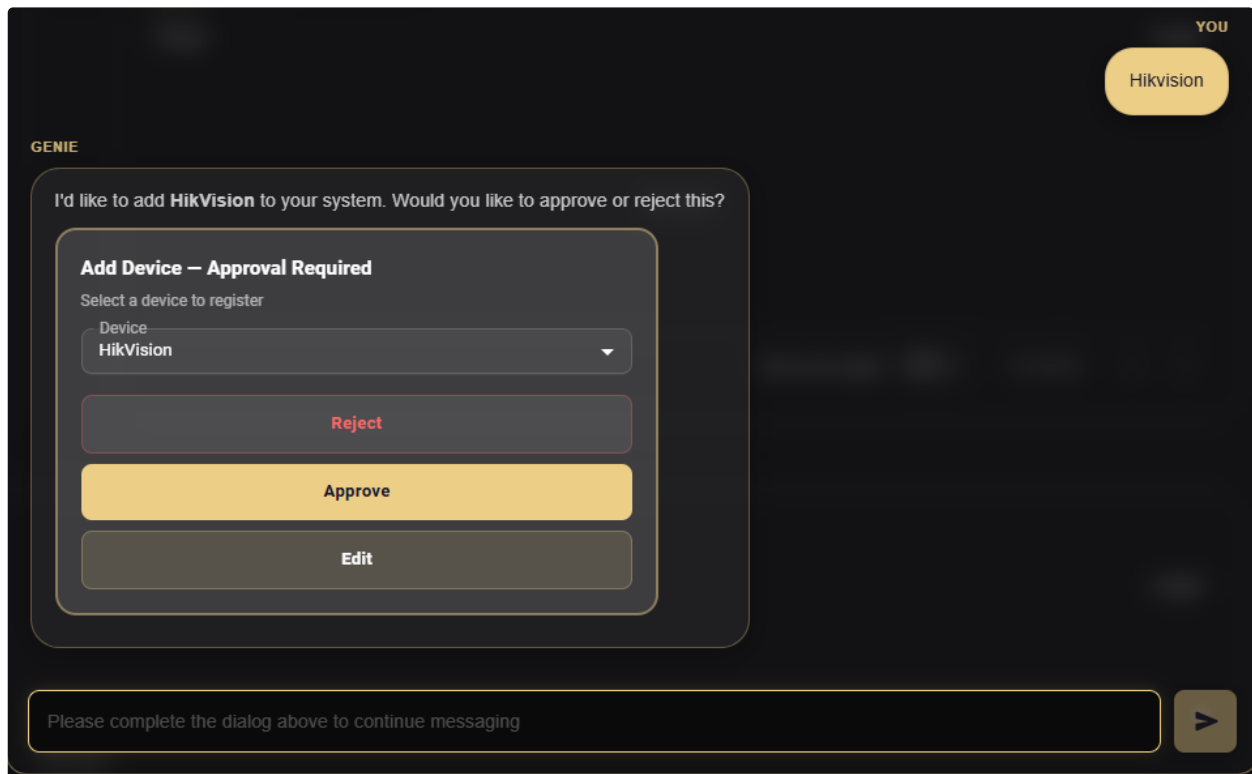
Je kunt nu apparaten rechtstreeks via Genie toevoegen. Begin met het selecteren van het apparaattype.

Genie bereidt de installatie voor en vraagt om goedkeuring voordat het verdergaat. Zodra je dit hebt goedgekeurd, wordt het apparaat aangemaakt en wordt het standaardconfiguratieformulier geopend, zodat je de verbindingsgegevens zoals het IP-adres, de inloggegevens en de poorten kunt invullen.

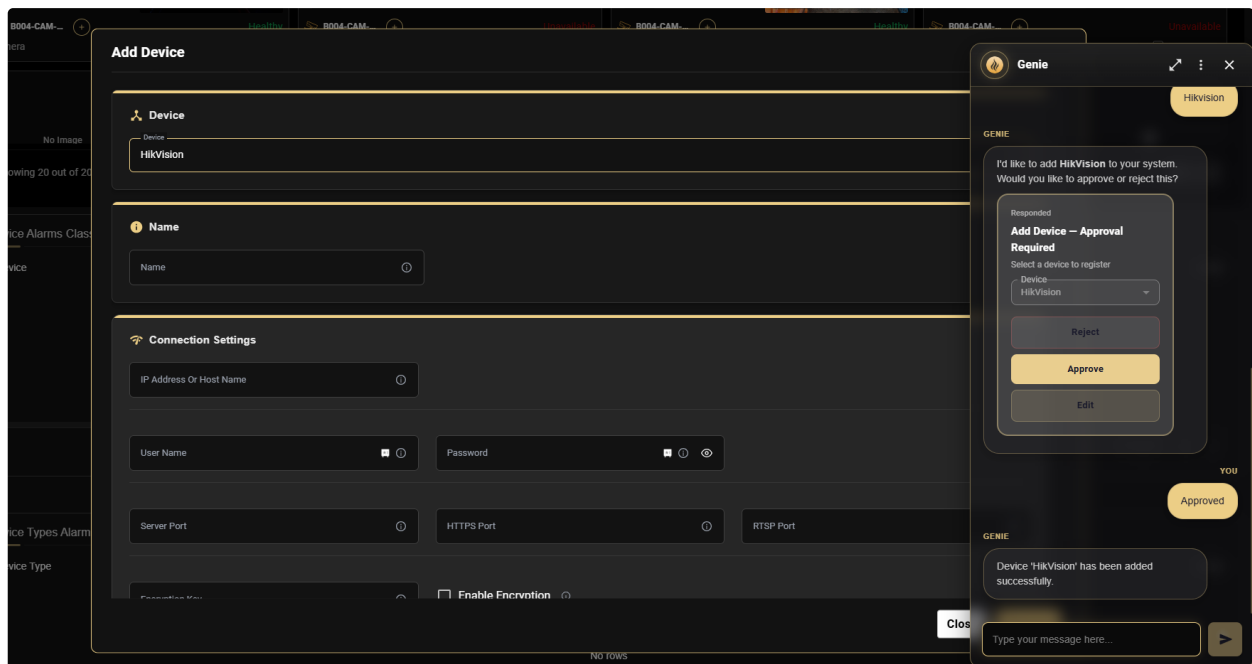
U behoudt te allen tijde de controle. U kunt alles bekijken, bewerken, goedkeuren of afwijzen voordat er iets wordt toegevoegd.



image



590243af16c19933ff5581355b80484646cebf87-956x592



Ticketbeheer

Beheer tickets rechtstreeks via Genie zonder de chat te verlaten.

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 user qaprod2@nxgen.io — 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 dit goed te keuren voordat je het verstuurt. Genie toont alle details van de actie, zodat je deze kunt controleren voordat je het bericht verstuurt.

The latest update on ticket 5732 is an outbound email from Hamza alshamaseen at 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 goedkeuring voordat een ticketantwoord wordt verzonden en toont de tool ZohoDesk_sendReply met ticket-id, kanaal, organisatie en concepttekst, boven Reject en Approve.

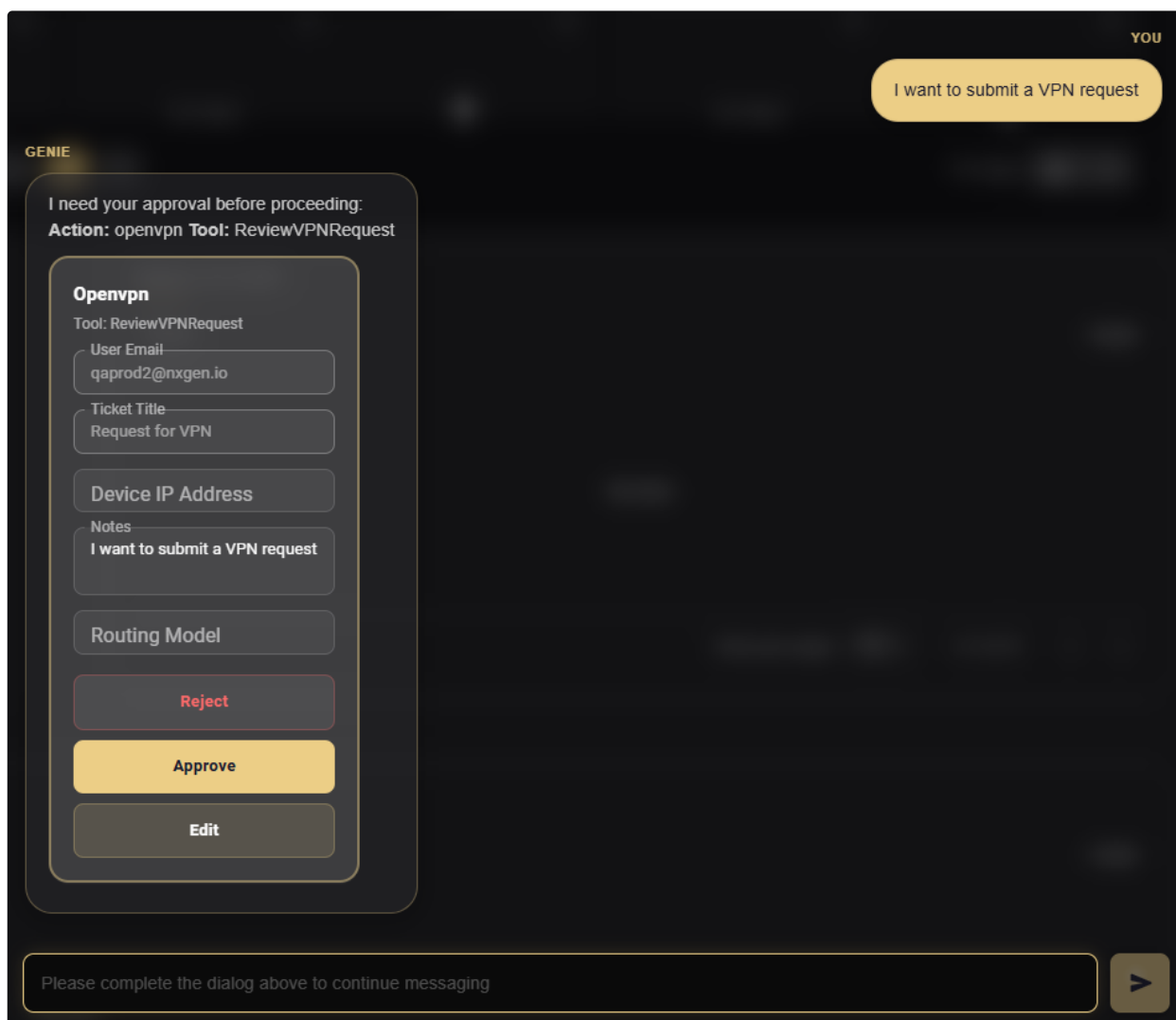
- Sluit tickets aan de hand van stapsgewijze aanwijzingen. Je kunt een recent ticket selecteren, een keuze maken uit de suggesties of een specifiek ticketnummer invoeren.

- Alle acties moeten worden bevestigd, zodat je de volledige controle hebt voordat er iets wordt doorgevoerd.

OpenVPN-verzoeken via Genie

Je kunt nu OpenVPN-verzoeken rechtstreeks via Genie indienen en beheren. Maak een verzoek aan door belangrijke gegevens in te vullen, zoals het e-mailadres van de gebruiker, de titel van het ticket, het IP-adres van het apparaat en het routeringsmodel. Genie stelt het verzoek op en legt het ter controle voor.

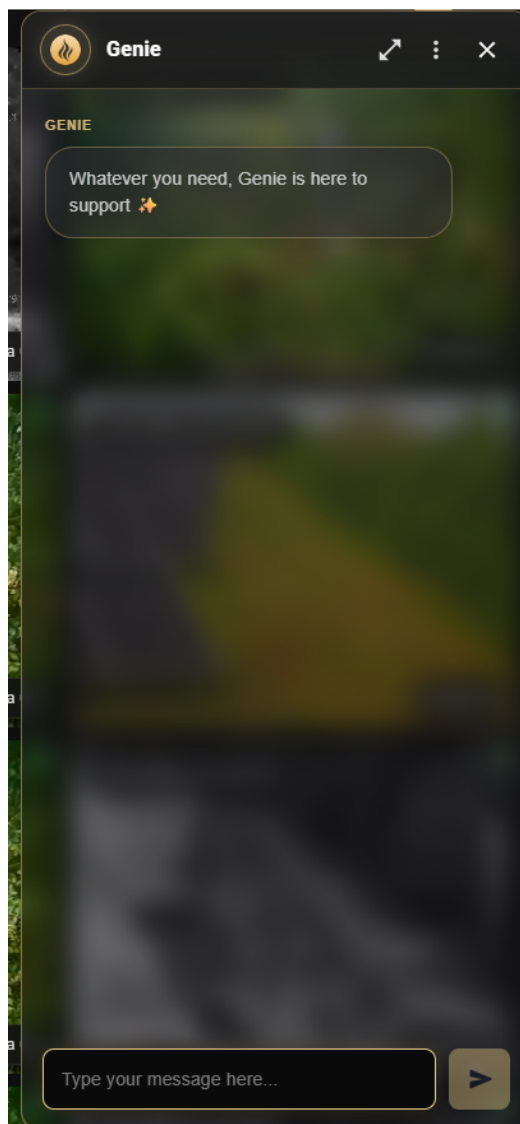
Alle verzoeken moeten worden goedgekeurd voordat ze worden ingediend. U kunt ze vóór het verzenden bekijken, bewerken of afwijzen, zodat de juistheid gewaarborgd blijft en u de controle behoudt.



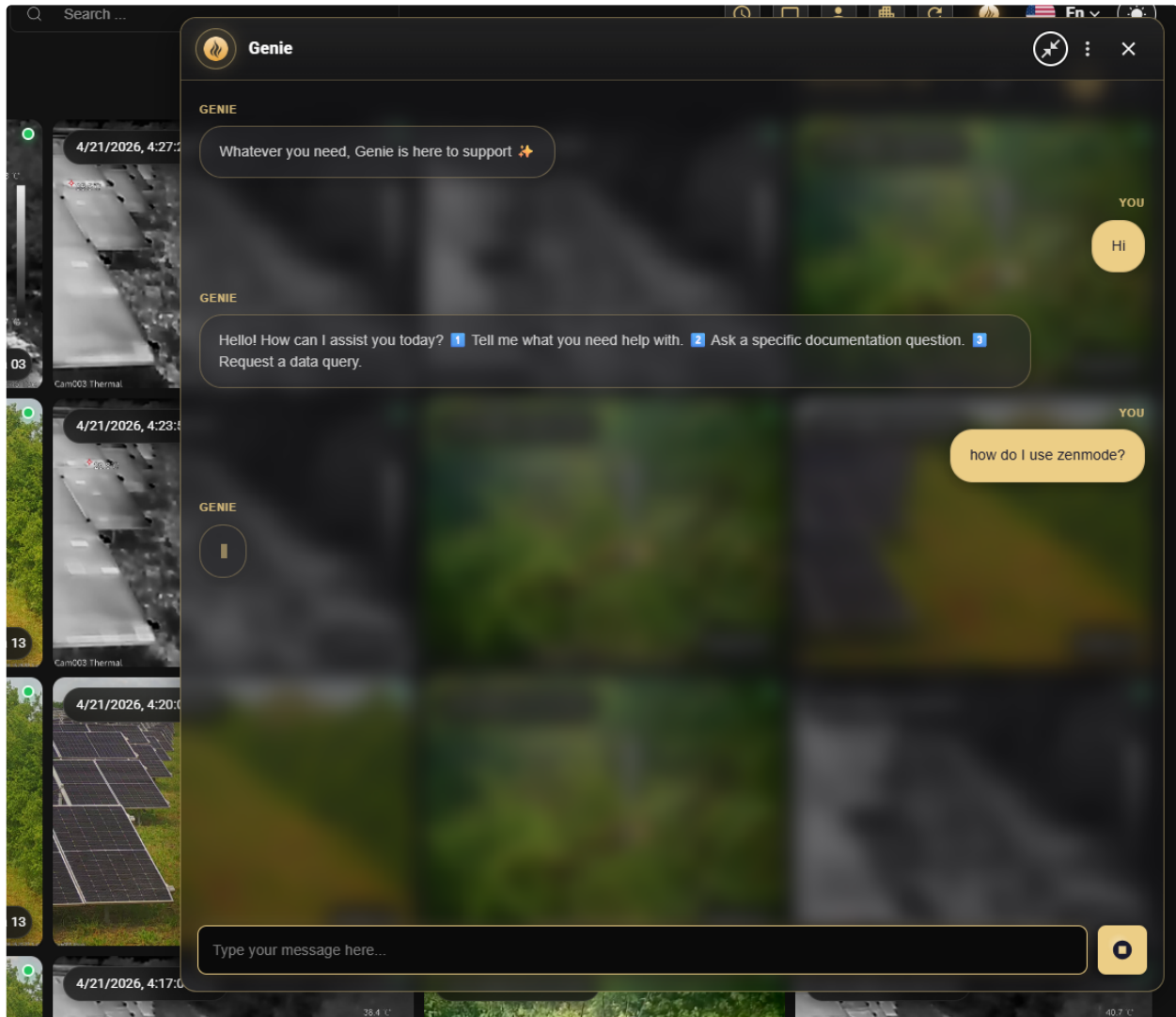
Vernieuwde gebruikersinterface en uitklapbaar chatvenster

De Genie-assistent is vernieuwd en heeft nu een strakker uiterlijk en een flexibelere chat-ervaring:

- Vernieuwde gebruikersinterface — Een nieuwe huisstijl, verfijnde tekstballonnen en een gestroomlijnd invoerveld voor een consistentere uitstraling in heel GCXONE.
- Uitklapbaar chatvenster — Gebruik de uitklapknop in de koptekst om het Genie-paneel te vergroten, zodat langere gesprekken beter leesbaar zijn.
- Klap het venster weer in tot de compacte weergave als je klaar bent.



Het Genie-assistentpaneel geopend over een vervaagde videowall, met de begroeting en het berichtveld onderaan.



Praktijkvoorbeelden

- Een operator die te maken heeft met een groot aantal alarmen kan Genie vragen om de alarmactiviteit samen te vatten — waarbij goedgekeurde alarmen worden onderscheiden van gefilterde meldingen — zonder dat hij elke vermelding handmatig hoeft te controleren.
- Een technicus die herhaaldelijke verbindingss storingen op een locatie oplost, kan Genie vragen om een supportticket aan te maken, een bestaand ticket op nummer op te zoeken of een overzicht van de categorieën van openstaande tickets op te vragen — en dat allemaal zonder het dashboard te verlaten.

- Wanneer een nieuwe locatie toegang op afstand nodig heeft, kan een gebruiker rechtstreeks via Genie een VPN-aanvraag indienen, in plaats van een apart proces te doorlopen of contact op te nemen met de helpdesk.
- Een leidinggevende die snel inzicht wil krijgen in de status van de camera's op alle locaties, kan Genie vragen om gegevens weer te geven over camera's die goed functioneren, verbindingss storingen en camera's met een obstructie. Zo kan het team beter bepalen waar prioriteit moet worden gegeven.
- Een buitendienstmedewerker die een nieuw apparaat installeert, kan Genie om stapsgewijze configuratie-instructies vragen en verbindingproblemen ter plekke oplossen.

Aanvullende informatie

Je kunt Genie vragen stellen over alarmoverzichten, de status van tickets, VPN-verzoeken, de status van camera's en het oplossen van problemen met apparaten — typ je vraag gewoon rechtstreeks in, je hoeft geen tabblad met onderwerpen te selecteren. De tabbladen zijn bedoeld als snelkoppelingen, niet als vereiste.

Als Genie het antwoord niet weet, zal het je dat laten weten. Voor alles wat buiten de operationele gegevens van het platform valt, kun je altijd contact opnemen met de klantenservice.