



Zo bouw je je eerste custom agent in HubSpot

Van idee naar werkende agent in 5 stappen.

Over deze handleiding

HubSpot heeft alle AI-agents in je portal samengebracht in **Agent Hub**. Naast de kant-en-klare agents van HubSpot kun je daar nu ook je eigen **custom agents** bouwen, in gewone taal en zonder developer. Zo bouw je AI die precies past bij hoe jouw team werkt.

De verleiding is om groot te beginnen. **Doe dat niet**. De agents die blijven draaien, zijn bijna altijd de kleinste: een agent die één terugkerende taak overneemt die je team elke dag doet. Deze handleiding brengt je in **vijf stappen van idee naar werkende agent**.

Je hebt een HubSpot-account met Agent Hub nodig, beschikbaar in de **Professional- en Enterprise-edities**. Reken op ongeveer **één uur** voor je eerste agent, inclusief testen.

De vijf stappen

01

Kies de juiste taak

Klein en herkenbaar.

02

Zet je context op orde

Voordat je bouwt.

03

Schrijf de agent-brief

Op één pagina.

04

Bouw en test

Met echte voorbeelden.

05

Regel het toezicht

En zet hem live.



Goed om te onthouden

Neem de tijd om de invulvelden echt in te vullen. Een agent die je vooraf goed hebt beschreven, hoeft je achteraf veel minder bij te sturen.

Succes!

Wat is een custom agent, en wat niet?

Een custom agent is een AI-assistent die je zelf bouwt in Agent Builder binnen Agent Hub. Je bepaalt wat hij doet, welke informatie hij gebruikt en hoe hij antwoordt. Daarna is hij beschikbaar voor het hele team, in plaats van voor één collega met een losse prompt.

Het verschil zit vooral in herhaalbaarheid en controle. Een custom agent werkt met een vaste use case en outputstructuur, en de resultaten zijn zichtbaar in de Agent Inbox, waar een mens ze kan beoordelen voordat er iets mee gebeurt.

Losse prompt		Custom agent
Leeft in het browservenster van één collega		Beschikbaar voor het hele team
Elke keer net iets anders geformuleerd		Vaste instructie en outputstructuur
Output is alleen zichtbaar voor die collega		Output zichtbaar in de Agent Inbox
Stopt zodra die collega wegvalt		Blijft draaien en is overdraagbaar



Waar je op moet letten

Agent Hub staat in public beta en het gebruik van agents verbruikt HubSpot Credits. Check je creditverbruik voordat je een agent breed uitrolt over een heel team.

Kies de juiste taak

Stap 1

De meeste eerste agents mislukken op de taakkeuze, niet op de techniek. Zoek daarom niet naar de indrukwekkendste toepassing, maar naar een kleine, terugkerende taak die je team vaak uitvoert.

Vier vragen om je taak te toetsen

01

Gebeurt dit minstens een paar keer per week?

Zo niet, kies iets anders.

02

Bestaat de taak vooral uit lezen, samenvatten, orden of classificeren?

Daar zijn agents goed in.

03

Kun je in twee zinnen uitleggen wat een goed resultaat is?

Zo niet, is de taak nog te vaag.

04

Wat gaat er mis als het antwoord niet klopt?

Begin met taken waar een mens het altijd nog ziet.

Voorbeelden van goed eerste taken

Team	Taak	Wat de agent oplevert
Service	Binnenkomend ticket verwerken	Samenvatting, type vraag, urgentie, eerste vervolgstap
Sales	Vorbereiding op een gesprek	Korte accountcontext en drie gespreksonderwerpen
Marketing	Aanvragen uit formulieren sorteren	Onderwerp, intentie en het juiste vervolgproces
Data	Nieuwe records controleren	Wat ontbreekt en welk veld aandacht nodig heeft



Tip

Vraag je team niet welke AI ze willen. Vraag welke handeling ze deze week het vaakst hebben herhaald. Dat levert meestal een veel bruikbaarere antwoord op.

Zet je context op orde

Stap 2

Elke agent in HubSpot haalt informatie uit dezelfde gedeelde context. Dat is het geheugen waar je agents op terugvallen als ze een vraag beantwoorden of een vervolgstap voorstellen. Je vindt dit in Agent Hub op het Context-tabblad.

Dit is ook meteen het onderdeel dat in demo's vaak snel wordt overgeslagen, terwijl het in de praktijk juist het grootste verschil maakt. Klopt je context niet, dan blijft de output van elke agent oppervlakkig, hoe goed je instructie ook is.

Wat hoort er in het Context-tabblad?

HubSpot omschrijft context als de bedrijfsinformatie die agents gebruiken bij het genereren van antwoorden en het uitvoeren van taken. Concreet gaat het om vier lagen:

- 01 Messaging en merk:** Wat je bedrijf doet, hoe je erover praat en je tone of voice.
- 02 ICP (Ideal Customer Profile):** Het type bedrijf waarvoor je de beste fit bent: branche, omvang, regio, commerciële context en typische behoeften. Dit bepaalt de account fit.
- 03 Persona's:** Het type beslisser of teamlead binnen zo'n bedrijf: doelen, pijnpunten, taal en waardepropositie. Dit bepaalt de contact fit en leg je vast in je AI-instellingen.
- 04 Knowledge vaults:** Specifieke informatie per toepassing, zoals productdetails, interne documentatie en support-richtlijnen.

Waarom ICP en persona apart staan, en in AEO niet

Agent Hub scheidt ICP en persona, terwijl je die in AEO vaak in één profiel samenvoegt. Dat komt doordat een agent op twee niveaus moet kunnen redeneren:

- Met wat voor organisatie hebben we te maken?
- Met wat voor persoon spreken we binnen die organisatie?

Een agent die alleen weet dat je je bijvoorbeeld op de maakindustrie richt, weet nog niet of hij met een operations manager of marketingmanager te maken heeft.

Bij AEO mag die scheiding losser zijn, omdat doelgroep, context en rol daar vaak samenkomen in één profiel. Je beschrijft daar vooral een zoekintentie, geen gesprek.

Let op als je AEO al hebt ingericht

Neem je AEO-profielen niet één op één over in de context van Agent Hub. Splits ze eerst op in:



Accountlaag → ICP

Het type bedrijf waarvoor je de beste fit bent.



Contactlaag → Persona

Het type beslisser of teamlead binnen zo'n bedrijf.

Doe je dat niet, dan verlies je precies het onderscheid dat agents nodig hebben om goed te kunnen redeneren.



De regel

Goede AI zonder goede context blijft oppervlakkig. Investeer eerst in context, dan pas in het aantal agents.

In welke taal vul je dit in?

Gebruik de taal die past bij je doelgroep én hoe AI het best presteert. Houd deze verdeling aan:

Nederlands

Voor uitleg voor mensen

Gebruik voor:

- Uitleg, titels en toelichtingen die je team leest.

Engels

Voor inhoud en instructies

Gebruik voor:

- Beschrijvingen (ICP, persona, oplossingen)
- Value propositions en pijnpunten
- Agentinstructies en beste werkwijzen



Nederlands wordt ondersteund, maar AI-assistenten presenteren in niet-Engels talen volgens HubSpot inconsistenter. Houd hier rekening mee en controleer extra goed.

Loop dit na voordat je bouwt

Controleer je context op deze vijf punten:

- ☐ Staat er beschreven wat je organisatie doet en voor wie, in je eigen woorden?
- ☐ Zijn je producten of diensten vindbaar, met de namen die klanten echt gebruiken?
- ☐ Zijn de records die de agent gaat lezen compleet genoeg om iets zinnigs mee te doen?
- ☐ Staat er ergens hoe jullie over kwaliteit praten, bijvoorbeeld wat een urgent ticket is?
- ☐ Weet je welke informatie de agent juist niet mag gebruiken?

Schrijf de agent-brief

Stap 3

Een agent brief je zoals je een nieuwe collega inwerkt: wat is je taak, wat krijg je aangeleverd, wat lever je op en wanneer stop je en vraag je het aan een mens?

Vul dit blad in voordat je Agent Builder opent. Het kost ongeveer tien minuten en scheelt je achteraf veel bijsturen.

De vier onderdelen die HubSpot voorschrijft

HubSpot gebruikt in Agent Builder een vaste opbouw voor de instructie. Houd deze structuur aan, dan hoef je geen eigen promptframework te bedenken.

Onderdeel	Wat je vastlegt
Role	Welke rol de agent heeft en waar hij verantwoordelijk voor is.
Goal	Wat de agent moet bereiken.
Approach	Welke methode of stappen de agent volgt.
Output	In welke vorm en structuur het resultaat komt.

Gebruik de agent-brief template

Voordat je Agent Builder opent, leg je eerst de belangrijkste keuzes voor je agent vast. Op de volgende pagina vind je een agent-brief template met alle onderdelen die je nodig hebt. Gebruik deze als leidraad en neem de onderdelen over in je eigen document of werkomgeving.

Neem hier ongeveer tien minuten voor; een agent die vooraf goed is beschreven, hoef je achteraf veel minder bij te sturen.

Agent-brief template

Leg de basis van je agent vast voordat je gaat bouwen.

Naam van de agent	<i>Kort en functioneel, bijvoorbeeld Ticket Intake Assistant.</i>
Wie gebruikt hem	<i>Welk team en welke rol?</i>
Doel in één zin	<i>Help [wie] om [wat] sneller of beter te doen.</i>
Input	<i>Welke informatie krijgt de agent, en uit welk veld of object?</i>
Output	<i>Welke onderdelen moet het antwoord bevatten, en in welke volgorde?</i>
Toon en lengte	<i>Bijvoorbeeld: zakelijk, maximaal vijf regels.</i>
Wat hij nooit doet	<i>Leg duidelijke grenzen vast, bijvoorbeeld: niet zelf mailen en niet naar buiten communiceren.</i>
Wanneer een mens kijkt	<i>Altijd, steekproefsgewijs of alleen bij hoge urgentie?</i>
Hoe je succes meet	<i>Bijvoorbeeld tijd per ticket of het aantal correcte inschattingen.</i>

Bouw en test met echte voorbeelden

Stap 4

In Agent Builder beschrijf je in gewone taal wat er moet gebeuren. Je kiest of je een chat-achtige agent maakt, een agentic workflow, of een combinatie. Breeze Assistant helpt je op hetzelfde canvas als je vastloopt.

Neem je agent-brief over als instructie. Houd hem kort en concreet: een agent die vier dingen goed doet is bruikbaar dan een agent die tien dingen half doet.

Uitgewerkt voorbeeld: Ticket Intake Assistant

Deze agent helpt servicemedewerkers een binnenkomende vraag snel te begrijpen en de juiste eerste stap te kiezen. Hij is klein, herkenbaar en in een paar minuten gebouwd.

Instructietekst voor de agent

You help service teams process incoming support tickets. Based on the ticket subject and description, provide a short summary, identify the likely issue type, estimate urgency as low, medium, or high, and recommend the best first next step for the service rep. Keep your answer practical, concise, and easy to scan.

De gewenste outputstructuur: Summary, Issue type, Urgency, Recommended next step.
Vaste volgorde, elke keer.

Waarom staat deze instructie in het Engels?

De aanbeveling van de HubSpot Breeze AI Assistant is: Nederlandse uitleg voor mensen, Engelse inhoud voor agents.

Nederlands wordt ondersteund, maar HubSpot geeft aan dat AI-assistenten in niet-Engelse talen inconsistente resultaten kunnen geven. Controleer daarom extra goed op helderheid en nauwkeurigheid. Voor instructies, kennis en inputs is een consistente prompttaal extra belangrijk; Engels is daardoor de veiligste werktal voor consistente output, maar niet de enige mogelijkheid.



Let op: instructies en antwoord zijn twee losse keuzes

De taal van je instructie bepaalt niet automatisch de taal van het antwoord. Wil je Nederlandse output? Zet dit expliciet in je instructie, bijvoorbeeld:
Always answer in Dutch, using je and jij, never u.

Testvoorbeeld voor de Ticket Intake Assistant

Onderdeel	Inhoud
Input	Subject: Forms stopped working. Description: Since yesterday our forms seem to be broken. We are not receiving new leads and the sales team says nothing is coming through anymore.
Summary	De klant meldt dat formulieren sinds gisteren niet meer werken en dat er geen nieuwe leads binnenkomen.
Issue type	Lead capture, formulieren
Urgency	Hoog
Recommended next step	Controleer of de formulieren correct verzenden, check de gekoppelde workflows en notificaties en stel vast of het alle formulieren betreft of één specifiek formulier.



Test zo

Gebruik drie tot vijf echte tickets of records uit je eigen omgeving, geen bedachte voorbeelden. Bedachte input geeft een te rooskleurig beeld, omdat je onbewust precies de informatie levert die de agent nodig heeft.

Regel het toezicht en zet hem live

Stap 5

De Agent Inbox laat zien wat er recent is gedraaid en welke output om review of goedkeuring vraagt. Hier gaat je agent van experiment naar dagelijkse operatie, terwijl je controle houdt over wat er gebeurt.

Checklist voor je livegang

- ☐ Er is één eigenaar die de agent beheert en aanspreekbaar is.
- ☐ Er is afgesproken wie de output beoordeelt en hoe vaak.
- ☐ Vastgelegd is wat de agent nooit zelfstandig doet.
- ☐ Het team weet dat de agent bestaat en waarvoor hij bedoeld is.
- ☐ Je hebt een startmeting: hoe lang duurde deze taak vóór de agent?
- ☐ Er staat een moment in de agenda om na twee weken te evalueren.
- ☐ Het creditverbruik is bekend en past bij de verwachte volumes.

Do's en don'ts

Do's

Eén taak per agent, scherp afgebakend

Testen met echte data uit je eigen portal

Een vaste outputstructuur afdwingen

Klein beginnen bij een team dat het wil

De output blijven bekijken in de Agent Inbox

Don'ts

Een agent die vijf dingen tegelijk moet kunnen

Bouwen op bedachte voorbeelden

Vrije tekst zonder vorm accepteren

Uitrollen over de hele organisatie in week één

Aanzetten en vergeten

Klaar om je eerste custom agent te bouwen?

Je hebt nu alle stappen in handen om aan de slag te gaan.

Van use case en context tot instructies, testen en livegang: je weet nu hoe je een custom agent in HubSpot slim opzet.

Begin klein, werk met echte voorbeelden en blijf de output controleren. Zo bouw je een agent die niet alleen werkt, maar ook echt waarde toevoegt.

Veel succes met bouwen!

Verder opschalen?

Je eerste agent bouw je zelf. Hulp nodig bij meerdere agents, context of inrichting? Daar helpen we je graag bij.



[Meld je aan voor de Lunch & Learn HubSpot AI Agents](#)



[Hulp nodig? Neem contact op](#)

MG MARKETING GUYS

Bouw je eerste custom agent