

Agent-designdocument

Demobedrijf B.V.

ter attentie van Demo Contactpersoon

Opgesteld door	Erwin Berkouwer UnifyAI B.V.
Opgesteld voor	Demobedrijf B.V. t.a.v. Demo Contactpersoon
Datum	17 september 2026
Versie	1.0 Initieel voorstel
Status	Ter beoordeling

Agent-designdocument — Demobedrijf B.V.

Dit document beschrijft per agent hoe hij werkt, wat hij wel en niet zelf mag en hoe we meten wat hij oplevert. Het is de basis voor de bouw én voor de oplevering: wat hier staat bouwen we, en daar toetsen we het resultaat aan.

1. Overzicht

Voor Demobedrijf B.V. ontwerpen we één gespecialiseerde agent met precies één taak. Alles wat naar buiten gaat of definitief wordt, passeert eerst een medewerker (Human in the Loop).

1	AgentWorks	0	30 dagen
agent, één taak	platform waarop de agents draaien	acties naar buiten zonder menselijke goedkeuring	na oplevering meten we tegen de nulmeting

#	Agent	Taak	Uitvoer
1	Offerte-assistent	Leest binnenkomende aanvragen, haalt de vraag eruit en zet een conceptofferte klaar in het CRM.	Een conceptofferte per aanvraag, klaar om na te kijken en te versturen.

1.1 Human in the Loop

De medewerker houdt op elk moment de regie. De agent bereidt voor, de mens beslist; afgekeurde voorstellen worden gecorrigeerd en die correcties maken de agent beter.



2. Offerte-assistent

2.1 Doel en proces

Offerte-assistent neemt één taak over: leest binnenkomende aanvragen, haalt de vraag eruit en zet een conceptofferte klaar in het CRM. De agent doet niets anders dan dat; een tweede taak wordt een tweede agent. Zo blijft het gedrag voorspelbaar en controleerbaar.

Zo werkt Offerte-assistent, van binnenkomst tot resultaat

Trigger

Nieuw werk komt binnen

»

AI-agent

Offerte-assistent

Leest binnenkomende aanvragen, haalt de vraag eruit en zet een conceptofferte klaar in het CRM

»

Uitvoer

Een conceptofferte per aanvraag, klaar om na te kijken en te versturen.

Waar de agent op draait

Model

nog vast te stellen

doet het denkwerk

Wat hij doet

Actie · mens beslist

Voorstel klaarzetten

een mens keurt elke handeling goed

2.2 Invoer en uitvoer

	Wat	Bron / bestemming
Invoer	nog vast te stellen	nog vast te stellen
Uitvoer	Een conceptofferte per aanvraag, klaar om na te kijken en te versturen.	Je medewerker ter goedkeuring

2.3 Zo houd jij de controle

Een voorbeeld van hoe dat er in de praktijk uit ziet:



Wat je medewerker ziet. Niet de ruwe uitvoer van een taalmodel, maar een overzicht: per regel wat de agent vond, waar hij het op baseerde en waar hij twijfelt. Wat klopt vinkt hij af; wat niet klopt corrigeert hij, en die correctie gaat mee in het overzicht van afwijkingen.

Wat er gebeurt als hij niets doet. Niets. De agent wacht. Er verandert niets in je systemen en er gaat niets naar buiten zolang er geen mens op akkoord heeft geklikt.

Wat het je kost aan tijd. Beoordelen gaat sneller dan zelf doen: je leest een voorstel in plaats van het werk uit te voeren. Hoeveel het scheelt meten we: een nulmeting vóór de bouw en een meting 30 dagen na oplevering.

2.4 Wat de agent mag, niet mag, en wie controleert

Handeling	Mag de agent dit zelf?	Wie keurt goed
Invoer lezen en samenvatten	Ja	—
Een voorstel of concept klaarzetten	Ja	—
Het resultaat definitief maken	Nee, pas na goedkeuring	Demo Contactpersoon
Iets naar buiten sturen (mail, bericht, betaling)	Nooit zonder menselijke goedkeuring	Medewerker
Bij twijfel	Escaleert met een vraag; doet niets	Medewerker

2.5 Koppelingen

Draait op AgentWorks met hosting door UnifyAI. Rechten per koppeling zijn minimaal: alleen lezen waar lezen volstaat, schrijven alleen op de plek van de uitvoer.

Systeem	Richting	Rechten	Status
nog vast te stellen	—	Minimaal	Te bevestigen

2.6 Foutafhandeling

- Onleesbare of onvolledige invoer: de agent markeert het item en legt het bij de medewerker neer, met de reden.
- Een koppeling die niet antwoordt: drie keer opnieuw proberen, daarna melden; niets gaat verloren.
- Twijfel over de inhoud: de agent stelt een vraag in plaats van te gokken.
- Onderhoud: storingen verhelpen we volgens de SLA (onderhoud Actief).

2.7 Hoeveel de agent zelf mag

Het autonominiveau is nog niet vastgesteld. Tot dat gebeurt geldt de vaste regel: alles wat definitief wordt of naar buiten gaat, passeert een mens.

2.9 Hoe de agent beter wordt

Een agent leert niet vanzelf van zijn fouten — dat zou betekenen dat hij ongemerkt zijn eigen gedrag verandert, en dat wil je niet in een proces dat moet kloppen. Bijleren gebeurt bij ons expliciet, en jij bepaalt wat erin gaat.



Wat je doet	Wat er gebeurt	Hoe snel
Je keurt een voorstel af en corrigeert het	De correctie komt in het overzicht van afwijkingen	Direct
Je voegt een voorbeeld toe aan de kennisbank in AgentWorks	De agent gebruikt het bij de eerstvolgende run	Dezelfde dag
Je zet een nieuwe prijslijst of afspraak in de kennisbank	De agent rekent er bij de volgende run mee	Direct
Je meldt een terugkerende fout	Wij passen de instructie aan en testen opnieuw	Binnen de uren van je onderhoud

Elke afgekeurde of gecorrigeerde regel komt in het overzicht van afwijkingen. Nieuwe tarieven en afspraken zet je zelf in de kennisbank; de agent gebruikt ze bij de eerstvolgende run. Komt hetzelfde patroon vaker terug, dan passen we de agent aan in plaats van dat je het elke keer opnieuw corrigeert. Dat valt binnen de uren van je onderhoud (Actief).

2.10 Risico's en beheersing

De risicomatrix is nog niet ingevuld. Die hoort er te staan vóórdat de agent productiedata verwerkt.

2.11 Wat er met je gegevens gebeurt

De vragen die je IT-verantwoordelijke en je functionaris gegevensbescherming stellen, hier alvast beantwoord.

Vraag	Antwoord
Welke gegevens gaan erin?	nog vast te stellen
Waar wordt het verwerkt?	EU, in een omgeving die per klant gescheiden is
Hoe lang wordt het bewaard?	nog vast te stellen
Wie kan erbij?	Jouw eigen medewerkers; UnifyAI alleen voor beheer, met logging
Gaat het naar een taalmodel?	Ja, naar Claude, Gemini of ChatGPT, met een tweede model als terugval, via Europese endpoints — alleen wat voor de taak nodig is
Wordt het gebruikt om modellen te trainen?	Nee. Dat is contractueel uitgesloten

De verwerkersovereenkomst legt dit juridisch vast; die teken je in het portal vóórdat er productiedata door onze handen gaat.

2.12 Meetpunten

Meetpunt	Nulmeting (vóór de bouw)	30 dagen na oplevering
Uren per week aan deze taak	[meten]	[meten]
Aantal handelingen per week	[meten]	[meten]
Aantal runs van de agent	—	[uit de logging]
Gebruik door het team	—	[meten]

3. Randvoorwaarden

3.1 Eigenaarschap en exit

Je gegevens zijn van jou. Stop je, dan krijg je een export en verwijderen we wat we van je hebben. Documentatie en instructies voor het gebruik van de agent horen bij de oplevering.

4. Van ontwerp naar oplevering

