

COPILOT ACADEMY

Ask anything

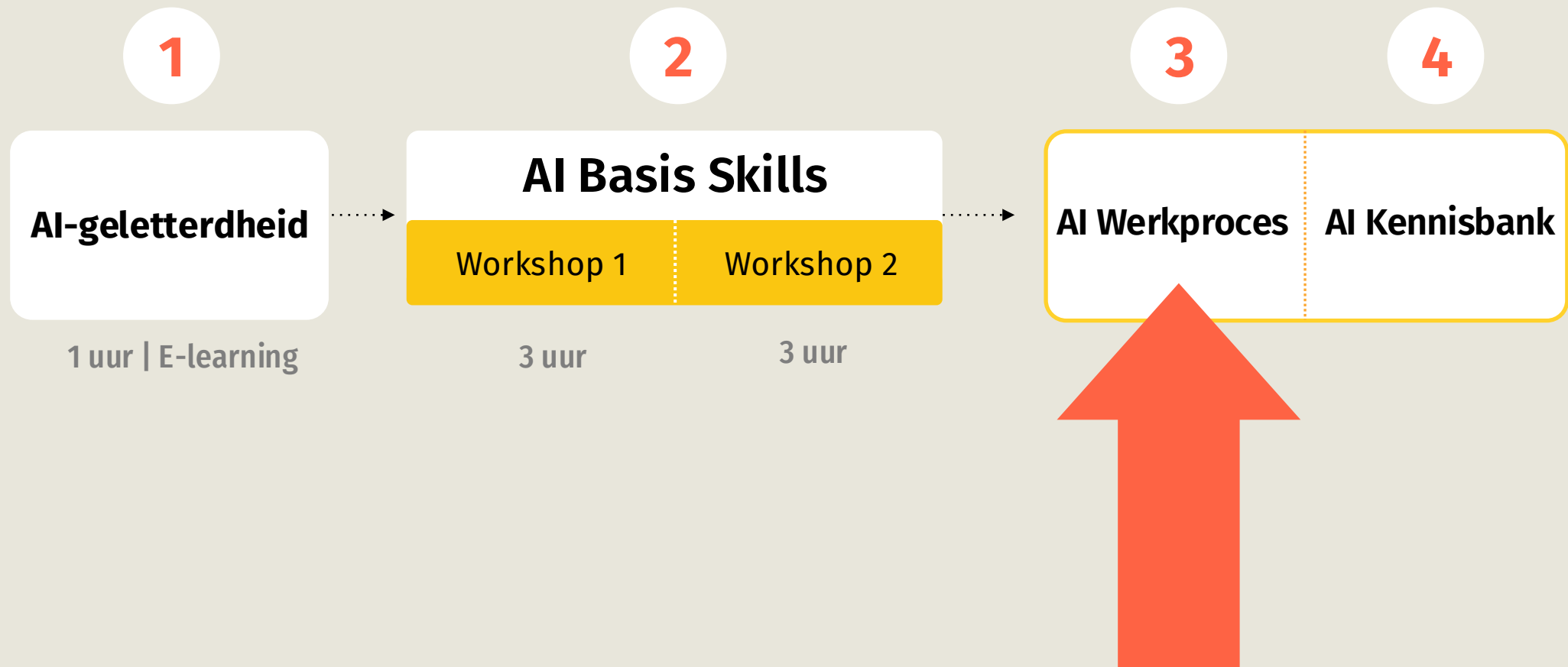


AI Werkproces Training

April 2026



AI Skills Programma



DOEL



Echt samenwerken met AI.

Wat niet → agents & automatiseren

Al is **geen** magie

Het is een vaardigheid



Van **eenvoudig** naar **complex**



Eenvoudige taken

- ✓ Eenvoudige stappen
- ✓ Beperkte context nodig
- ✓ 1 prompt + snel af te ronden

Basis skills



Complexe taken

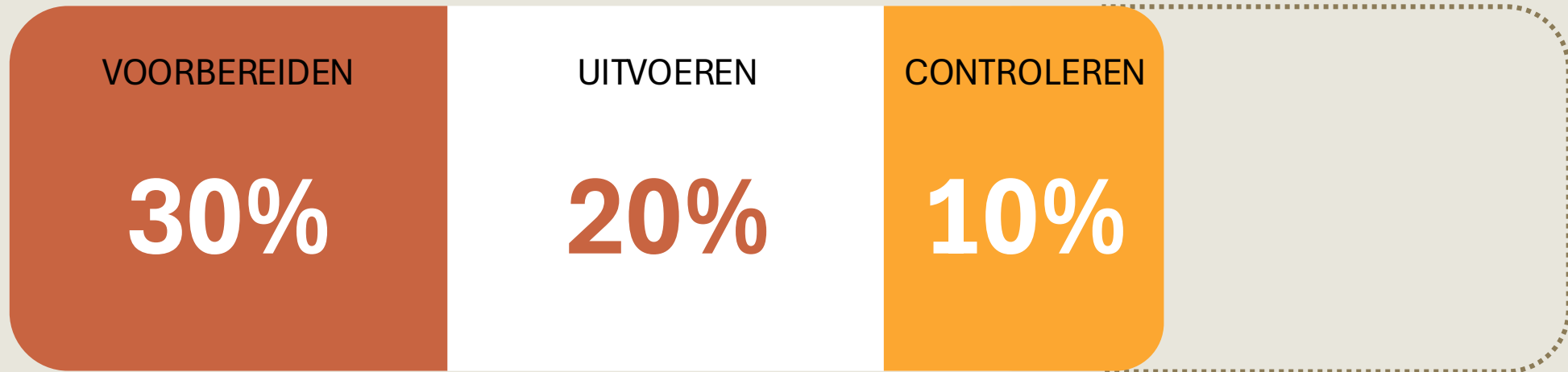
- ✓ Meerdere stappen
- ✓ Vereist voorbereiding
- ✓ Diepgaande context

Gevorderd

Traditioneel werkproces



AI Werkproces



Werk verschuift

Meer voorbereiden → snellere uitvoeren → andere controle

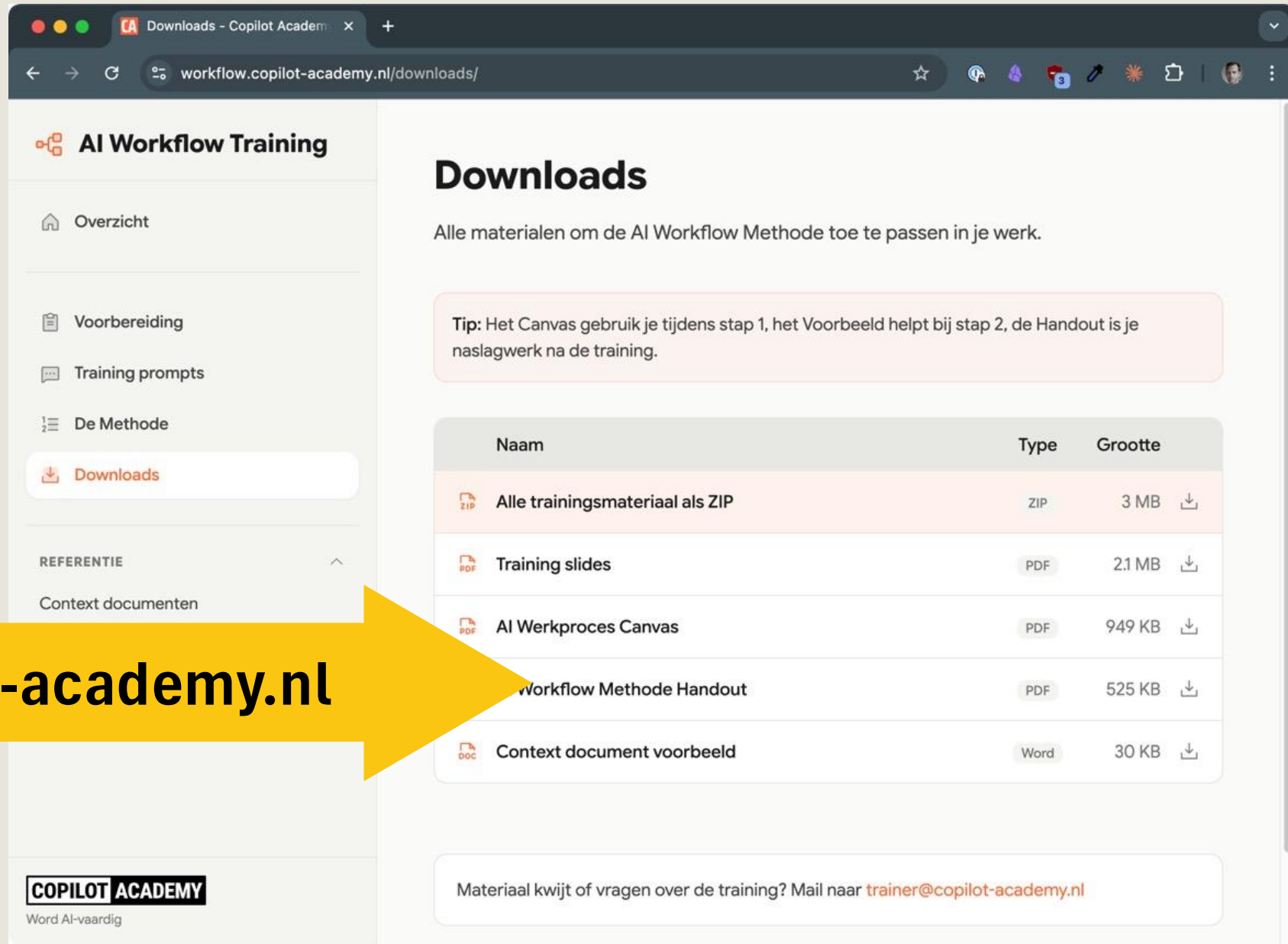
Hier vind je...

Slides

Downloads

Prompts

werkproces.copilot-academy.nl

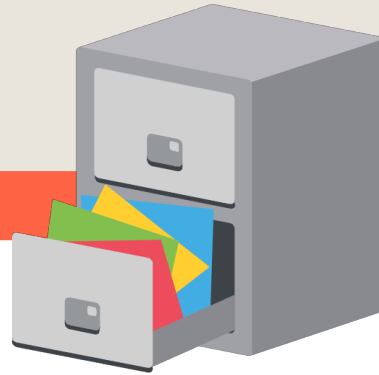


The screenshot shows a web browser window with the URL workflow.copilot-academy.nl/downloads/. The page is titled "AI Workflow Training" and "Downloads". It features a sidebar with navigation options: Overzicht, Voorbereiding, Training prompts, De Methode, and Downloads (highlighted). A tip box states: "Tip: Het Canvas gebruik je tijdens stap 1, het Voorbeeld helpt bij stap 2, de Handout is je naslagwerk na de training." Below this is a table of download items:

Naam	Type	Grootte
Alle trainingsmateriaal als ZIP	ZIP	3 MB
Training slides	PDF	2.1 MB
AI Werkproces Canvas	PDF	949 KB
Workflow Methode Handout	PDF	525 KB
Context document voorbeeld	Word	30 KB

At the bottom, there is a footer for "COPILOT ACADEMY" with the tagline "Word AI-vaardig" and a contact email: trainer@copilot-academy.nl. A yellow arrow points from the URL text to the "Downloads" link in the sidebar.

Kernconcept



Context

Geef AI wat het niet weet

NOS

npo
politiek
LIVE

Ik heb hier geen
actieve herinnering aan.

PROBLEEM

Copilot is **NIET** getraind op jullie

- X ..interne documenten
- X ..rollen en teams
- X ..werkprocessen
- X ..cultuur en jargon

PROBLEEM

Training data is inconsistent

Vermogen BNG BANK?

€ 120 miljard?

€ 150 miljard?

€ 91,4 miljard?

ChatGPT 5 ▾

BNG Bank heeft circa 300 publieke klanten en een balanstotaal van ongeveer €120 miljard.

Gemini

BNG Bank bedient klanten in de Nederlandse publieke sector (zoals gemeenten, woningcorporaties en zorginstellingen) en heeft een balanstotaal van meer dan 150 miljard euro

 Copilot ⓘ

→ Dit is waarom jij context moet meegeven

OPLOSSING



WIJ MOETEN de context meegeven
die AI nodig heeft voor een goed resultaat.

HOE...?

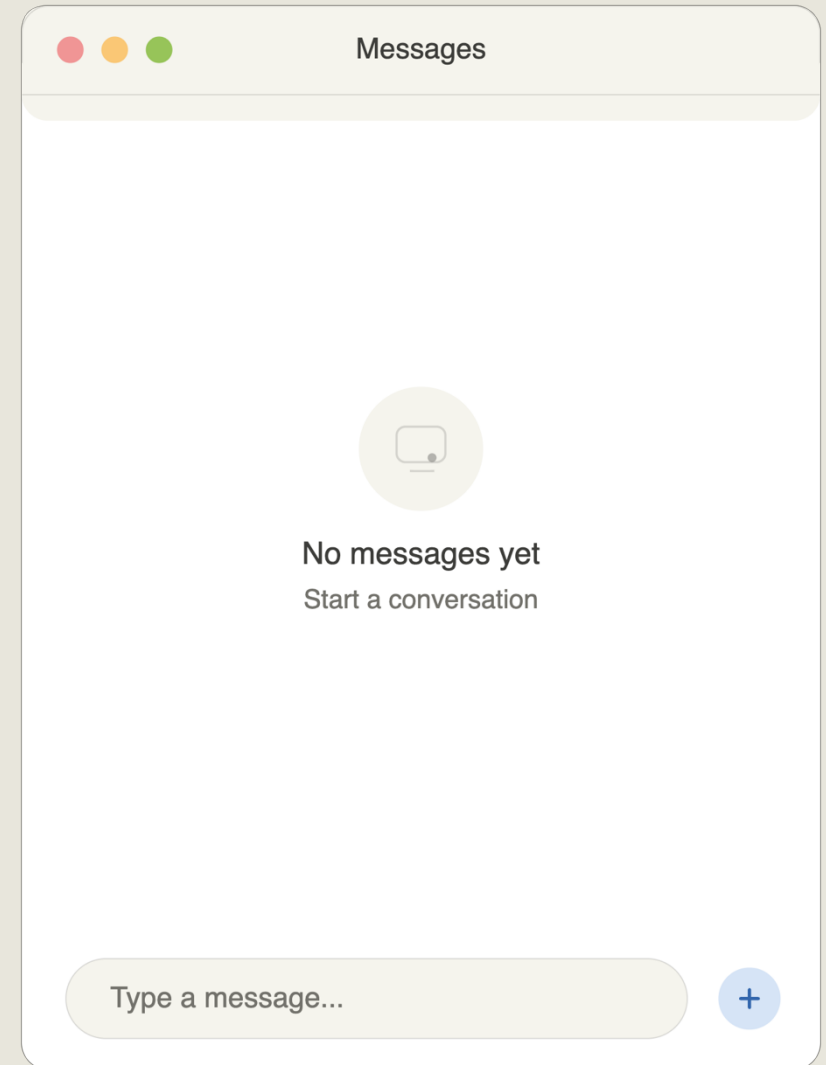
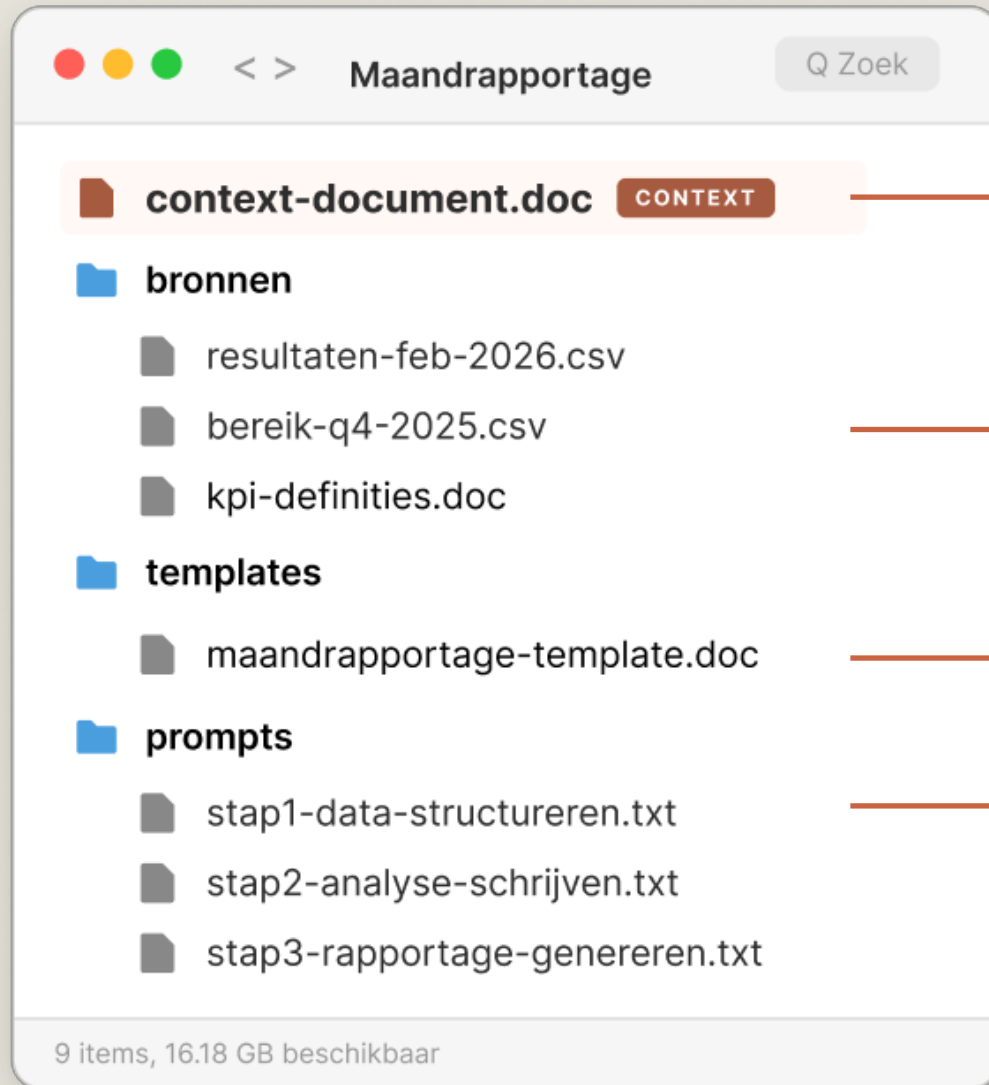
AI werkmap = jouw AI kennisbank

- 📁 Kennisbank - Producten
 - 📄 producten-context-document.doc
- 📁 bronnen
 - 📄 tarieven-2026.csv
 - 📄 product-portfolio.doc
 - 📄 klant-segmentatie.doc
- 📁 templates
 - 📄 rapportage-template.doc



Demo AI Werkmap

Demo: AI werkmap



Het template is binnen. Alle data van stap 1 en 2 zijn beschikbaar — ik schrijf de volledige rapportage nu uit.---

Managementrapportage KPI-afwijkingen — Oktober 2025

ConnectNL | Operationeel MT | Datum: 7 november 2025 Opgesteld door: Customer Experience Management | Versie: definitief

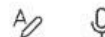
1. Executive summary

Oktober 2025 laat een verslechtering zien op acht van de negen KPIs, waarbij drie indicatoren op rood staan en vijf op geel. Dit is voornamelijk te wijten aan de netwerkstoring van 20 oktober in Rotterdam, waarbij 15.000 klanten tijdelijk niet bereikbaar waren. Dit werkte door in netwerk beschikbaarheid, MTTR, SLA compliance en operationeel MT. Daarnaast is structureel capaciteitsprobleem zichtbaar: de ticket backlog is gestegen naar 687 tickets, wat leidt tot een oplopende 2e-lijnsbezetting, wat ook FCR en CES verslechtert. Het MT wordt daarom gevraagd direct te besluiten over capaciteitsuitbreiding en compensatie richting zakelijke klanten.

2. KPI Dashboard Oktober 2025

KPI	Target	September	Oktober	Vershil	Status
Netwerk beschikbaarheid	≥99,5%	99,6%	99,1%	-0,5%	Rood
MTTR (gem. storingsoplostijd)	<4 uur	3,8 uur	5,2 uur	+1,4 uur	Rood

Kan je checken wie de goedkeuring blokkeert en wat de reden is? tab



Details

Progress 2 / 3

- Managementrapportage Oktober 2025 samenstellen
- Rapportage opslaan als Word-bestand
- Rapportage versturen naar MT

Output folder 1

- Managementrapportage_Oktober...

Input folder 6

- template-managementrapportag...
- stap2-analyseren.md
- ConnectNL_KPI_Data_Sept-Okt_20...
- KPI_definities_connectnl.docx
- ConnectNL_Incident_Log_Oktober...
- context-mt-rapport.docx

Skills 1

Word

Send email

To: L I.bakker@connectnl.nl X M m.dejong@connectnl.nl X
P p.vandijk@connectnl.nl X S s.mensink@connectnl.nl X
A a.hassan@connectnl.nl X

Subject: Managementrapportage KPI-afwijkingen Oktober 2025

Beste MT-leden,

Hierbij de managementrapportage KPI-afwijkingen voor oktober 2025.

Oktober stond in het teken van de P1 backbone netwerkstoring op 20 oktober (Rotterdam, 15.000 klanten, 9,8 uur uitval). Dit heeft doorgewerkt in meerdere KPIs: drie staan op rood (netwerk beschikbaarheid, MTTR, ticket backlog), vijf op oranje. De rapportage bevat een volledige analyse, vijf concrete aanbevelingen en drie beslispunten die tijdens het MT-overleg besproken worden.

+ Attach files

Managementrapportage_Oktober_...

Cancel Send

Details

Progress 2 / 3

- Managementrapportage Oktober 2025 samenstellen
- Rapportage opslaan als Word-bestand
- E-mail versturen naar MT

Output folder 1

- Managementrapportage_Oktober...

Input folder 6

- template-managementrapportag...
- stap2-analyseren.md
- ConnectNL_KPI_Data_Sept-Okt_20...
- KPI_definities_connectnl.docx
- ConnectNL_Incident_Log_Oktober...
- context-mt-rapport.docx

Skills 1

Word

Copilot connected to m365!

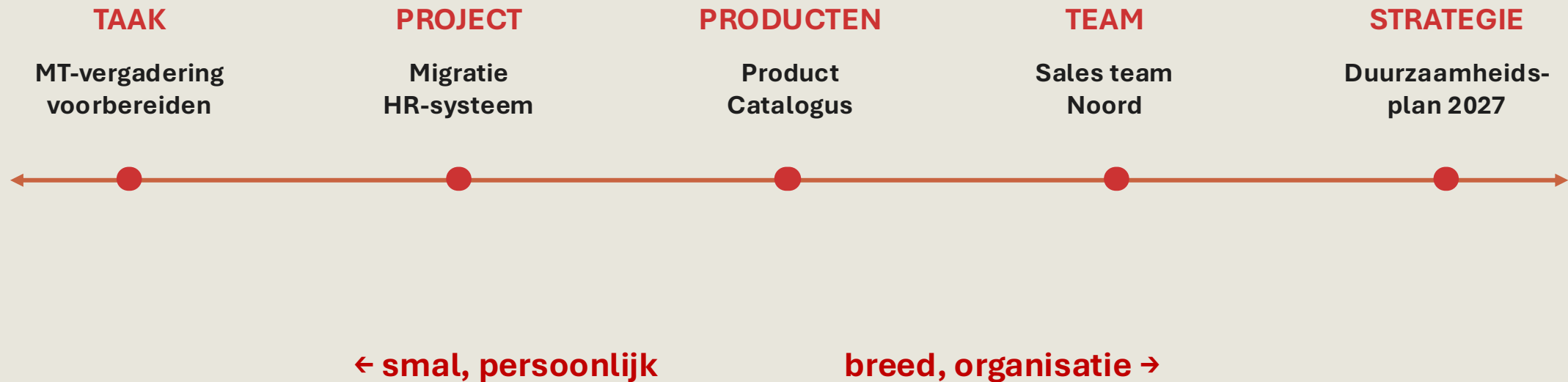
Wat is een Context document?



Een gestructureerd tekst bestand
met uitgebreide informatie voor
een *taak, proces of project*.

Al leest dit in één keer en gebruikt het consistent.

Wat voor soorten contextdocumenten?



Canvas bespreken

20 min



1. • **Bespreek wat mist en wat niet helder is?**
2. • **Na elke sectie: vul METEEN AAN in het context document**

Werkproces:

AI WERKPROCES

1

Doel

Waarom doe je dit?

Doelgroep & stakeholders

Voor wie doe je dit? Wie zijn erbij betrokken?

Bronnen

Welke input is er nodig?

Eindresultaat

Wat lever je concreet op?

2


Beschrijf de hoofdstappen



Stap 1

Stap 2

Van canvas naar context document (10 min)

1. Maak een foto van je canvas
2. Upload de foto naar je AI-tool
3. Gebruik deze prompt 
4. Je hebt een eerste versie
5. **Daarna: aanvullen en verbeteren**

Prompt

Zet dit canvas om in een gestructureerd context document.

Voeg niets toe, verbeter alleen de structuur.



Eerst de foto + prompt, voeg daarna ook je document toe.



Wat mist er nog? (10 min)

Doel	Snap je in paar zinnen wat je wilt bereiken, en waarom?
Doelgroep	Voor wie maak je dit?
Stappen	Kan je er straks samen met AI doorheen lopen?
Eindresultaat	Weet je wat je oplevert en in welke vorm?
Kwaliteitscriteria	Wanneer is het goed genoeg?
Aandachtspunten	Do's & don'ts, stijl, frequentie
Wat mist er nog?	Templates, definitives, risicocriteria, huisstijl, voorbeelden...

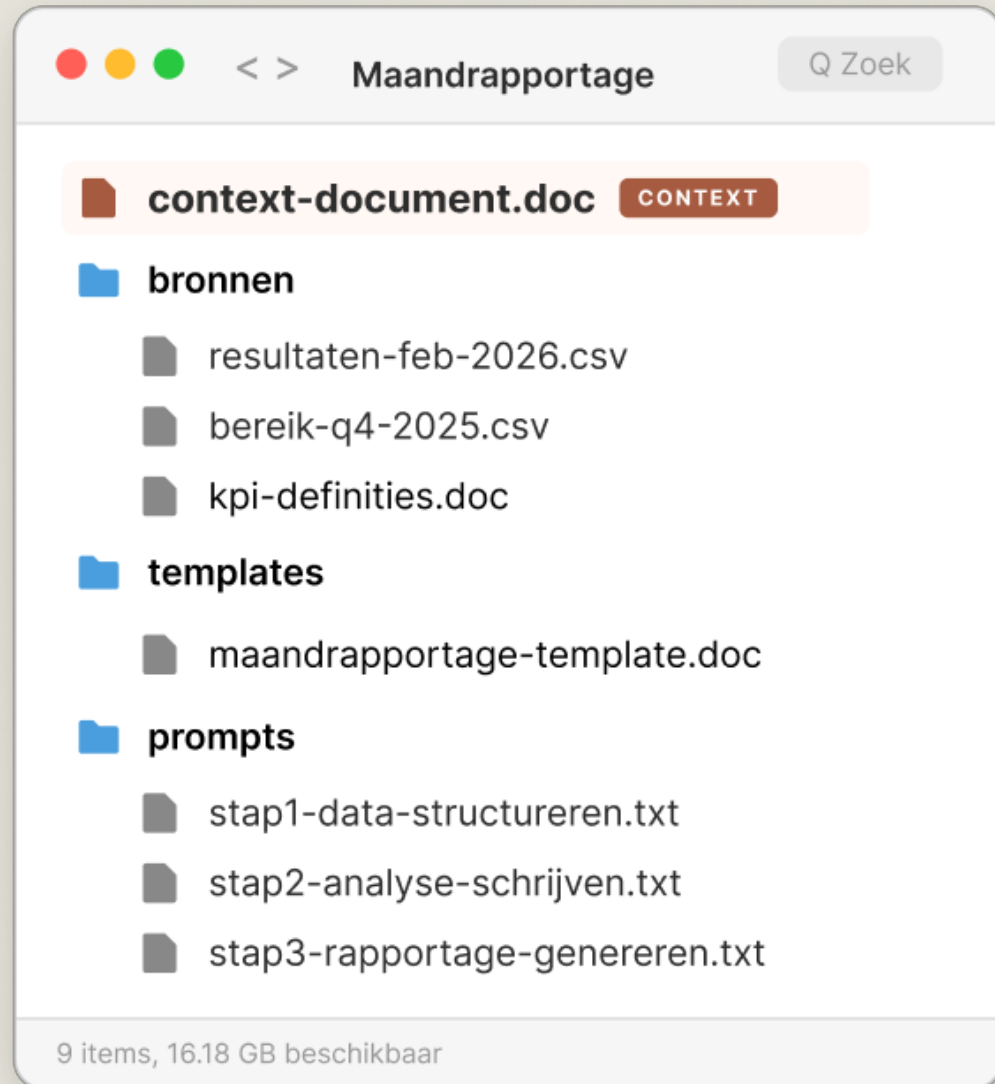


PROMPT

Stel 1 vraag per keer **over wat mist of onduidelijk** is in mijn contextdocument. **Max 3 vragen.** Geen inleiding of samenvatting.
Na vraag 3: onderwerp + uitgewerkt antwoord op basis van wat ik zei.

Organiseer je een AI werkmap (een MVP)

15 min



1. Context document

Altijd bovenaan, je geeft het elke keer mee

2. Bronnen

De input die per keer verschilt

3. Templates

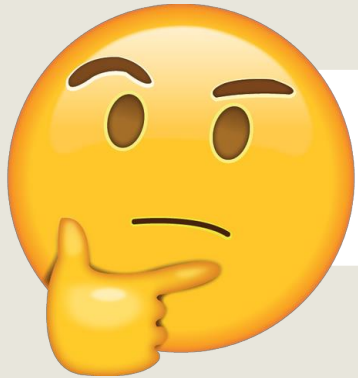
Het format van je eindproduct

4. Prompts

Templates per stap of werkonderdeel

**Veel documenten zijn niet
gemaakt voor AI.**

**Denk aan: Complexe PDF,
Powerpoint, Websites**



Ga er niet vanuit dat Chat je document 100% begrijpt!

Het probleem: AI is geen PDF-lezer

PDF is gemaakt voor mensen

Tabellen worden verkeerd gelezen

Grafieken worden genegeerd

Kolommen worden platgeslagen

AI "verzint" ontbrekende data
(hallucinatie)



(a)



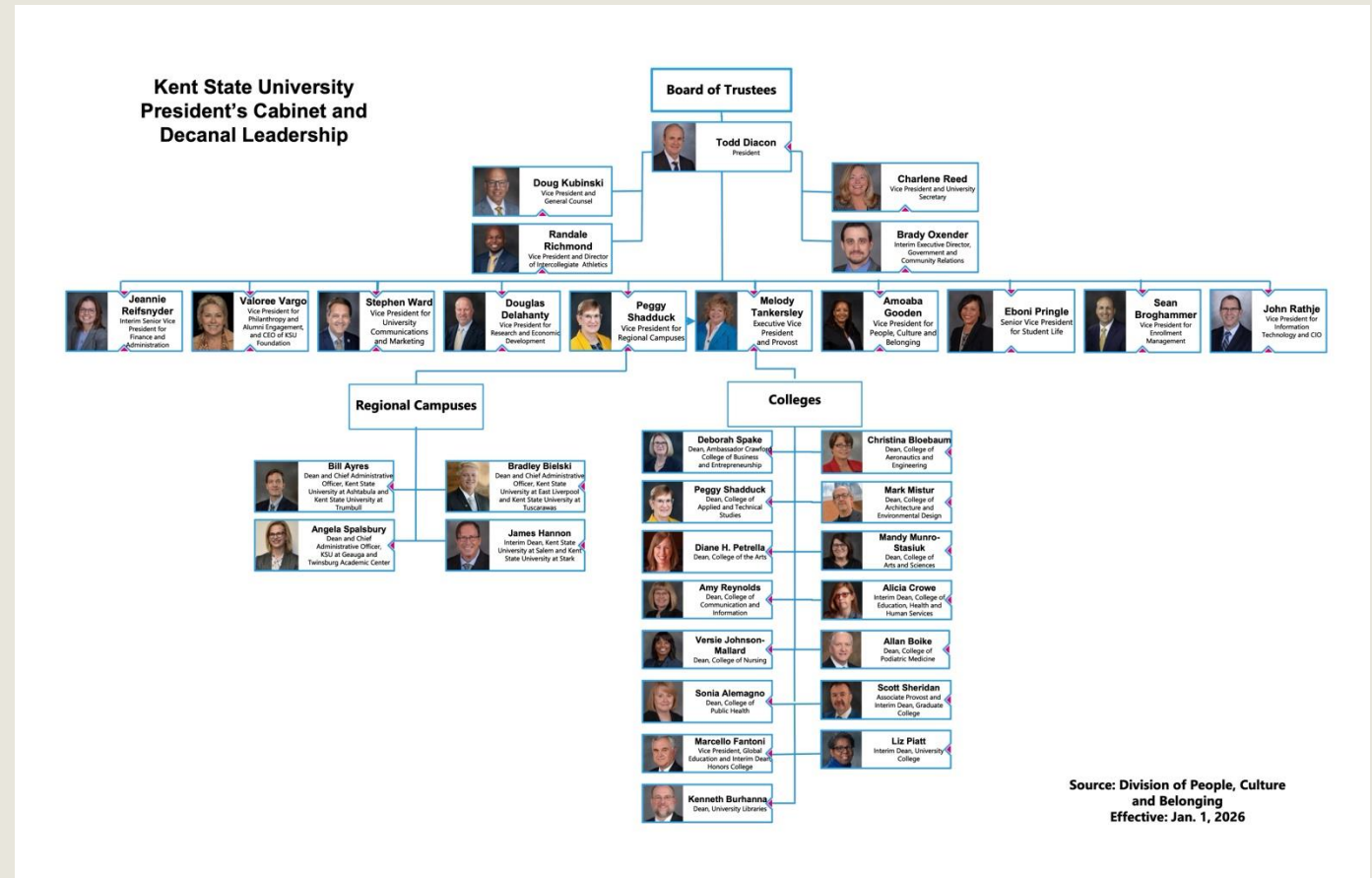
(b)

Voorbeeld powerpoint slide

Prompt:

Extract this org chart as a structured hierarchy showing all positions, reporting relationships, groupings, color meanings, and footnotes.

Use indentation to show levels.



Voorbeeld PDF

PDF tabellen worden vaak verkeerd gelezen.

Onbetrouwbaar.

Dus geschikt maken.

Bijlage 1a: Tabel met afkoopfactoren tweede halfjaar 2025 (pensioenrichttijd 68)

Beleidsregels

11

Bijlage 1b: Tabel met afkoopfactoren eerste halfjaar 2026 (pensioenrichttijd 68)

Beleidsregels

12

Bijlage 1c: Tabel met afkoopfactoren eerste halfjaar 2026 (pensioenrichttijd 68)

Beleidsregels

13

De afkoopfactoren zijn gebaseerd op de RTS per 31 oktober 2024 en van de verhouding 94% mannelijke deelnemers en 6% vrouwelijke deelnemers.

Geldigheidsduur

De in deze bijlage genoemde percentages en factoren gelden van 1 juli 2025 tot 1 januari 2026.

Leeftijd in Jaren	Afkoopfactor ouderdomspensioen	Afkoopfactor meeverzekerd partnerpensioen	Afkoopfactor ingegaan partnerpensioen	Afkoopfactor ingegaan wezenpensioen
0				18,944
1				18,365
2				17,777
3				17,178
4				16,570
5				15,951
6				15,321
7				14,677
8				14,020
9				13,349
10				12,663
11				11,962
12				11,243
13				10,506
14				9,750
15	8,346	2,497	41,133	8,974
16	8,407	2,534	40,774	8,179
17	8,468	2,572	40,410	7,363
18	8,529	2,611	40,043	6,527
19	8,591	2,650	39,671	5,670
20	8,651	2,690	39,294	4,792
21	8,711	2,729	38,913	3,893
22	8,770	2,769	38,527	2,973
23	8,829	2,809	38,137	2,031
24	8,887	2,849	37,741	1,069
25	8,944	2,889	37,341	0,083*)
26	9,000	2,929	36,935	
27	9,056	2,970	36,525	
28	9,110	3,010	36,110	
29	9,164	3,050	35,691	
30	9,217	3,089	35,269	
31	9,278	3,129	34,834	
32	9,336	3,170	34,399	
33	9,395	3,210	33,958	
34	9,455	3,250	33,513	
35	9,516	3,292	33,062	
36	9,579	3,333	32,607	
37	9,643	3,374	32,146	
38	9,708	3,416	31,681	
39	9,775	3,457	31,210	
40	9,844	3,499	30,735	
41	9,915	3,540	30,255	
42	9,989	3,582	29,771	
43	10,065	3,623	29,283	
44	10,145	3,664	28,789	

Beleidsregels



29



Leeftijd in Jaren	Afkoopfactor ouderdomspensioen	Afkoopfactor meeverzekerd partnerpensioen	Afkoopfactor ingegaan partnerpensioen	Afkoopfactor ingegaan wezenpensioen
45	10,229	3,703	28,292	
46	10,317	3,744	27,791	
47	10,410	3,783	27,287	
48	10,508	3,822	26,780	
49	10,612	3,860	26,268	
50	10,724	3,898	25,752	
51	10,843	3,935	25,233	
52	10,968	3,972	24,710	
53	11,107	4,007	24,186	
54	11,253	4,041	23,656	
55	11,411	4,075	23,123	
56	11,583	4,106	22,585	
57	11,767	4,136	22,044	
58	11,965	4,164	21,498	
59	12,178	4,190	20,950	
60	12,406	4,215	20,398	
61	12,651	4,235	19,842	
62	12,913	4,253	19,281	
63	13,193	4,266	18,717	

Voorbeeld PDF

Chat hoeft maar 1 cijfer te verschuiven en jij heet 'sjaak'

Onbetrouwbaar.

Dus geschikt maken.



Intangible assets are assessed at each reporting date to determine if any indication of an impairment exists. If any such indication exists, the recoverable amount of the asset is estimated, which is the higher of value in use and fair value less costs of disposal. When the carrying amount exceeds its recoverable amount, an impairment loss is recognised for the difference between those amounts. Impairments other than on goodwill are reversed if and to the extent that the impairment does not longer exist.

9. Property and equipment

Movements in property and equipment were as follows:

<i>In € millions</i>	Distribution systems	Customer premises equipment	Support equipment and buildings (a)	Assets under construction	Total
Balance as at 1 January 2022:					
Cost	5,581.5	961.7	448.8	189.9	7,181.9
Accumulated depreciation and impairment	(2,172.2)	(519.3)	(141.2)	—	(2,832.7)
Carrying amount	3,409.3	442.4	307.6	189.9	4,349.2
Changes in carrying amount:					
Investments	—	—	—	810.9	810.9
Reclassifications	426.8	260.6	42.8	(730.2)	—
Depreciation	(532.2)	(188.9)	(46.6)	—	(767.7)
Impairment	—	—	—	—	—
Disposals	(335.8)	(301.7)	(166.1)	—	(803.6)
Accumulated depreciation and impairment of disposals	335.8	301.7	166.1	—	803.6
Other, net	(1.1)	(15.0)	(2.5)	(2.7)	(21.3)
Total changes in carrying amount	(106.5)	56.7	(6.3)	77.2	21.1
Balance as at 31 December 2022:					
Cost	5,672.5	920.6	325.5	267.1	7,185.7
Accumulated depreciation and impairment	(2,369.7)	(421.5)	(24.2)	—	(2,815.4)
Carrying amount	3,302.8	499.1	301.3	267.1	4,370.3
Changes in carrying amount:					
Investments	—	—	—	752.1	752.1
Reclassifications	459.4	226.7	50.9	(737.0)	—
Depreciation	(550.4)	(197.0)	(51.4)	—	(798.8)
Impairment	—	—	—	(2.9)	(2.9)
Disposals	(178.0)	(147.5)	(36.7)	—	(362.2)
Accumulated depreciation and impairment of disposals	178.0	147.5	36.7	—	362.2
Other, net	—	—	1.7	2.0	3.7
Total changes in carrying amount	(91.0)	29.7	1.2	14.2	(45.9)
Balance as at 31 December 2023:					
Cost	5,953.9	999.8	350.7	281.3	7,585.7
Accumulated depreciation and impairment	(2,742.1)	(471.0)	(48.2)	—	(3,261.3)
Carrying amount	3,211.8	528.8	302.5	281.3	4,324.4

(a) All of the support equipment and buildings are pledged as security under our various debt instruments. For additional information, see note 15.

Voorbeeld PDF

✘ Heel document (188 pag)

- Tabellen kunnen kapot
- Geen bronverwijzing
- AI "vergeet" het midden
- 105k tokens in geheugen
 - Nog geen vraag gesteld
- Scherpste onder de 100k tokens

VodafoneZiggo_Integrated_Annual_Report_2023.pdf
PDF document - 12,1 MB



VodafoneZiggo_Integrated_...
105,281 tokens



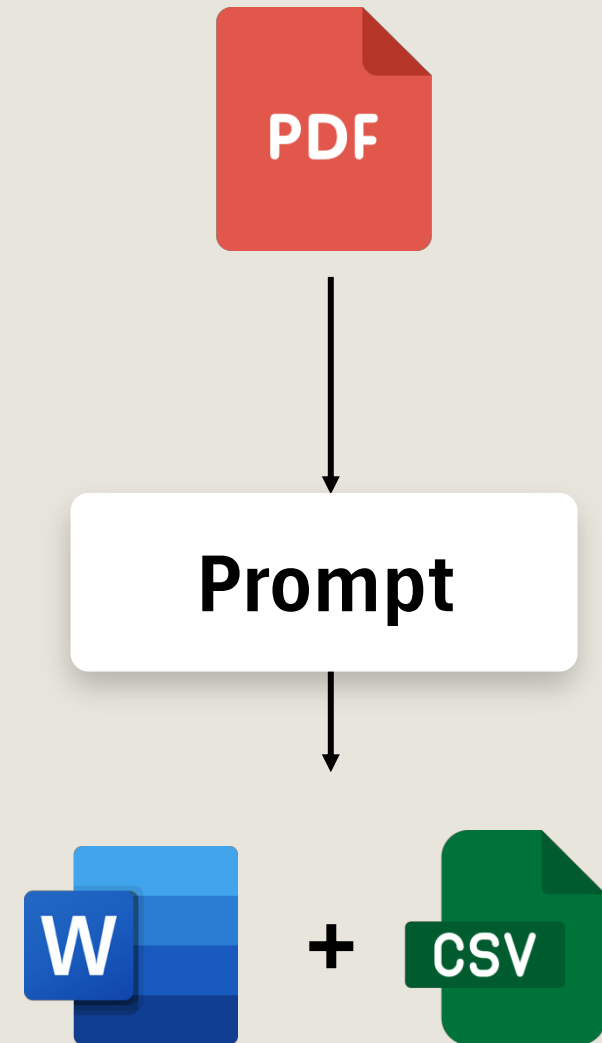


1. PDF, screenshots of slide
2. Voeg toe aan AI chat.

PROMPT

Extraheer ALLE tekst en data uit deze screenshots naar gestructureerde tekst, inclusief alle grafieken en statistieken in het Nederlands.

Wees gedetailleerd. Vat NIET samen.



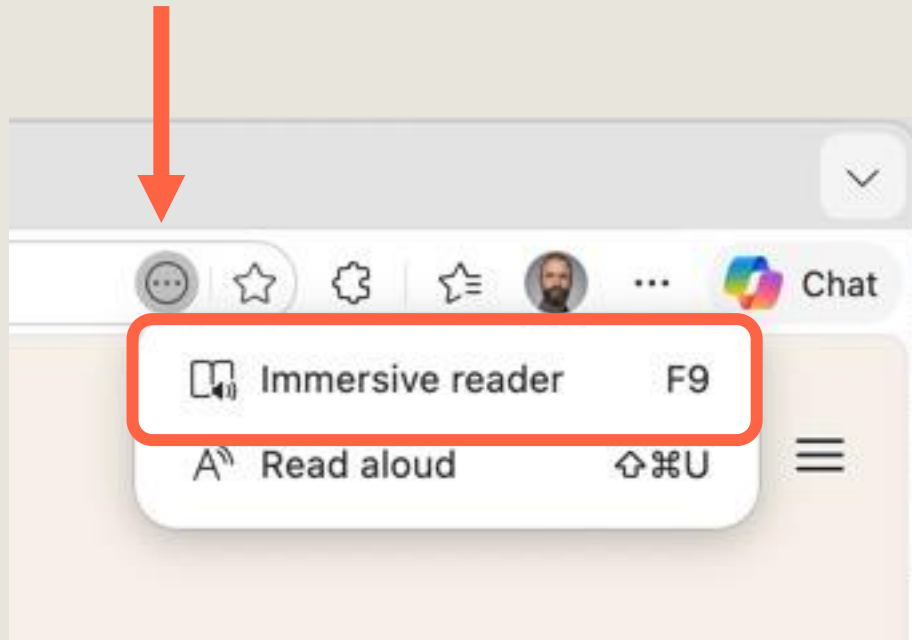
Webpagina geschikt maken voor AI

10 min



Microsoft Edge 'Immersive reader'

Copy paste



Voeg **r.jina.ai** voor je URL

r.jina.ai/YOUR_URL

Reader

Convert a URL to LLM-friendly input, by simply adding `r.jina.ai` in front.

Schrijf je prompt per stap

15 min



Voeg **ALTIJD** context doc toe

TAAK

CONTEXT: contextdocument-maandrapportage.docx

TAAK: Structureer de data in een tabel zodat het MT in één oogopslag de prestaties per productlijn kan beoordelen.

INPUT

INPUT: KPI_Data_Sept-Okt_2025.xlsx, KPI_definities.docx

OUTPUT

OUTPUT:

- Tabel met kolommen: product, omzet, target, verschil, %
- Highlight rijen met afwijking >10%

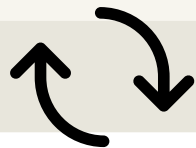
Context doc + bronnen + prompt → test!

Output niet goed?



Context-probleem?

Al mist achtergrond, schrijft te generiek, kent je organisatie niet

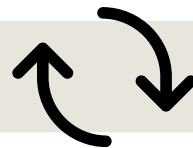


Pas je contextdocument aan



Prompt-probleem?

Verkeerd format, te lang, te kort, verkeerde toon of stijl

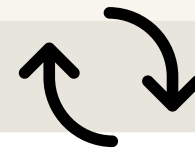


Herschrijf je instructie



Input-probleem?

Fouten in data, ontbrekende info, verouderde bronnen

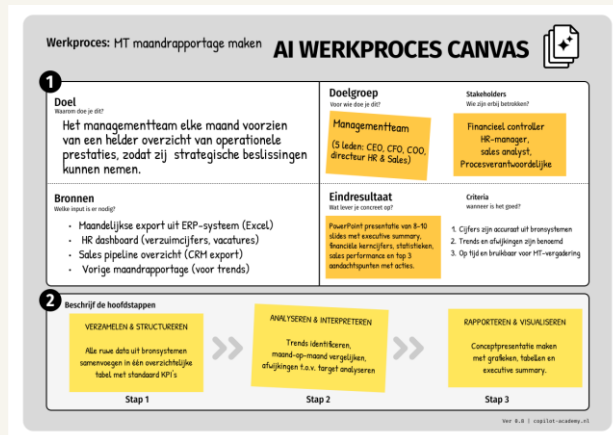


Check je bronnen

Jouw AI Werkproces

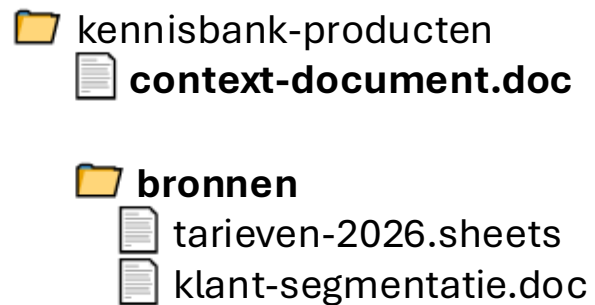
1

Werkproces omschrijven



2

Werkmap bouwen



3

Prompts schrijven

Ask anything

