

Adroddiad i'r	Pwyllgor Craffu Perfformiad
Dyddiad y Cyfarfod	19 Mawrth 2020
Aelod/Swyddog Arweiniol:	Y Cynghorydd Huw Hilditch-Roberts (Aelod Arweiniol Addysg, Gwasanaethau Plant ac Ymgysylltu â'r Cyhoedd)/Liz Grieve (Pennaeth Cymunedau a Chwsmeriaid)
Awdur yr adroddiad	Ffion Angharad (Rheolwr Gwella Gwasanaethau)
Teitl	C360 CRM (System Rheoli Cysylltiadau Cwsmeriaid) – Y wybodaeth ddiweddaraf

1. Am beth mae'r adroddiad yn sôn?

1.1. Mae'r adroddiad hwn yn darparu trosolwg o weithredu a datblygu'r C360 CRM yn ystod y 12 mis cyntaf.

2. Beth yw'r rheswm dros wneud yr adroddiad hwn?

2.1 I alluogi'r Pwyllgor i gyflawni ei rôl craffu mewn perthynas â monitro:

- a) Gweithredu a datblygu system C360 CRM
- b) Gallu'r system o ran darparu gwasanaeth effeithlon ac effeithiol sy'n canolbwyntio ar y cwsmer

3. Beth yw'r Argymhellion?

- 3.1 Bod y Pwyllgor yn ystyried cynnwys yr adroddiad hwn ac, os yw hynny'n briodol, nodi unrhyw feysydd y dylid craffu arnynt ymhellach; a
- 3.2 Bod adroddiad pellach yn cael ei gyflwyno i'r Pwyllgor ar gyfer ystyriaeth yn dilyn cyfnod rhesymol yn gweithredu fel arfer.

4. Manylion yr Adroddiad

Gan fod prosiect C360 CRM yn dal ar gam gweithredu, nid yw'n bosibl adrodd yn llawn am berfformiad yn unol â manyleb y cynnyrch a disgwyliad y Cyngor ar hyn o bryd. Caiff hyn ei ystyried pan fydd y prosiect yn cau a phan fydd y system yn gweithredu ar sail busnes fel arfer.

Ymhellach, gan fod C360 CRM yn system newydd (hanfodol oherwydd bod y LACRM gwreiddiol wedi cyrraedd diwedd ei oes), gallwn asesu ei werth yn erbyn y risg o beidio caffael yn unig, h.y. parhau i weithredu gan ddefnyddio cynnyrch 'heb gefnogaeth' na fyddai'n addas i'r diben yn y pen draw.

4.1 Cefndir

Yn dilyn cyfnod o ymgynghori â staff gwasanaeth a defnyddwyr yn ystod 2018, cafodd system C360 CRM ei gweithredu rhwng mis Chwefror a mis Ebrill 2019.

Er bod y cynnyrch craidd yn cynnwys nodwedd 'rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i gwsmeriaid' o ran negeseuon e-bost a gaiff eu hanfon yn awtomatig yn dilyn y wybodaeth ddiweddaraf am geisiadau gwasanaeth gan swyddogion, mae datblygiadau mewnol wedi gwella'r cynnyrch trwy alluogi i adroddiadau wythnosol awtomataidd pwrpasol gael eu hanfon trwy e-bost at Gynghorwyr a Chynghorau Tref a Chymuned.

Mae awtomatiaeth y system hon yn darparu proses defnyddiwr o un pen i'r llall (o wasanaethau rheng flaen i gyflawniad cefn swyddfa) ar gyfer delio â cheisiadau gwasanaeth, ac mae hefyd wedi gwella profiad y cwsmer trwy leihau'r angen i gwsmeriaid cysylltu â'r cyngor i gael y wybodaeth ddiweddaraf. Mae rhagor o arbedion effeithlonrwydd wedi'u cyflawni trwy lai o gostau trafodaethol oherwydd bod y system yn rhoi sylw i 'alw cudd' o ran y cwsmeriaid sydd eisoes â thuedd i hunan-wasanaethu.

Dyma linell amser o'r cerrig milltir a'r cyflawniadau:

2019	Cam Gweithredu	Canlyniad
Ebrill	Cwblhau'r dull 'mynd yn fyw' 6 wythnos fesul cam	58 ffurflen cais gwasanaeth wedi'u lansio
Mai	Adroddiadau ceisiadau gwasanaeth wythnosol pwrpasol wedi'u creu ar gyfer pob Cynghorydd a Chyngor Tref a Chymuned	Wedi'u hanfon trwy e-bost yn awtomatig ac maen nhw'n cynnwys manylion yr ymholiad gwreiddiol a'r wybodaeth ddiweddaraf gan swyddogion
Gorffennaf	Modiwl Eich Llais wedi'i lansio (polisi canmoliaethau, cwynion ac adborth)	Mae hon yn broses C360 o un pen i'r llall bellach
Awst	Nodiadau swyddogion wedi'u cynnwys ym mhob hysbysiad e-bost a anfonir at gwsmeriaid	Rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i gwsmeriaid o ran camau a gymerir mewn ymateb ac i gwblhau eu cais
Medi	Ffurflenni Ymholiad Cyffredinol ar gyfer ymholiadau pob gwasanaeth wedi'u lansio	Anfon i wasanaethau'n uniongyrchol gan osgoi'r angen i frysbennu ymholiadau e-bost nad ydynt ar C360 eto
Tachwedd	Gweithdai Gwersi a Ddysgwyd / adolygiad ôl-weithredu wedi'u cynnal gyda gwasanaethau	Adborth wedi'i ddefnyddio i greu a darparu ceisiadau newid i wella llif prosesau C360
Rhagfyr	Adroddiadau Perfformiad wedi'u creu i ymateb i geisiadau gwasanaeth	Llywio adroddiadau / dangosyddion dangosydd perfformiad
2020		
Chwefror	Cyfrif hunanwasanaeth ar-lein i gwsmeriaid (Porthol Cwsmeriaid) wedi'i lansio	Ar gael i unrhyw gwsmer sy'n cofrestru ar-lein
	Mynychu pob cyfarfod Grŵp Ardal Aelodau i ddarparu'r wybodaeth ddiweddaraf	
	Hyfforddiant ffurfiol i Gynghorwyr wedi'i ddarparu	2 sesiwn 2 awr – 7 o fynychwyr
Mawrth	Sesiynau C360 'galw heibio' ffurfiol i Gynghorwyr wedi'u trefnu	4 sesiwn 1 awr wedi'u trefnu bob wythnos ym mis Mawrth i ddilyn

		cyfarfodydd wedi'u harwain gan Gynghorwyr
Ebrill	Sesiynau C360 'galw heibio' anffurfiol wedi'u trefnu ar draws y Sir	4 sesiwn 1 awr wythnosol i'w trefnu mewn gwahanol leoliadau ar draws Sir Ddinbych

Gwaith i ddod:

- ✓ Gweithio gyda gwasanaethau i wella nodiadau/adborth cwsmeriaid
- ✓ Datblygu mwy o ffurflenni ceisiadau gwasanaeth i gyflawni rhagor o arbedion effeithlonrwydd trwy gostau trafodaethol is
- ✓ Monitro perfformiad a gweithio gyda gwasanaethau i gyflawni dangosyddion / mesurau allweddol.

5. Sut mae'r penderfyniad yn cyfrannu at y Blaenoriaethau Corfforaethol?

5.1 Mae'r C360 CRM yn cyfrannu'n uniongyrchol at y cynllun corfforaethol: Gweithio gyda'n gilydd er lles dyfodol Sir Ddinbych: a'i flaenoriaethau sy'n dod i'r amlwg.

6. Faint fydd hyn yn ei gostio a sut y bydd yn effeithio ar wasanaethau eraill?

6.1 Darparwyd gwybodaeth fel rhan o'r achos busnes gwreiddiol.

7. Beth yw prif gasgliadau'r Asesiad o Effaith ar Les?

7.1 Cyflwynwyd hwn er gwybodaeth ac fe'i ystyriwyd fel rhan o'r achos busnes gwreiddiol.

8. Pa ymgynghoriadau sydd wedi eu cynnal gyda Chraffu ac eraill?

8.1. Fe gynhaliwyd ymgynghoriadau fel rhan o'r achos busnes gwreiddiol.

9. Datganiad y Prif Swyddog Cyllid

9.1 Darparwyd hwn fel rhan o'r achos busnes gwreiddiol.

10. Pa risgiau sydd yna ac a oes unrhyw beth y gallwn ei wneud i'w lleihau?

10.1. Cafodd hwn ei ystyried fel rhan o'r achos busnes gwreiddiol.

11. Pŵer i wneud y penderfyniad

11.1. Mae adrannau 7.3 a 7.4.2(b) o Gyfansoddiad y Cyngor yn amlinellu cylch gwaith y Pwyllgor a'i bwerau o ran perfformiad Gwasanaethau.