

Adroddiad i'r:	Pwyllgor Craffu Perfformiad
Dyddiad y Cyfarfod:	25 Tachwedd 2021
Aelod Arweiniol / Swyddog:	Aelod Arweiniol Addysg, Gwasanaethau Plant ac Ymgysylltu â'r Cyhoedd – Y Cynghorydd Huw Hilditch-Roberts/Pennaeth Cymunedau a Chwsmeriaid - Liz Grieve
Awdur yr Adroddiad:	Rheolwr Gwella Gwasanaethau – Ffion Angharad
Teitl:	Y wybodaeth ddiweddaraf am y system C360 CRM

1. Am beth mae'r adroddiad yn sôn?

- 1.1. Mae'r adroddiad hwn yn darparu trosolwg o weithredu system C360 Rheoli Cyswllt Cwsmer (CRM), a'i pherfformiad sy'n berthnasol i fanyleb y cynnyrch. Mae hefyd yn amlinellu defnydd gwasanaethau'r Cyngor o C360 fel CRM corfforaethol neu ddatrysiad cyswllt cwsmer integredig, a'u galw parhaus am ffurflenni ymholiadau cwsmer newydd.

2. Beth yw'r rheswm dros lunio'r adroddiad hwn?

- 2.1. Galluogi'r Pwyllgor i gyflawni ei rôl craffu o ran gwasanaethau/perfformiad y Cyngor sy'n berthnasol i gyswllt a bodlonrwydd cwsmeriaid, wrth sicrhau gwerth am arian.

3. Beth yw'r Argymhellion?

- 3.1. Bod y Pwyllgor yn ystyried cynnwys yr adroddiad hwn ac, os yw'n briodol, nodi unrhyw feysydd y dylid eu craffu ymhellach.

4. Manylion yr adroddiad

4.1 Cefndir

Cafodd cytundeb system C360 CRM ei gymeradwyo yn 2018, ar ôl gwerthuso ac ystyried cynnig y cyflenwyr (Civica), a oedd yn bodloni a chyflawni'r mwyafrif o ofynion CSDd gan roi ystyriaeth benodol i:

- yr angen i ddisodli system LACRM bresennol sy'n 10 oed (a oedd yn anaddas oherwydd nad oedd y cyflenwyr yn ei chefnogi bellach a'i bod yn risg o ran diogelwch TG).
- dileu dibyniaeth y Cyngor ar Lotus Notes – oherwydd bod y sefydliad wedi symud i'r datrysiad Microsoft corfforaethol newydd fel prif blatfform busnes y Cyngor.
- Gofyniad am system CRM amlswyddogaethol sy'n darparu:
 - un golwg o hanes ymholiadau cwsmer;
 - cyfle i breswylwyr/cwsmeriaid gofnodi, olrhain a rheoli gofynion gwasanaeth yn uniongyrchol yn annibynnol;
 - darparu ciw gwaith rheolaeth ganolog i weithredwyr gwasanaeth er mwyn gweithredu ar geisiadau gwasanaeth gan bob cwsmer o sianeli mynediad niferus.

Mae C360 yn ddatrysiad aml-sianel sy'n cefnogi cyfathrebu dros y we, ffôn, wyneb i wyneb, post, e-bost, neges destun a ffôn symudol yn uniongyrchol.

4.2 Penawdau

Cafodd system C360 CRM ei gweithredu fesul cam dros 6 wythnos o fis Chwefror 2019 – hyd yma, mae gennym 60 ffurflen cais gwasanaeth weithredol.

Gweler atodiad 1 am fanylion

Parhaodd datblygiadau ar ôl gweithredu, a dros y 12 mis nesaf, gwelsom nifer o welliannau newydd yn 'mynd yn fyw':

- ✓ adroddiadau perfformiad Cyngorwyr a rheolwyr pwrpasol yn cael eu dosbarthu bob wythnos trwy C360.
- ✓ Eich Llais – platfform unedig ar gyfer canmoliaethau, cwynion, awgrymiadau, adborth.
- ✓ Y wybodaeth ddiweddaraf wedi'i hanfon dros e-bost at gwsmeriaid i gadarnhau camau gweithredu ar ôl cwblhau.

- ✓ Hunanwasanaeth (Porthol Cwsmeriaid).

Gwahoddwyd Swyddogion a nodwyd fel defnyddwyr C360 a phob Aelod i fynychu un o nifer o sesiynau hyfforddiant a drefnwyd – ar y cyfan, cafwyd presenoldeb da yn y rhain.

Un o brif nodweddion cyflawniadau C360 yw'r gallu i swyddogion ychwanegu diweddariadau/nodiadau cwsmeriaid at ymholiadau gwasanaeth, a gaiff eu darparu'n awtomatig i gwsmeriaid, gan greu gwybodaeth well i gwsmeriaid heb effeithio ar gapasiti gwasanaeth. Gweler Atodiad 2 am enghreifftiau o arfer da.

Er bod perfformiad yn cael ei fesur ar lefel gwasanaeth o ran ymateb i geisiadau gwasanaeth / ymholiadau C360, yn gorfforaethol, mae perfformiad o ran darparu o fewn y dyddiad targed yn gadarnhaol iawn – cafodd 84% o holl ymholiadau cwsmeriaid C360 eu cwblhau a'u cau o fewn y dyddiad targed 10 diwrnod. Gweler atodiad 3 i gael rhagor o wybodaeth.

4.3 Uchafbwyntiau

Mae cyflawniadau C360 (sy'n ychwanegol at nodweddion LACRM) yn cynnwys y canlynol:

- Arfer gweithio well i wasanaethau, e.e. darparu system rheoli cyswllt cwsmer unedig/sengl, h.y. dim systemau cefn swyddfa ar wahân;
- Gwell gwasanaeth i'n cwsmeriaid:
 - mae modd ei defnyddio unrhyw amser, yn unrhyw le, gan ddefnyddio dull cysylltu a ffefrir y cwsmer, gyda'r dewis i ddefnyddio system hunanwasanaeth, h.y. Porthol Cwsmeriaid newydd;
 - Mae gan bob preswyliwr/cwsmer allu i gofnodi, olrhain a rheoli ceisiadau gwasanaeth yn uniongyrchol heb orfod dibynnu ar oriau agor y Cyngor.
- Gwneud ein staff rheng flaen yn fwy effeithlon ac effeithiol, e.e. gallu cofnodi manylion hanfodol ymholiadau yn y pwynt cyswllt cyntaf gan ddefnyddio ffurflenni ymholiadau cwsmer wedi'u diffinio o flaen llaw, sy'n benodol i wasanaethau, h.y. gofyn cwestiynau penodol.
- Caiff diweddariadau ymholiadau eu hanfon yn awtomatig at gwsmeriaid trwy hysbysiadau e-bost, gan leihau cyswllt y gellir ei osgoi ac felly galw ar gyswllt uniongyrchol gyda staff y cyngor.

- Caiff adroddiadau Cynghorwyr a Cynghorau Dinas, Tref a Chymuned unigol, pwrpasol ac awtomataidd wythnosol eu hanfon yn uniongyrchol dros e-bost, h.y. nid oes angen mewngofnodi ar blatfform ar wahân (EMMA) i fonitro diweddariadau.
- Gall swyddogion perfformiad busnes/cymorth i fusnesau redeg adroddiadau pwrpasol i fonitro galw gan gwsmeriaid, nodi meysydd sy'n achosi problemau, gwersi a ddysgwyd a chyfleoedd am welliant parhaus.
- Cydymffurfio'n llawn â Safonau'r Gymraeg – yr iaith ddiodyn wrth greu cyfrif i gwsmeriaid a ffurflenni cais gwasanaeth Cymraeg eu hiaith.
- Integreiddio'n llawn â:
 - **Rhestr Tir ac Eiddo Lleol** (LLPG) – data strydoedd ac eiddo o system LLPG y Cyngor;
 - **System Gwybodaeth Ddaeryddol** (GIS) – mae'n caniatáu i ddefnyddwyr ryngweithio trwy ollwng pinnau ar fap o Sir Ddinbych i ddangos lleoliad ymholiad penodol, e.e. ar gyfer tipio anghyfreithlon.

Cyflwynwyd nodiadau cyflawni wedi'u diffinio o flaen llaw er mwyn i swyddogion gwasanaeth eu dewis yn gyflym wrth gwblhau/cau trafodion syml niferus – mae'n gwella effeithlonrwydd gweinyddol cefn swyddfa (llai o amser) a darparu cysonder o ran adborth gan gwsmeriaid. Gweler Atodiad 4 am enghreifftiau o arfer da.

4.4 Cyfyngiadau ac ystyriaethau

- Mae amser *datblygu TGCh* sy'n ofynnol i wneud newidiadau syml hyd yn oed, neu ddefnyddio ffurflenni newydd, yn annerbyniol o uchel o'i gymharu â systemau tebyg a ddefnyddir gan CSDd.
- Mae *gallu technegol C360* yn darparu arbedion effeithlonrwydd oherwydd mae'n gofyn am lai o ymyrraeth â llaw, h.y. llai o amser yn cael ei dreulio ar waith gweinyddol. Fodd bynnag, mewn gwirionedd, roedd toriadau wedi'u gwneud i swyddogaethau cefn swyddfa cyn i'r system gael ei rhoi ar waith, heb ddealltwriaeth lawn o'r gefnogaeth weinyddol oedd ei hangen.
- Mae gwasanaethau'n dweud bod C360 yn araf iawn yn ail-lwytho wrth i wybodaeth gael ei mewnbynnu, sy'n achosi rhwystredigaeth i swyddogion. Nid yw'r rhesymau dros hyn wedi'u nodi'n llawn, ond maen nhw'n rhannol oherwydd platfform y feddalwedd ei hun.
- Mae *C360 yn cynnig system rheoli cwsmer 'sengl'*, h.y. gallu i gofnodi ymholiadau a'u cyflawni gan ddefnyddio un system yn unig; mewn gwirionedd,

mae llawer o wasanaethau yn parhau i ddefnyddio eu system rheoli cyswllt cwsmer eu hunain, sy'n golygu nad yw'r budd hwn yn cael ei wireddu.

- *Hyfforddiant a chefnogaeth* – yn dilyn yr hyfforddiant defnyddwyr dechreuol i Aelodau, staff rheng flaen, cefn swyddfa a staff gweinyddol, ni fu sesiynau dilynol oherwydd pwysau o ran adnoddau. O ganlyniad, mae ansawdd a chysonder defnydd y system a diweddariadau adborth cwsmeriaid wedi'u peryglu, ac mae staff newydd wedi gorfod dibynnu ar sesiynau hyfforddi'r hyfforddwr ar gyfer staff gwasanaeth presennol.
- *Modiwl Eich Llais* – nid yw holl nodweddion y modiwl hwn yn cael eu defnyddio/cwblhau gan y cwsmer/gan wasanaethau bob amser, sy'n creu rhagor o waith i'r gwasanaethau Cwynion o ran gorfod llunio adroddiadau â llaw i'r comisiynydd/archwilio.
- *Adroddiadau C360* – gall defnyddio gwybodaeth sydd ar gael o adroddiadau C360 ddangos galw a llywio polisi'r dyfodol a dyraniad adnoddau, ond nid yw'r swyddogaeth hon yn cael ei defnyddio'n eang. Mae angen rhagor o hyfforddiant a chefnogaeth i alluogi gwasanaethau i ddefnyddio adroddiadau'n well er mwyn eu galluogi i fynd i'r afael â materion systemig, rheoli galw, nodi gwersi a ddysgwyd a galluogi gwelliant parhaus.

4.5 Y Camau Nesaf

Mae tîm prosiect C360 wedi gweithio'n agos â gwasanaethau, ac yn parhau i wneud hynny, er mwyn adolygu a gwella prosesau i fodloni gofynion gwasanaeth.

Caiff gweithdai gyda Hyrwyddwyr gwasanaeth C360 a gafodd eu hoedi oherwydd COVID eu haildrefnu.

Mae galluoedd 'symudol' C360 yn cael eu peilota fel bod modd i swyddogion ar lawr gwlad weld ymholiadau mewn amser real ac ymateb mewn modd amserol, yn syth os yw'n fater brys a/neu'n argyfwng.

Mae Prosiect Cyswllt Cwsmer corfforaethol yn cael ei gwmpasu ar hyn o bryd – bydd hyn yn edrych ar geisiadau cwsmeriaid am wasanaethau'r cyngor a sut rydym ni'n ymateb, gyda'r bwriad o symleiddio prosesau i bawb. Bydd gwaith yn dechrau cyn hir i ddatblygu gofynion a manylion ar gyfer yr ymarfer caffael nesaf, gan ddefnyddio beth rydym ni'n ei wybod nawr a gwersi a ddysgwyd.

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

Mae gweithredu a datblygu C360 CRM yn cyfrannu'n uniongyrchol at flaenoriaeth gorfforaethol: Cymunedau wedi eu Cysylltu - Mae cymunedau wedi'u cysylltu ac mae ganddynt fynediad at nwyddau a gwasanaethau lleol, ar-lein a thrwy gysylltiadau cludiant da.

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

Mae hwn yn adroddiad perfformiad felly nid oes goblygiadau o ran cost.

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

Mae hwn yn adroddiad perfformiad; cwblhawyd Asesiad o'r Effaith ar Les fel rhan o'r cynllun gweithredu a rhoddwyd sylw i unrhyw gasgliad a nodwyd a oedd yn effeithio ar staff neu'r gymuned, cyn y broses weithredu.

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

Cynhaliwyd pob un fel rhan o'r cynllun gweithredu prosiect.

9. Datganiad y Prif Swyddog Cyllid

Nid oes unrhyw oblygiadau ariannol amlwg yn codi o'r adroddiad.

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

Amherthnasol

11. Pŵer i wneud y penderfyniad

- Adran 21 o Ddeddf Llywodraeth Leol 2000
- 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.