Archwilio Cymru
Audit Wales

Cyfeirnod: IR855

Dyddiad cyhoeddi: 08 Rhagfyr 2022

Contractau'r Ganolfan Gyswllt

Rwy'n ysgrifennu mewn ymateb i'ch cais am wybodaeth dyddiedig 24 Tachwedd 2022 yn gofyn am wybodaeth ynghylch contractau TGCh ein sefydliad.

I'w gwneud yn haws cyfeirio atynt, rwyf wedi atgynhyrchu eich cwestiynau isod mewn inc trwm, ac wedi nodi ein hymatebion cyfatebol:

Mae'r rhan gyntaf o'm cais yn ymwneud â chontractau gwasanaeth y ganolfan gyswllt a allai ymwneud ag un o'r canlynol:

1. **System dosbarthu galwadau uwch i reoli llif galwadau a sicrhau'r profiad gorau posibl i gwsmeriaid**
2. **E-bost, sgwrsio byw ar y wefan ac integreiddiadau ag apiau poblogaidd yn y cyfryngau cymdeithasol megis Facebook ac Instagram**
3. **Offer monitro perfformiad i dracio perfformiad, bodlonrwydd cwsmeriaid a metrigau gwerthiant allweddol eraill**

Gallai hyn fod yn rhan o becyn cyfan neu gymwysiadau gwasanaeth ar wahân.
Nid oes gan Archwilio Cymru unrhyw gontractau sy'n cyd-fynd â'r disgrifiad uchod.

Mae'r ail ran o'm cais yn ymwneud â defnyddio contractau gwasanaeth ar gyfer y rhwydwaith galwadau i mewn a allai ymwneud ag un o'r canlynol:

1. **Rhif 0800, 0845, 0870, 0844, 0300**
2. **Llwybro Galwadau**
3. **Adnabod Galwyr**
4. **Proffil Galwyr – cysylltu manylion galwyr â chofnodion galwyr**
5. **Ymateb lleisiol rhyngweithiol (IVR)**

Nid oes gan Archwilio Cymru unrhyw gontractau sy'n cyd-fynd â'r disgrifiad uchod.

Os oes gennych unrhyw ymholiadau, neu gwestiynau am y modd yr wyf wedi ymdrin â'ch cais, cysylltwch â mi'n ddiymdroi.

Yn gywir,

Swyddog Gwybodaeth