

Swyddog Rhyddid Gwybodaeth,
Awdurdod Cyllid Cymru
Blwch Post
110, Pontypridd
CF37 9EH

xxx
Xxxx

23 Awst 2022

Annwyl xxx

WRA-FOI-0027 Defnydd o System Reoli cysylltiadau Cwsmeriaid (CRM) a Deallusrwydd Artiffisial ac Awtomatiaeth

Diolch am eich cais, a dderbyniais ar 20 Gorffennaf 2022 am y defnydd o System Reoli Cysylltiadau Cwsmeriaid (CRM) a Deallusrwydd Artiffisial ac Awtomatiaeth. Mae'r wybodaeth y gwnaethoch ofyn amdani isod.

1. CRM

- a. Ydych chi'n defnyddio CRM yn y ganolfan gyswllt? Pa blatfform sy'n cael ei ddefnyddio?

Ymateb – Ydym, CRM Microsoft Dynamics365

- b. Ydych chi'n defnyddio'r un CRM ar gyfer gweddill y sefydliad? Pa blatfform sy'n cael ei ddefnyddio?

Ymateb - Ydym, rydym yn defnyddio CRM Microsoft Dynamics365 ar draws y sefydliad, er ein bod hefyd yn defnyddio Dynamics365 F&O ar gyfer rheoli taliadau a gwybodaeth staff.

- c. Ydych chi'n defnyddio platfform sylfaen wybodaeth / rheoli gwybodaeth? Pa platfform sy'n cael ei ddefnyddio?

Ymateb - Nid oes gennym system sylfaen wybodaeth benodol, ond rydym yn defnyddio SharePoint i storio ein cyfarwyddiadau desg a gwybodaeth allweddol arall.

2. Deallusrwydd Artiffisial ac Awtomatiaeth

- a. A oes gan eich sefydliad sgwrsfot sy'n ymwneud â chwsmeriaid neu ddinasyddion? Os felly pwy sy'n darparu'r dechnoleg sgwrsfot hon?

Ymateb – Nac oes.

- b. A yw eich sefydliad yn defnyddio technoleg Awtomeiddio Prosesau Robotig (RPA)? Os felly pa ddarparwr technoleg RPA ydych chi'n ei ddefnyddio?

Ymateb - Nac ydym.

Os ydych yn anfodlon â'r ffordd y mae Awdurdod Cyllid Cymru wedi ymdrin â'ch cais, gallwch ofyn am adolygiad mewnol o fewn 40 diwrnod gwaith i ddyddiad yr ymateb hwn. Dylid cyfeirio ceisiadau am adolygiad mewnol at Swyddog Rhyddid Gwybodaeth Awdurdod Cyllid Cymru yn:

Swyddog Rhyddid Gwybodaeth, Awdurdod Cyllid Cymru,
Blwch Post 110, Pontypridd.
CF37 9EH

neu e-bostiwch: data@acc.llyw.cymru

Cofiwch ddyfynnu'r cyfeirnod uchod os gwelwch yn dda.

Mae gennych hefyd hawl i gwyno wrth y Comisiynydd Gwybodaeth. Sylwch, fodd bynnag, na fydd y Comisiynydd fel arfer yn ymchwilio i gŵyn hyd nes ei bod wedi bod drwy ein proses adolygu mewnol ni.

Gellir cysylltu â'r Comisiynydd Gwybodaeth yn: Information Commissioner's Office,
Wycliffe House,
Water Lane,
Wilmslow,
Cheshire,
SK9 5AF.
Ffôn: 01625 545 745
E-bost: casework@ico.gsi.gov.uk

Yn gywir
Swyddog Rhyddid Gwybodaeth