

Cyfeirnod: IR838

Dyddiad cyhoeddi: 17 Awst 2022

Defnyddio system Rheoli Cysylltiadau Cwsmeriaid a Deallusrwydd Artiffisial ac Awtomeiddio

Rwy'n ysgrifennu mewn ymateb i'ch cais am wybodaeth dyddiedig 11 Awst yn gofyn am wybodaeth ynghylch ein defnydd o system Rheoli Cysylltiadau Cwsmeriaid a Deallusrwydd Artiffisial ac Awtomeiddio.

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

1. Rheoli Cysylltiadau Cwsmeriaid

a. Ydych chi'n defnyddio system Rheoli Cysylltiadau Cwsmeriaid yn y ganolfan gyswllt? Pa blatfform a ddefnyddir?

Nid yw Archwilio Cymru'n defnyddio system Rheoli Cysylltiadau Cwsmeriaid.

b. Ydych chi'n defnyddio'r un system Rheoli Cysylltiadau Cwsmeriaid ar gyfer gweddill y sefydliad? Pa blatfform a ddefnyddir?

Ddim yn berthnasol.

c. Ydych chi'n defnyddio platfform sylfaen wybodaeth / rheoli gwybodaeth? Pa blatfform a ddefnyddir?

Ydym, Microsoft Sharepoint Online.

2. Deallusrwydd Artiffisial ac Awtomeiddio

a. Oes gan eich sefydliad sgwrsfot i ymdrin â chwsmeriaid neu ddinasyddion? Os oes, pwy sy'n darparu'r dechnoleg sgwrsfot hon?

Nid oes gan Archwilio Cymru sgwrsfot i ymdrin â chwsmeriaid neu ddinasyddion.

b. Ydy eich sefydliad yn defnyddio technoleg Awtomeiddio Proses Robotig (RPA)? Os felly, pa ddarparwr technoleg Awtomeiddio Proses Robotig ydych chi'n ei ddefnyddio?

Nid yw Archwilio Cymru'n defnyddio technoleg Awtomeiddio Proses Robotig.

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