



Comisiynydd y
Gymraeg
Welsh Language
Commissioner

Cyflwyno llwyfan gwe-sgwrs dwyieithog a gefnogir gan 'chatbot'

Mawrth 2024

Cefndir

Cyn y pandemig, roedd Canolfan Mileniwm Cymru yn derbyn tua 300 o alwadau ffon bob dydd i archebu, cyfnewid a dychwelyd tocynnau ynghyd ag ymholiadau gwasanaeth cwsmeriaid eraill. Cyflogwyd banc o Gynorthwyr Cysylltiadau Cwsmer achlysurol a pharhaol i ddelio â'r galwadau hyn, gan gynnwys delio ag ymholiadau Cymraeg. Y gyfradd ateb ar gyfer yr holl alwadau (Cymraeg a Saesneg) oedd tua 62%, felly roeddent yn methu â delio â oddeutu 38% o alwadau gan gwsmeriaid.

Beth oedd angen newid?

Yn ystod cyfnod clo pandemig Covid-19, gwelwyd gostyngiad o 85% yn incwm y Ganolfan gan roi pwysau ariannol sylweddol ar y sefydliad. O ganlyniad, rhaid oedd gwneud toriadau sylweddol i staff y tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid.

Er mwyn gallu parhau i gynnig gwasanaeth cwsmer, penderfynwyd cynyddu'r ddarpariaeth ddigidol ar gyfer y cwsmeriaid, fyddai'n cynnig adnodd hunan-wasanaeth trwy'r wefan. Wrth wneud hyn fodd bynnag rhaid oedd sicrhau eu bod yn parhau i gynnig gwasanaeth o safon uchel i'r cwsmeriaid oedd hefyd yn cydymffurfio â gofynion safonau'r Gymraeg. Yn ogystal, roedd y Ganolfan yn ymrwymedig i gynnig gwasanaeth Cymraeg yn rhagweithiol i'w gwsmeriaid.

Sut rhoddwyd y newidiadau ar waith?

Er mwyn rhoi y gwasanaeth ar waith, roedd rhaid i'r Ganolfan Mileniwm fuddsoddi amser ac adnoddau er mwyn uwchraddio'r wefan fel bod modd delio gydag ymholiadau fyddai wedi eu cyrraedd dros y ffôn yn y gorffennol.

Aethpwyd ati i gaffael meddalwedd gwe sgwrs dwyieithog newydd. Rhoddwyd ystyriaeth i'r Gymraeg o gychwyn y broses dendro gan bwysleisio'r angen am wasanaethau gwbl ddwyieithog yn y fanyleb.

Yn dilyn caffael y feddalwedd, rhoddwyd hyfforddiant i Gynorthwywyr Cysylltiadau Cwsmer ar y system newydd fel eu bod yn hyderus wrth ei ddefnyddio i ddarparu gwasanaeth cwsmer i siaradwyr Cymraeg.

Sut mae'r gwasanaeth yn gweithio yn ymarferol?

Pan yn ymweld â'r wefan bydd y darlennydd yn gweld botwm lliwgar 'Allwn ni helpu?' yng nghornel pob tudalen. Bydd gofyn i'r defnyddwyr lenwi ffurflen sgwrsio cychwynnol lle bo gofyn iddynt fewnbynnu eu henw, cyfeiriad e-bost a natur eu ymholiad. Bydd y defnyddwyr yna yn cael eu cyfarch gan bot, yn yr un iaith â'r ffurflen gychwynnol, sy'n eu cynghori y gall ateb cwestiynau syml, neu eu trosglwyddo i gynghorydd (yn ystod oriau staff).

Er bod rhai defnyddwyr yn dymuno cael eu trosglwyddo i aelod o staff ar unwaith, mae'r mwyafrif yn gofyn eu cwestiwn i'r bot yn gyntaf. Mae'r bot (Cynorthwydd IBM Watson) yn defnyddio prosesu iaith naturiol i gydnabod yr ymholiad yn seiliedig ar eiriau neu ymadroddion enghreifftiol sy'n cael eu bwydo i mewn iddo yn ystod ei ddatblygu. Mae'r adnodd yma'n datblygu a dysgu yn barhaus. Unwaith bo natur yr ymholiad wedi ei sefydlu mae'n ymateb drwy ddefnyddio un o 30 o ymatebion stoc, gan gynnwys gwybodaeth ddefnyddiol gyffredinol am bolisiau, cynhyrchion a dolenni i rannau perthnasol o'r wefan.

Mae'r Cynorthwywyr Cysylltiadau Cwsmeriaid sydd ar shifft yn monitro'r plattfform sy'n integreiddio â'r bot. Mae modd iddynt weld yr holl sgysiau ar y wefan a monitro sgysiau cwsmeriaid byw gyda'r bot lle bo hynny'n bosibl. Oddi yno gallent naill ai gymryd drosodd neu aros am gais gan yr ymholydd i gael ei drosglwyddo. Lle bo cais i drosglwyddo'r ymholiad i aelod o staff, byddant yn cael hysbysiad a bydd y sgwrs yn agor ar eu cyfer yn awtomatig. Bydd y system yn sicrhau bod unrhyw sgysiau Cymraeg yn cael eu trosglwyddo at aelod o'r tîm sydd yn medru'r Gymraeg

Beth yw manteision y gwasanaeth?

Mae data ar gyfer 2022-2023 wedi dangos bod nifer y galwadau dyddiol cyfartalog i'r Ganolfan wedi gostwng o 300 i 92. O ganlyniad, mae'r Ganolfan bellach â'r gallu i ddelio â'r ymholiadau ffon a geir yn well.

O gymharu â'r gwasanaeth blaenorol, mae'r Ganolfan yn delio â mwy o ymholiadau ac yn gallu delio â nhw yn gynt hefyd. Mae cwsmeriaid sy'n defnyddio'r adnodd gwe-sgwrs naill ai'n llwyddo i gael datrysiad trwy'r bot (a heb ymyrraeth aelod o staff), neu'n llwyddo i gael datrysiad trwy aelod o staff yn dilyn cael eu trosglwyddo drwy'r sianel hon. Ar gyfer sgysiau sy'n gofyn am drosglwyddo yn ystod oriau wedi'u staffio yn y naill iaith neu'r llall, y gyfradd trin ar gyfer y flwyddyn ariannol gyffredol hyd yma oedd 88%,



o'i gymharu â 68% dros y ffôn. Felly mae'r adnodd wedi helpu'r Ganolfan i wella ei berfformiad wrth ymdrin ag ymholiadau cwsmeriaid yn sylweddol.

Yn ystod 2022-23 mae eu plattform gwe-sgwrsio 24/7 a gefnogir gan y bot wedi delio â mwy na dwbl nifer yr ymholiadau sydd gan eu llinellau ffôn â staff ac am ffracsiwn o'r gost.

A fu unrhyw heriau?

Oherwydd gallu cyfyngedig cyffredinol y gwe-fots, mae adborth cwsmeriaid ynghylch y bot yn y Gymraeg a'r Saesneg yn gymysg. Mae hynny oherwydd bod y cwsmeriaid yn disgwyl i'r gwasanaeth ddelio ag ymholiadau mwy cymhleth a darparu atebion rhy benodol. Mae'r Ganolfan Mileniwm yn ceisio ei gwneud yn glir i'r cwsmeriaid bod y bot ond yn gallu darparu gwybodaeth generig mewn ymateb i ymholiadau sylfaenol, ac mae hyn yn wir am ymholiadau Saesneg a Chymraeg.

Ar gyfer llawer o gwestiynau gydag ateb syml (e.e. 'beth yw amser rhedeg y sioe heno?', 'at ba oedran mae gen i hawl i gael consesiwn uwch?'), mae'r bot yn effeithiol wrth gydnabod y cwestiwn a darparu gwybodaeth, neu ddarparu ddolenni perthnasol i wybodaeth. Yn yr achosion hyn mae'r adborth am y gwasanaeth yn y ddwy iaith yn dda.

Mae cyfran sylweddol o ddefnyddwyr naill ai'n gofyn i'r bot i weithredu tasgau ar eu cyfer (e.e. 'archebu tocynnau i mi i Les Mis', 'ail-anfon fy archeb') neu i ddarparu ymatebion deinamig yn hytrach nag ymatebion stoc (e.e. 'beth sydd ar gael yn y stondinau ar ddydd Sadwrn 18fed Chwefror?', 'allwch chi ddweud wrthyf beth yw'r sioeau sydd i ddod?'). Yn yr achosion hyn, lle bynnag y bo'n bosibl, mae'r bot yn darparu cyfarwyddiadau syml ar sut y gall defnyddwyr ddod o hyd i'r wybodaeth hon ar y wefan. Nid yw hyn yn diwallu anghenion yr ymholydd bob amser sydd yn gallu arwain at adborth negyddol ar brydiau.

Mae sicrhau cywirdeb iaith yn y gwasanaeth Cymraeg wedi bod yn her ar brydiau. Mae treigladau, tafodieithoedd a'r amrywiaeth ehangach o ffyrdd o gyflwyno brawddegau yn Gymraeg, sy'n golygu bod y bot Cymreig yn gofyn am gyfaint cymharol uwch o destun enghreifftiol sy'n cael ei fwydo iddo er mwyn i'r prosesu iaith naturiol weithredu yn effeithiol.

Serch hynny, mae'r gwasanaeth wedi gwella dros amser wrth i drawsgrifiadau gael eu hadolygu, eu gwirio am wallau ac mae brawddegau enghreifftiol lle gwelwyd camddehongli yn y gorffennol yn cael eu bwydo'n ôl i'r bot.

Prif fantais y feddalwedd yw'r ffaith bod gosodiadau a'r rhyngwyneb adeiladu yn syml iawn.

Pa gyngor fyddai'r sefydliad yn ei gynnig i sefydliad sydd yn awyddus i drio wasanaeth tebyg?

Ar gyfer sefydliad dwyieithog sy'n ymdrin â nifer uchel o ymholiadau y gellir eu hateb i raddau helaeth gan ymatebion stoc, gall buddsoddi mewn gwasanaeth gwe-sgwrsio arwain at arbedion o ran costau staffio, tra'n cynnal gwasanaeth cwbl ddwyieithog.

Mae canfod cyflenwr addas yn holl bwysig er mwyn sicrhau eu bod yn deall pwysigrwydd gallu cynnig gwasanaeth cwbl ddwyieithog i'r cwsmer o gam cynharaf y broses gaffael.

Mae angen buddsoddi amser wrth sefydlu'r gwasanaeth a'i gynnal yn barhaus, nid yn unig wrth weithredu, ond wrth ailhyfforddi'r bot yn seiliedig ar drawsgrifiadau. Ond mae'n nodi bod y buddsoddiad hwn yn un gwerth chweil.

Manylion cyswllt

Sefydliad: Canolfan Mileniwm Cymru

E-bost: angharadc.lewis@wmc.org.uk>

Swyddog cyswllt: Angharad Lewis – Uwch Swyddog Ysgrifennu Copi Dwyieithog

Barn Comisiynydd y Gymraeg

Yn sefydliadau ac yn unigolion, rydym yn gynyddol ddibynnol ar dechnoleg gwybodaeth, gwefannau a meddalwedd yn ein bywydau. Dros y blynyddoedd diwethaf mae tuedd amlwg yn y modd y mae sefydliadau a defnyddwyr gwasanaeth yn gynyddol droi at dechnoleg er mwyn cynnig gwasanaeth cwsmer sydyn ac hygyrch i'w defnyddwyr gwasanaeth. Mae hyn yn sicr yn wir yn dilyn cyfnod y pandemig pan fu'n rhaid i sefydliadau addasu a chanfod dulliau amgen i gynnig gwasanaethau i'r cyhoedd.

Er mwyn cynnig gwasanaeth cyfoes sydd yn hygyrch ac o safon uchel i'r cyhoedd yng Nghymru yn eu dewis iaith (ac er mwyn trin gwybodaeth Gymraeg a Saesneg yn gyfartal) mae'n rhaid i sefydliadau sicrhau bod ganddynt y seilwaith a'r dechnoleg sydd yn eu galluogi i ddarparu gwasanaethau digidol ac ar-lein yn Gymraeg.

Mae'r maes technoleg yn newid ac yn esblygu'n gyson. Yn y gorffennol, mae'r maes technoleg a'r gallu i gynnig gwasanaethau digidol yn y Gymraeg wedi bod yn her i sefydliadau, ond mae camau breision wedi eu gwneud yn y maes technoleg Cymraeg dros y blynyddoedd diwethaf.

Mae'n braf gweld sefydliadau fel Canolfan Mileniwm Cymru yn rhoi ystyriaeth ganolog i'r Gymraeg wrth ddatblygu gwasanaethau digidol newydd. Mae'r achos hwn yn dangos nad yw darparu gwasanaethau digidol dwyieithog yn fwrn nac yn wahanol ychwaith i nifer o ofynion eraill y mae angen eu hystyried o'r dechrau wrth ddatblygu meddalwedd newydd - megis hygyrchedd, diogelwch a deddfwriaeth.

Mae mwy a mwy o sefydliadau dyddiau hyn yn cynnig gwasanaeth sgwrsio ar-lein drwy feddalwedd "chatbot" a braf yw gweld enghraifft lle bo gwasanaeth cyfartal Cymraeg a Saesneg yn cael ei gynnig yn rhwydd i'r cyhoedd yng Nghymru. Edrychaf ymlaen at weld gwaith y Ganolfan yn datblygu ymhellach yn y maes hwn. Hyderaf y bydd sefydliadau eraill, o ddysgu am yr arfer hwn, yn mynd ati i ganfod dulliau tebyg i gynnig eu gwasanaethau digidol hwy yn Gymraeg yn y dyfodol.