Gwasanaethu Cymru

Pen-blwydd Hapus!

Mae 2004 yn flwyddyn bwysig i BT yng Nghymru – mae'n dathlu union ddeng mlynedd ers cyhoeddi Côd Ymarfer Cymraeg i ddweud yn glir pa wasanaethau sydd ar gael trwy gyfrwng yr iaith.

Ers creu'r Côd cyntaf hwnnw yn ôl yn 1994, mae'r gwasanaethau wedi cynyddu ac mae'n cael ei fonitro trwy'r amser er mwyn cynnal y safonau ac addasu i gwrdd â'r galw.
"Mae cynnig gwasanaethau Cymraeg yn gweddu i weledigaeth BT, fod gwell cysylltiadau yn golygu gwell byd," meddai Rheolwraig Genedlaethol BT yng Nghymru, Ann Beynon.

"Y nod yw sicrhau cymdeithas lle mae pawb yn cael y cyfle i gyfathrebu ac yn cael y manteision a'r grym o ddefnyddio y sgiliau a'r dechnoleg gyfathrebu ddiweddaraf."
Un o ddatblygiadau mawr y degawd ers 1994 yw technoleg band llydan ac mae BT bellach wedi sicrhau y bydd y gwasanaeth ar gael tros y rhan fwyaf o Gymru, gan gynnwys yr ardaloedd gwledig lle mae'r Gymraeg yn gryf.

Y Gymraeg – beth sydd ar gael

Dyma rai o'r gwasanaethau a'r cynhyrchion sydd ar gael yn Gymraeg:

Mae llawer o'r Llyfrau Ffôn yng Nghymru yn ddwyieithog ac mae BT wedi bod yn eu trafod gyda Bwrdd yr Iaith Gymraeg.

Mae blychau ffôn cyhoeddus BT yn cynnig delwedd ddwyieithog, gyda'r cyfarwyddiadau yn y ddwy iaith a darpariaeth newid iaith ar lawer ohonyn nhw.

Mae'r holl gyhoeddiadau corfforaethol sy'n dod o'r brif swyddfa yng Nghymru ar gael yn Gymraeg a Saesneg.

Gall unrhyw un ohebu gyda'r cwmni trwy gyfrwng y Gymraeg.

Gallwch ddewis derbyn eich biliau trwy gyfrwng y Gymraeg ac, ar ôl cofrestru i wneud hynny, byddwch yn derbyn deunydd hyrwyddo Cymraeg hefyd.

Os oes angen, mae siaradwyr Cymraeg ar gael i ateb galwadau brys (999), i gynnig gwasanaeth cysylltu (100) ac i gynnig gwasanaeth cysylltu rhyngwladol (155).

A hefyd...

Y Biwro Cymraeg, y rhif ymholiadau Cymraeg a rhifau arbennig i helpu busnesau.

Galwch y Biwro Cymraeg

Biwro Cymraeg BT ym Mae Colwyn yw canolbwynt gwasanaeth y cwmni trwy gyfrwng y Gymraeg.

Dyma'r lle i droi i dderbyn pob math o wasanaethau – mae tîm o weithwyr profiadol yno yn barod i gymryd galwadau, i drafod a datrys unrhyw broblemau.

Dyma'r rhif i'w alw ar gyfer nifer o wasanaethau gwahanol:

- i roi gwybod am nam ar y lein
- i brynu rhai o nwyddau newydd BT
- i wneud unrhyw ymholiadau am filiau.

Y nod yw cynnig gwasanaeth effeithiol, cyflym, cyfeillgar ... a Chymraeg.

Mae rhif arbennig wedi ei sefydlu – 0800 800 288 a gallwch ei ffonio am ddim ar linellau preswyl.

Defnyddiwch yr iaith, meddai Pennaeth

Defnyddiwch eich Cymraeg yw neges y dyn ifanc sy'n Bennaeth Biwro Cymraeg BT ym Mae Colwyn.

Dim ond 23 oed oedd Gethin Armstrong yn dod i'r swydd ac mae'n un o'r gweithwyr ieuenga' i gyrraedd lefel mor uchel o fewn y cwmni i gyd.

Er hynny, mae ganddo flynyddoedd o brofiad o gynnig gwasanaeth trwy gyfrwng y Gymraeg.

Ar ôl gorffen ei Lefel 'A' yn yr ysgol ym Mangor, fe gafodd swydd yn wasanaethydd Cymraeg yn y Biwro, yn ateb galwadau ffôn ac yn tynnu sylw at wasanaethau Cymraeg BT.

Erbyn hyn, mae ei waith yn cynnwys rheoli a hyfforddi gweithwyr sydd llawer yn h?n nag ef – y gyfrinach yw brwdfrydedd a chredu yn ei waith.

"Dydi hi ddim ond yn deg fod siaradwyr Cymraeg yn medru derbyn gwasanaeth gan BT yn eu mamiaith," meddai.

"118 404 – sut alla' i eich helpu"

Un o wasanaethau mwya' llwyddiannus BT yw'r llinell Gymraeg i holi am rif, ar 118 404.

O fewn ychydig fisoedd tua diwedd 2003 a dechrau 2004 fe fu cynnydd o 280% yn y bobl sy'n defnyddio'r rhif arbennig.

Rhan o'r rheswm am hynny oedd ymgyrch farchnata fawr, yn cynnwys anfon 50,000 o gardiau post a slotiau nawdd yn ystod y sioe sebon ar S4C, Pobol y Cwm.

Y rheswm amlwg arall oedd safon y gwasanaeth ei hun, gyda phobl yn canmol y cynghorwyr cyfeillgar a'u parodrwydd i helpu.

Maen nhw yn gweithio mewn canolfan arbennig yn Aberystwyth – mae tua hanner y 63 o staff sydd yno yn siarad Cymraeg ac mae nifer o'r lleill yn dysgu.

Mae'r gwasanaeth ar gael 24 awr y dydd ac mae tua pump o gynghorwyr Cymraeg ar gael yn oriau mân y bore hyd yn oed.

Dafydd yn canu clodydd

Mae cwmni recordiau mwya' Cymru, Sain, yn dibynnu llawer ar wasanaethau ffôn ac ar dechnoleg cyfathrebu.

Dyna pam fod y sylfaenydd, Dafydd Iwan, yn canmol gwasanaethau Cymraeg BT.

"Ryden ni'n gwmni hollol Gymraeg ac, felly, mae'n braf i ni allu derbyn gwasanaeth yn yr iaith honno," meddai.

Gyda'r cwmni erbyn hyn yn defnyddio llawer ar y Rhyngrwyd a'r dechnoleg newydd i werthu eu CDs, eu fideos a'u DVDs ar hyd a lled y byd, mae gwasanaeth cyflym yn hanfodol.

"Mae'r gallu i drin a thrafod yn uniongyrchol gyda siaradwyr Cymraeg, a chael gwasanaeth gwych, yn beth braf," meddai Dafydd Iwan.

"Pan nad ydy popeth yn rhedeg mor esmwyth ag y dylai fod, mae hi'n bwysig cael gwasanaeth personol."

Yn y dyfodol, fe fydd Sain yn gwneud mwy fyth o ddefnydd o'r gwasanaethau – fe fydd datblygu band llydan yn cynnig agoriadau newydd a chyffrous i gwmni fel nhw.

BT yw eich busnes

Nid cwsmeriaid cartref yn unig sy'n gallu derbyn gwasanaeth Cymraeg gan BT. Mae yna ddarpariaeth arbennig i fusnesau hefyd.

Gall unrhyw gwsmer busnes ofyn am gynghorwyr Cymraeg i ateb ymholiadau yngl?n â phrynu, bilio ac atgyweirio ac mae nifer o rifau ar gael i wneud hynny.

Dyma'r rhifau rhad ac am ddim i fusnesau:
0800 028 0519
ar gyfer prynu nwyddau ac ar gyfer gwasanaethau cwsmeriaid
0800 800 156
ar gyfer bilio ac ymholiadau biliau
0800 800 154 ar gyfer trwsio.

Gall busnesau hefyd ofyn am filiau Cymraeg ac maen nhwthau'n gallu gofyn am siaradwyr Cymraeg wrth alw rhai o'r llinellau cymorth eraill fel y Gwasanaeth Brys (999), Gwasanaeth Cysylltydd (100) a Chysylltydd Rhyngwladol (155).

"Mae BT yn ymwybodol iawn fod llawer o gwmnïau bellach yn dewis cynnal eu busnes trwy'r Gymraeg," meddai Rheolwraig Genedlaethol BT yng Nghymru, Ann Beynon. "Rydyn ninnau'n awyddus i wneud hynny mor hwylus ag y gallwn ni."

Band llydan i ehangu gorwelion

Mae gan Gymru gyfle i fod ar y blaen gyda technoleg newydd. Fe fydd yn rhoi llawer mwy o ddewis o adloniant i bobl gartre' ac yn gweddnewid busnesau.

Erbyn diwedd 2005, fe fydd 95% o Gymru yn gallu derbyn band llydan, y math newydd o wasanaeth Rhyngrwyd sy'n gweithio'n gyflymach ac yn cynnig pob math o bosibiliadau newydd.

Yn y cartref, fe fydd hi'n bosib cael ffilmiau a fideos tros y lein band llydan, fe fydd hi'n bosib gwneud llawer mwy o bethau rhyngweithiol ac fe fydd hi'n llawer haws a rhatach cysylltu gyda theulu ym mhen draw'r byd.

I fusnesau, mae'n bosib creu rhwydwaith parhaol sy'n cysylltu cyfrifiaduron mewn gwahanol swyddfeydd – mae fel cael pawb ar un cyfrifiadur anferth. Mae'r gwasanaeth hefyd yn rhatach – mae cysylltiad band llydan ar gael 24 awr y dydd am bris sefydlog.

Fe all wneud gwahaniaeth mawr i gymunedau Cymraeg, gan ei gwneud hi'n bosib i ardaloedd gwledig gystadlu gyda'r trefi mawr. Mae band llydan hefyd yn cynnig posibiliadau mawr mewn meysydd fel iechyd, addysg a gofal yn y gymuned.

Band llydan ar y meniw

Band llydan yw un o'r datblygiadau fydd yn helpu cwmni Cymraeg i dyfu'n anferthol yn ystod y blynyddoedd nesa'.

Mae'r dechnoleg newydd yn golygu fod rheolwyr cwmni bwyd Castell Howell yng Nghaerfyrddin yn gallu cadw golwg llawer gwell ar bopeth sy'n digwydd o fewn y busnes.

Fe fydd hynny'n bwysicach nag erioed, wrth iddyn nhw agor ffatri newydd yng Nghross Hands. Hyd yn hyn, mae Castell Howell yn dosbarthu bwyd i fwytai, gwestai a chantîns ond wedyn, fe fyddan nhw hefyd yn gallu gwneud prydau gan ddefnyddio cynnyrch lleol.

Fe fydd nifer y gweithwyr yn codi o 180 i 260 a lefel busnes y cwmni yn codi o £27 miliwn i £40 miliwn.

Trwy fand llydan, mae'r cwmni wedi creu math o 'ryngrwyd mewnol' sy'n gadael i'r holl gyfarwyddwyr rannu'r un wybodaeth 24 awr y dydd. Mae hefyd yn help mawr wrth anfon a derbyn lluniau ar gyfer pamffledi a chatalogau – mae gwaith oedd yn cymryd amser hir bellach yn digwydd mewn eiliadau.

"Mae'n rhoi golwg gyfan i ni ar waith y cwmni," meddai'r Cyfarwyddwr Ariannol, Nigel Williams. "Ac mae hefyd yn cyflymu agweddau eraill ar ein gwaith."

Gwlad y llaeth a'r Band

Un cwmni sy'n edrych ymlaen yn fawr at weld band llydan yn cyrraedd eu hardal yw Trioni – tri o ffermwyr a benderfynodd wneud y gorau o'u cynnyrch a dechrau gwerthu llaeth organig.

Ar ôl dechrau trwy brynu tanceri a rownd laeth yn ardal Cilgerran ger Aberteifi, maen nhw wedi ymestyn ymhellach ac wedi dechrau cynhyrchu diod llaeth a blas o'r enw Daioni.

Gyda band llydan BT, fe fydd yn bosib iddyn nhw ehangu ymhellach a meddwl am ddatblygu marchnadoedd dros y d?r.

"Mae band llydan wedi cyrraedd tref Abertefi," meddai Lawrence Harris o Abercych, un o'r tri. "Fydd hi ddim yn hir nawr yn ein cyrraedd ni a bydd hyn yn hwyluso'n gwaith marchnata ymhellach."

"Mae'r dechnoleg newydd yn creu posibiliadau newydd i Trioni, i ffermwyr eraill ac i bawb sy'n dymuno byw a gweithio yng nhefn gwlad Cymru."