

# Welsh Virtual Operator

Supporting Welsh language standards  
for public bodies



The Welsh Language scheme means that public services must be available in both Welsh and English to reflect the bilingual nature of Wales.

Welsh Local Authorities must provide a reliable multi-lingual service to the public, thus preserving the Welsh language and meeting Welsh Assembly guidelines. Whilst still ensuring that they continue to reduce costs. A key requirement of the strategy is that Automated phone systems will give callers the choice of conducting their call in English or Welsh.

4net Technologies have developed a solution that will help meet the Welsh Language strategy with their Multi-lingual Virtual Operator – an auto attendant that answers all inbound calls (internal and public) in both English and Welsh.

The solution, which is already providing benefits to our Welsh customers, delivers a high first time call resolution rate improving both customer and staff satisfaction. The software is connected to your existing telephone platform and is future proofed to integrate with your technology roadmap

## What are the main challenges?

- Local Authorities need to provide a reliable multi-lingual service to the Public, preserving the Welsh language and meeting government guidelines
- Local Authorities are under tremendous pressure to reduce their costs – year on year
- Trade-off between automation and providing services
- Approx. 60% of inbound traffic is from internal calls – impacting the service to the public.

## The solution?

4net Multi-lingual Virtual operator. An auto attendant answering all inbound calls (internal and public) in both languages. The solution delivers a high first call resolution rate improving both customer and staff satisfaction. Traditionally agents do not add any value to the call routing process.

## Technology Benefits?

- Meet guidelines and increase public access and satisfaction
- No language training for reception staff
- Release staff to tackle more complex tasks and focus on the public who need personalised support
- Achieve significant savings – very quick ROI and significant year on year savings;
- Reduced staff requirement and overhead

## Why “4net Virtual Operator”?

- The software is connected to your existing telephone platform, a technology enhancement as opposed to replacement
- Future proofed to integrate with your future technology roadmap
- Proven solution delivering tangible benefits

4nets powerful combination of service, excellence and technical expertise makes us the partner of choice for public sector organisations who want to transform the way they communicate with the public.

Call us now on  
**0300 323 0700**  
to see how we can help

0333 323 0700 | [www.4net-technologies.co.uk](http://www.4net-technologies.co.uk)

4net Technologies Ltd, 3 Scholar Green Road, Cobra Court, Manchester M32 0TR  
Registered in England and Wales, number: 05448638

# Gweithredwr Rhithwir Cymraeg

Gefnogi safonau iaith Gymraeg i gyrff cyhoeddus



Mae'r Cynllun Iaith Gymraeg yn golygu bod pob corff cyhoeddus yn cael eu hannog i ddarparu gwasanaethau ar y dinesydd yn y Gymraeg a'r Saesneg i adlewyrchu natur ddwyieithog Cymru.

Mae Awdurdodau Gymraeg Lleol am ddarparu'r cyhoedd gyda gwasanaeth aml-ieithog yn ddibynadwy, a thrwy hynny warchod yr iaith Gymraeg ac yn bodloni'r canllawiau Cynulliad Cymru, gan sicrhau eu bod yn parhau i leihau costau.

Un o ofynion allweddol y strategaeth yw y bydd systemau ffôn awtomataidd yn rhoi dewis i galwyr i gynnal eu sgwrs yn Saesneg neu Gymraeg.

Mae Technolegau 4net wedi datblygu ateb a fydd yn helpu i gwrdd â'r Strategaeth Iaith Gymraeg gyda'u Gweithredwr Rhithwir Aml-ieithog

- cynorthwydd auto sy'n ateb pob galwad sy'n dod i mewn (mewnol a chyhoeddus) yn Saesneg ac yn Gymraeg.

Mae Meddalwedd Gweithredwr Rhithwir yn cael ei integreiddio yn syml ac yn hyblyg gydag unrhyw lwyfan etifeddiaeth neu system fodern, sy'n caniatáu i sefydliadau i'w ddefnyddio nawr, gan wybod y bydd yn symud yn unol â'u map ffordd technoleg.

Yr ateb, sydd eisoes yn darparu manteision i'n cwsmeriaid yng Nghymru, yn darparu cyfradd datrys galwadau tro cyntaf uchel gan wella boddhad cwsmeriaid a staff. Mae'r meddalwedd wedi ei gysylltu gyda eich llwyfan ffôn presennol ac yn prawf ddarllen y dyfodol i integreiddio gyda'ch map ffordd technoleg.

## Beth yw'r prif heriau?

- Angen i Awdurdodau Lleol i ddarparu gwasanaeth amlieithog dibynadwy i'r Cyhoedd, cadw'r iaith Gymraeg a bodloni canllawiau'r llywodraeth
- Mae Awdurdodau Lleol o dan bwysau aruthrol i leihau eu costau - o flwyddyn i flwyddyn
- Cyfaddawd rhwng awtomeiddio a darparu gwasanaethau
- Tua. 60% o draffig sy'n dod i mewn yn dod o alwadau mewnol - effeithio ar y gwasanaeth i'r cyhoedd.

## Yr ateb?

Gweithredwr Rhithwir amlieithog 4net. Cynorthwydd ateb awtomataidd i gyd yn-rwymo galwadau (cyhoeddus a mewnol) yn y ddwy iaith. Mae'r ateb yn cyflwyno cyfradd galwad gyntaf cydraniad uchel yn gwella y boddhad y cwsmeriaid a staff. Yn draddodiadol nid yw asiantau yn ychwanegu unrhyw werth at y broses llwybro galwadau.

## Manteision technoleg?

- Cwrdd â chanllawiau a chynyddu mynediad a bodlonrwydd y cyhoedd
- Dim hyfforddiant iaith i staff y dderbynfia
- Rhyddhau staff i fynd i'r afael â thasgau mwy cymhleth ac yn canolbwyntio ar y cyhoedd y mae angen cymorth personol
- Sicrhau arbedion sylweddol - ROI gyflym iawn ac yn flwyddyn arwyddocaol ar arbedion blwyddyn;
- Gofyniad staff Llai a gorbenion

## Pam "Rhith Gweithredwr 4net"?

- Mae'r meddalwedd wedi ei gysylltu eich llwyfan ffôn presennol - a gwella technoleg yn hytrach na'i newid
- Prawfesur Dyfodol i integreiddio gyda'ch map ffordd technoleg yn y dyfodol
- Ateb profedig gan roi manteision amlwg

Mae Cyfuniad pwerus o wasanaeth, rhagoriaeth ac arbenigedd technegol 4net yn ein gwneud y partner o ddewis ar gyfer sefydliadau yn y sector cyhoeddus sydd am drawsnewid y ffordd y maent yn cyfathrebu â'r cyhoedd.

Call us now on  
**0300 323 0700**  
to see how we can help

0333 323 0700 | [www.4net-technologies.co.uk](http://www.4net-technologies.co.uk)

4net Technologies Ltd, 3 Scholar Green Road, Cobra Court, Manchester M32 0TR  
Registered in England and Wales, number: 05448638