

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

“The Council needed a solution that would give them the option to speak to callers in English or Welsh and 4net’s solution is fully bi-lingual, the software is easy to implement and has an easy to quantify ROI.”

Helen Gerrard
Customer Services Manager
Wrexham Borough Council

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.

0333 323 0700 | www.4net-technologies.co.uk

4net Technologies Ltd, 3 Scholar Green Road, Cobra Court, Manchester M32 0TR

Registered in England and Wales, number: 05448638

Gweithredydd Rhithwir Cymraeg

Cefnogi safonau iaith Gymraeg ar gyfer cyrff cyhoeddus



Mae'r cynllun iaith Gymraeg yn golygu fod pob corff cyhoeddus yn cael ei annog i ddarparu gwasanaethau i ddinasyddion yng Nghymraeg a Saesneg er mwyn adlewyrchu natur ddwyieithog Cymru.

Mae Awdurdodau Lleol Cymreig yn dymuno rhoi gwasanaeth amlieithog dibynadwy i'r cyhoedd, gan warchod yr iaith Gymraeg trwy wneud hynny, a chwrdd â chanllawiau Cynulliad Cymru, wrth sicrhau eu bod yn parhau i gwtogi ar gostau.

Un o ofynion allweddol y strategaeth yw y bydd systemau teleffon Wedi'u Hawtomeiddio'n rhoi'r dewis i alwyr gynnal eu galwad yn Saesneg neu yng Nghymraeg.

Mae 4net Technologies wedi datblygu ateb a fydd o gymorth i fodloni'r strategaeth iaith Gymraeg gyda'u

Gweithredydd Rhithwir Amlieithog - ateb ydd awtomatig sy'n ateb pob galwad a dderbynnir (rhai mewnol a rhai cyhoeddus) yn Saesneg ac yng Nghymraeg.

Mae meddalwedd Gweithredydd Rhithwir yn cael ei hintegreiddio mewn ffordd syml a hyblyg gydag unrhyw lwyfan a etifeddir neu system fodern, sy'n caniatáu i sefydliadau ddefnyddio hyn nawr, gyda gwybodaeth sicr y bydd yn symud ymlaen yn unol â'u map ffordd technoleg.

Mae'r ateb, sydd eisoes yn darparu buddion i'n cwsmeriaid Cymreig, yn darparu graddfa datrysiad uchel i alwadau tro cyntaf gan wella boddhad cwsmeriaid a staff fel ei gilydd. Cysylltir y feddalwedd â'ch llwyfan teleffon cyfredol ac mae'n ddiogel rhag y dyfodol er mwyn iddi integreiddio gyda'ch map ffordd technoleg.

Beth yw'r prif heriau?

- Mae angen i Awdurdodau Lleol ddarparu gwasanaeth amlieithog dibynadwy i'r Cyhoedd, gan warchod yr iaith Gymraeg a chwrdd â chanllawiau'r llywodraeth
- Mae pwysau anferth ar Awdurdodau Lleol i gwtogi ar eu costau – o flwyddyn i flwyddyn
- Cyfaddawd rhwng awtomeiddio a darparu gwasanaethau
- Mae oddeutu 60% o drafnidiaeth i mewn yn dod o alwadau mewnol – sy'n effeithio ar y gwasanaeth i'r cyhoedd.

Yr ateb?

- Gweithredydd Rhithwir Amlieithog 4net. Atebydd awtomatig sy'n ateb pob galwad i mewn (rhai mewnol a rhai cyhoeddus) yn y ddwy iaith. Mae'r ateb yn cyflawni graddfa datrysiad uchel i alwadau tro cyntaf gan wella boddhad cwsmeriaid a staff fel ei gilydd. Yn draddodiadol nid yw asiantau yn ychwanegu unrhyw werth i'r broses o bennu llwybr galwadau.

Buddion Technoleg?

- Cwrdd â chanllawiau a chynyddu mynediad a boddhad y cyhoedd
- Ni does angen hyfforddiant iaith ar staff croeso
- Rhyddhau staff i fynd i'r afael â gorchwylion mwy cymhleth ac i ganolbwyntio ar y cyhoedd sydd angen cynhorthwy wedi'i bersonoli
- Cyflawni arbedion sylweddol – elw cyflym iawn ar fuddsoddiad ac arbedion pwysig o flwyddyn i flwyddyn;
- Cwtogi ar y gofyn am staff a chostau gweinyddu

Pam "Gweithredydd Rhithwir 4net"?

- Mae'r feddalwedd yn cael ei chysylltu â'ch llwyfan teleffon cyfredol – gwelliant mewn technoleg yn hytrach nag amnewidiad
- Diogel rhag y dyfodol er mwyn integreiddio â'ch map ffordd technoleg yn y dyfodol
- Ateb profedig sy'n darparu buddion diriaethol

Mae cyfuniad grymus 4net o wasanaeth, rhagoriaeth ac arbenigedd technegol yn ein gwneud yn bartner dewisol ar gyfer sefydliadau sector cyhoeddus sy'n dymuno trawsnewid sut maen nhw'n cyfathrebu â'r cyhoedd.

Ffoniwch ni nawr ar
0300 323 0700
i weld sut y gallwn helpu

0333 323 0700 | www.4net-technologies.co.uk

4net Technologies Ltd, 3 Scholar Green Road, Cobra Court, Manchester M32 0TR

Registered in England and Wales, number: 05448638