Gwella gwasanaeth i gwsmeriaid drwy ddefnyddio technoleg ac adnoddau eraill

Trosolwg

Mae'r safon hon yn rhan o faes cymhwysedd gwasanaeth i gwsmeriaid sy'n gysylltiedig â Rheoli Gwasanaethau Cwsmeriaid. Mae'n ymwneud â gwella gwasanaeth i gwsmeriaid drwy ddefnyddio technoleg ac adnoddau eraill. Mae'n ymwneud â gweithgareddau a dulliau gweithredu sy'n chwarae rhan hanfodol mewn gwasanaeth i gwsmeriaid drwy chwilio am welliannau a datblygiadau a'u rhoi ar waith. Cofiwch fod cwsmeriaid yn cynnwys pawb rydych chi'n darparu cynhyrchion a gwasanaethau ar eu cyfer. Gallent fod y tu allan i'ch sefydliad neu'n gwsmeriaid mewnol.

Mae gwasanaeth i gwsmeriaid yn newid ac yn gwella pan ddefnyddir technolegau ac adnoddau newydd. Rydych yn nodi ac yn pennu cyfleoedd ar gyfer gwella gwasanaeth i gwsmeriaid ac yn gwerthuso opsiynau ar gyfer cymhwyso technoleg neu adnoddau eraill i wella gwasanaeth i gwsmeriaid. Rydych yn datblygu ac yn gwella gwasanaeth i gwsmeriaid o fewn fframwaith o weithdrefnau sefydliadol, rheoliadau a deddfwriaeth. Rydych yn goruchwylio'r gwaith o roi newidiadau ar waith mewn technoleg ac adnoddau i wella gwasanaeth i gwsmeriaid ac adolygu'r canlyniadau.

Mae'r safon hon ar gyfer gweithwyr proffesiynol gwasanaeth i gwsmeriaid ar lefelau goruchwylio neu reoli sy'n gwella gwasanaeth i gwsmeriaid drwy ddefnyddio technoleg ac adnoddau eraill.

Meini prawf perfformiad

Rhaid i chi allu:

1. monitro datblygiadau mewn technoleg ac adnoddau eraill i wella gwasanaeth i gwsmeriaid
2. adolygu'r defnydd o adnoddau a thechnoleg yn systemau a phrosesau eich sefydliad wrth gyflwyno gwasanaeth i gwsmeriaid
3. nodi cyfleoedd ac opsiynau ar gyfer gwella gwasanaeth i gwsmeriaid gan ddefnyddio technoleg ac adnoddau eraill
4. dadansoddi sut y gallai gwasanaeth i gwsmeriaid elwa yn sgîl yr opsiynau gwella rydych wedi'u nodi
5. cyfrifo'r costau sy'n gysylltiedig â phob opsiwn ar gyfer gwella gwasanaeth i gwsmeriaid
6. amcangyfrif pa mor fforddiadwy yw pob opsiwn i wella gwasanaeth i gwsmeriaid
7. nodi'r opsiwn sy'n diwallu anghenion eich sefydliad orau
8. pennu'r effeithiau y bydd eich dewis yn eu cael ar wasanaethau a chynhyrchion eich sefydliad, a chanfyddiadau cwsmeriaid
9. llunio achos busnes i gynnig gwelliannau i wasanaeth i gwsmeriaid gan ddefnyddio technoleg ac adnoddau eraill
10. nodi polisïau, gweithdrefnau ac arferion sefydliadol a allai effeithio ar eich gwelliannau arfaethedig mewn gwasanaeth i gwsmeriaid
11. dilyn gweithdrefnau eich sefydliad i gael cymeradwyaeth gan y rhai sy'n gwneud penderfyniadau ar gyfer eich gwelliannau arfaethedig mewn gwasanaeth i gwsmeriaid
12. cytuno â chydweithwyr neu bartneriaid gwasanaethau y camau sydd eu hangen i fodloni gofynion sefydliadol wrth roi'r gwelliannau ar waith mewn gwasanaeth i gwsmeriaid
13. cytuno ar welliannau mewn gwasanaeth i gwsmeriaid gyda'r rhai sy'n gwneud penderfyniadau pan fydd angen awdurdodiad ar eich cynigion yn uwch na lefel eich awdurdod
14. nodi deddfwriaeth a rheoliadau allanol a allai effeithio ar roi gwelliannau mewn gwasanaeth i gwsmeriaid ar waith
15. cydbwyso gofynion deddfwriaeth a rheoliadau p allanol ag anghenion eich sefydliad wrth roi gwelliannau ar waith mewn gwasanaeth i gwsmeriaid
16. cynllunio'r gwaith o roi gwelliannau ar waith mewn gwasanaeth i gwsmeriaid gan ddefnyddio technoleg ac adnoddau eraill

17. briffio cydweithwyr gwasanaeth i gwsmeriaid ynghylch rhoi gwelliannau ar waith a'r manteision disgwyliedig
18. monitro sut y rhoddir gwelliannau mewn gwasanaeth i gwsmeriaid ar waith a'r manteision disgwyliedig
19. adolygu'r broses o roi gwelliannau mewn gwasanaeth i gwsmeriaid ar waith gyda chydweithwyr gwasanaeth i gwsmeriaid
20. gwneud addasiadau wrth roi gwelliannau mewn gwasanaeth i gwsmeriaid ar waith yn seiliedig ar eich adolygiad

Gwybodaeth a dealltwriaeth

Mae angen i chi wybod a deall:

1. y tueddiadau ym maes technoleg ar hyn o bryd sy'n awgrymu newidiadau i'r sianeli a'r platfformau cymdeithasol a ddefnyddir gan gwsmeriaid
2. nodweddion ac ymarferoldeb y dechnoleg sydd ar gael a allai gyfrannu at welliannau mewn gwasanaeth i gwsmeriaid
3. sut gellir defnyddio adnoddau ychwanegol ar wahân i dechnoleg i wella gwasanaeth i gwsmeriaid
4. y dulliau a ddefnyddir i gynnal adolygiad systematig o'ch systemau gwasanaeth i gwsmeriaid
5. y technegau a ddefnyddir i ddadansoddi costau a manteision opsiynau ar gyfer gwella gwasanaeth i gwsmeriaid
6. sut i amcangyfrif pa mor fforddiadwy yw'r opsiynau ar gyfer gwneud gwelliannau mewn gwasanaeth i gwsmeriaid
7. pwysigrwydd gwerthuso manteision gwahanol opsiynau ar gyfer gwella gwasanaeth i gwsmeriaid i ddewis y rhai mwyaf perthnasol i'w hargymell
8. sut i ddadansoddi'r effaith y gallai eich opsiynau ei chael ar ganfyddiadau cwsmeriaid a'r gwasanaethau a'r cynhyrchion y mae eich sefydliad yn eu cynnig
9. y dulliau a'r fformat ar gyfer cyflwyno achos busnes i wneud gwelliannau mewn gwasanaeth i gwsmeriaid yn eich sefydliad
10. y polisïau, y gweithdrefnau a'r arferion sefydliadol y mae angen i chi eu dilyn pan fyddwch yn cynnig gwelliannau mewn gwasanaeth i gwsmeriaid
11. sut i gael cymeradwyaeth i newid gweithdrefnau neu arferion gwasanaeth i gwsmeriaid a'r rhai sy'n penderfynu y mae angen i chi fynd atynt
12. sut rydych yn cynnwys cydweithwyr neu bartneriaid gwasanaeth wrth roi gwelliannau ar waith
13. terfynau eich awdurdod eich hun a phwy arall yn y sefydliad sydd angen bod yn gysylltiedig os na allwch awdurdodi gwelliannau ar eich pen eich hun
14. y ddeddfwriaeth a'r rheoliadau allanol sy'n ymwneud â diogelu defnyddwyr a diogelu data
15. y ddeddfwriaeth a'r rheoliadau allanol sy'n ymwneud ag amrywiaeth, cynhwysiant a gwahaniaethu
16. y ddeddfwriaeth a'r rheoliadau allanol sy'n ymwneud ag iechyd a diogelwch cwsmeriaid a chydweithwyr
17. pwysigrwydd cydbwyso gofynion deddfwriaeth a rheoliadau allanol ag

anghenion ac amcanion eich sefydliad

18. y technegau briffio ar gyfer cyflwyno cydweithwyr i newidiadau
19. y dulliau a ddefnyddir i fonitro ac adolygu'r gwelliannau a roddir ar waith gyda chydweithwyr gwasanaeth i gwsmeriaid
20. sut i addasu'r modd y cyflwynir gwasanaeth i gwsmeriaid ar ôl rhoi newidiadau ar waith a sut i gyfleu'r rhain i gydweithwyr gwasanaeth i gwsmeriaid

INSCS031

Gwella gwasanaeth i gwsmeriaid drwy ddefnyddio technoleg ac adnoddau eraill

Datblygwyd gan	Skills CFA
Dyddiad cymeradwyo	22 Chwef 2021
Dyddiad Adolygu Dangosol	01 Maw 2026
Dilysrwydd	Ar hyn o bryd
Statws	Gwreiddiol
Sefydliad cychwynnol	Instructus
RCU gwreiddiol	CFACSF4, CFACSD18
Galwedigaethau perthnasol	Galwedigaethau Gwasanaeth i Gwsmeriaid
Cyfres/Set	Gwasanaeth i Gwsmeriaid
Geiriau Allweddol	Rheolau; rheoliadau; deddfwriaeth; gwella gwasanaeth i gwsmeriaid; gwasanaeth i gwsmeriaid; canolfannau cyswllt; datblygu; gwella; cyfathrebu; datrys problemau; gweithio gydag eraill; gwaith tîm; rhoi gwybodaeth; derbyn gwybodaeth;