

Pwyllgor Datblygiad Economaidd**EDC 14-02(p2)**

Dyddiad:	17 Hydref 2002
Amser:	9.00am tan 12.30
Lleoliad:	Ystafell Pwyllgor 1, Cynulliad Cenedlaethol Cymru
Teitl:	Adolygiad Cefnogaeth Busnes – Adroddiad Datblygiad Hydref 2002

Bwriad

1. Bwriad y papur canlynol yw i adrodd ar y datblygiad sydd i ddyddio ar ymateb llywodraeth y Cynulliad Cenedlaethol i Adolygiad Gwasanaethau Datblygiad a Chefnogaeth Busnes y Pwyllgor yma a gwblhawyd ym mis Gorffennaf 2001
2. Cafwyd yr Adroddiad Datblygiad yma ei baratoi gan y WDA a bydd Graham Hawker a Siân Lloyd Jones yn bresennol i ateb unrhyw gwestiynau manwl.

Yr Is-Adran Polisi Economaidd
Hydref 2002

AROLWG CEFNOGAETH BUSNES – ADRODDIAD DATBLYGIAD
AWDURDOD DATBLYGU CYMRU

1. CYFLWYNIAD

1.1 Cwblhawyd ymateb Llywodraeth y Cynulliad Cenedlaethol tuag at arolwg yr EDC, ynglŷn â gwasanaethau datblygiad a chefnogaeth busnes, ym mis Gorffennaf 2001 ac argymell: -

- Mae'r WDA a ddylai fod y brif gorff ar gyfer darpariaeth cefnogaeth busnes i Fusnesau o bob maint
- Mae'r WDA a ddylai fod yn gyfrifol am reolaeth Cyswllt Busnes
- Mae'r WDA a ddylai fod yn gyfrifol am gyd-drefniant gwasanaethau cefnogaeth busnes wedi cyllido'n gyhoeddus.

1.2 Gofynnwyd i'r WDA darparu cynllun cyfamser erbyn diwedd Mis Hydref 2001 gyda'r gweithrediad o Ebrill 2002.

1.3 Mae dull y WDA o weithredu wedi seilio ar yr egwyddorion allweddol :-

- Agwedd penderfynol a chadarn â ffocws tuag at gwsmeriaid
- Adeiladu a gwasgaru ymarfer gorau
- Partneriaeth effeithlon ag effeithiol
 - Tra yr adnabuwyd fod cyflawni'r argymelliadau yn broses hir dymor. Cyflawnwyd llawer yn barod. Mae'r datblygiad i ddyddio yn cynnwys :-

2. RHEOLAETH CYSWLLT BUSNES

Bu'r WDA yn awgrymu Porth cenedlaethol a fyddai'n cynnig mynediad i gyngor diduedd, gwybodaeth, diagnosis cychwynnol ac atgyfeiriad i'w gyrchu drwy'r Ganolfan Galwadau, Safle gwe a mynediadau lleol. Byddai'r Gwasanaeth Porth wedi ei seilio ar yr egwyddorion isod:

- Ansawdd a phroffesiynoldeb
- Ffocws a Chyflawniad
- Hygyrchedd a hawdd I'w ddefnyddio
- Gwerth eich arian
- Eglurdeb
- Tegwch

DATBLYGIAD I DDYDDIO :-

Rhwydwaith o fynedfeydd lleol yn ei le – Bu 36 swyddfa yn cynnig sylw ar draws Cymru Gyfan wedi'i darparu gan 15 o gyfundrefnau ar sail gytundeb. Rhestrwyd y rhain yn Annex I. Mae'r nifer o swyddfeydd yn adlewyrchu'r angen i gadw

gwasanaethau mor agos â phosib i fusnes eu hun. Cyflawnwyd rhesymoliad a gwellhad Gwasanaeth drwy:

- i) Eglurder Gwasanaeth a ddarparwyd gan y pyrth, a phob un lleol yn cynnwys ardal benodol yng Nghymru.
 - ii) Rhesymoliad gweithredol drwy ond un swyddfa yn derbyn galwadau o'r rhif ymholiad cyffredinol, yn hytrach na'r 32 blaenorol.
 - iii) Ail adeiladwaith Cyfundrefnol drwy ei gynnwys o fewn yr WDA.
- Sefydlwyd Canolfan Galwad Genedlaethol Interim gyda dros 13,000 o alwadau ers iddo gychwyn ym Mis Ebrill 2002 i gymharu â 10,000 dros yr un cyfnod blwyddyn ddiwethaf.
 - Cafwyd Safle Gwe Cyswllt Busnes ei ddiweddar i adlewyrchu egwyddorion y Gwasanaeth Porth.
 - Arolwg o system rheolaeth cleient a chychwynwyd ar y cyd gyda Chyswllt Busnes Cymru ag Elwa yn 2001 ym Mis Ebrill 2002.
 - Grwpiau rheolaeth gweithredol wedi'i sefydlu ym mhob un o'r 4 rhanbarth yn cynnwys y WDA a darparwyd porth lleol er mwyn rhannu a dosbarthu ymarfer da, gwella gwybodaeth cynllun a.y.y.b

GWAITH CYFREDOL :-

Yswiriant Ansawdd/Bodddhad Cwsmer

Tra fod peirianweithiau yn bodoli'n barod er mwyn cadw golwg ar foddhad cwsmer ac i ddelio a chwynion, mae systemau ansawdd fwy cadarn yn cael ei ddatblygu sydd yn canolbwyntio ar y broses yn hytrach na safonau syml.

Dangosyddion a mesuriad allweddol i'w sefydlu erbyn mis Tachwedd 2002
Benchmarking i'w gwblhau erbyn mis Chwefror 2003
Rhaglen gyfredol Monitro a datblygiad o Fawrth 2003

- **Marchnata**

Ar hyn o bryd yn adolygu safle, dynodiad a negeseuon allweddol ar gyfer y Porth. Adolygiad i'w gwblhau erbyn diwedd mis Hydref 2002.
"Lansiad" – Ionawr/Chwefror

- **Safle Gwe Canolfan Galwad Cenedlaethol.**

Mae Opsiynau ar gyfer paratodau hirdymor dan ystyriaeth ar hyn o bryd gan ystyried beth sydd yn bodoli'n barod, profiadau mewn man arall a'r rheinu a enillwyd drwy drefniadau cyfamser.

Arolwg i'w gwblhau erbyn diwedd Hydref 2002 ac opsiynau i'w hystyried â

Gweithrediad o Ionawr 2003 ymlaen.

- **System Rheolaeth Cleient**

O ganlyniad i'r Arolwg a gwblhawyd yn Ebrill, Linktrack bydd prif system rheolaeth cleient y Porth.

Y blaenoriaethau uniongyrchol yw defnydd a chyfaniad ac mae'r WDA yn gweithio ar y cyd gydag ELWa er mwyn cyflawni hyn.

- **Cyd-drefniant amgen o Wasanaethau Cefnogaeth Busnes**

Ffeindwyd yn yr Arolwg fod yna ddiffyg eglurder mewn rhannau a chyfrifoldebau yn narpariaethau gwasanaethau cefnogaeth busnes, gorgyffwrdd cydnabyddedig a dyblygiad, ymlediad brand a dryswch ar ran y cwsmer.

Mae triniaeth y WDA o wella cyd-drefniant gwasanaethau cefnogaeth busnes yn ddeublyg:

- i) gwella cysondeb a chyd-drefniant gwasanaethau cefnogaeth busnes y mae'r WDA yn ariannu ac yn/neu'n darparu.
- ii) Sefydlu peirianweithiau ar gyfer gwella cyd-drefniant gwasanaethau cefnogaeth busnes wedi ariannu a'i ddarparu gan eraill.

DATBLYGIAD I DDYDDIO:

i) Gwasanaethau wedi'i gyllido/cynhyrchu gan y WDA:

- Arolwg ymarfer gwell i fusnesau newydd yn cychwyn a gwasanaethau ymgynghoriaeth diagnostig wedi'i cwblhau Ebrill 2002. Cyflawnwyd Argymhellion gydag effaith uniongyrchol.
- Cwblhawyd Adolygiad o system Rheolaeth Cyfrif y WDA Ebrill 2002. Argymhellion yn cael ei ddefnyddio fel sail ar gyfer ymddiddan gydag ELWa ac eraill I gytuno dull ar y pryd i reolaeth cyfrifon.
- Mapiad o gynnyrch a gwasanaethau Cefnogaeth Busnes y WDA

Mewnbwn data wedi'i gwblhau. Cynlluniau Dadansoddiad a llifliniad yn cael ei drafod gyda golwg I leihau nifer y brandiau yn y farchnad le a sicrhau gwell eglurder o safbwynt y cwsmer. Bydd yn borth I farchnata, cynllun busnes a throsglwyddiad yn 2003/04 ac yn cael ei arolygu'n barhaol

- Trosglwyddiad o gynlluniau grant SPUR/SMART/RIN o Lywodraeth y Cynulliad Cenedlaethol I'r WDA wedi'i gwblhau Ebrill 2002. Ar hyn o bryd cynlluniau yn cael ei arolygu yng nghyd-destun o gefnogaeth arall ar gyfer cyfnewidiadau. Arolwg I'w gwblhau erbyn Mis Mawrth 2003

iii) Gwella cyd-drefniant gwasanaethau cefnogaeth busnes wedi'i gyllido'n Gyhoeddus.

- 4 consortia cefnogaeth busnes rhanbarthol yn cael ei sefydlu I ddatblygu strategaethau cefnogaeth busnes sydd yn hyrwyddo effeithiolrwydd mwy mewn darpariaeth, eglurder rolau, cyfrifoldebau ac atebolrwydd
- Sefydliad grŵp cyd-drefniant cenedlaethol ar gyfer gwasanaethau cefnogaeth busnes cyhoeddus i gynnwys ELWa, WLGA, WTB, Llywodraeth Cynulliad Cenedlaethol Cymru a'r WDA i gyfeirio at faterion er enghraifft gorgyffyrddiad/ dyblygiad darpariaeth, gwerth yr arian a.y.y.b

3. DEALL A CHWRDD AG ANGHENION CWSMERIAID

Gall gwella effeithioldeb a'r trawiad ar wasanaethau cefnogaeth busnes ond cael ei gyflawni drwy deall anghenion cwsmeriaid cyfredol a rhai posibl a drwy deilwriaeth darpariaeth gwrdd a'u hanghenion.

DATBLYGIAD I DDYDDIO:

- Arolwg SME WDA wedi'i gwblhau Mis Medi 2002
- Cylchgrawn Cwsmer WDA, Busnes, wedi lansio Medi 2002 gydag arolwg dilynol.
- Adolygiad parhaol o ddarganfyddiadau o Arolygon eraill (e.e FSB, CBI, Siambrau Masnach...)
- Ymddiddan Reolaidd gyda chyrrff cynrychiolaidd yn genedlaethol ac yn rhanbarthol e.e CBI, FSB, TUC a Sector For a.
- Datblygu mecanweithiau Atborth y cwsmer ar gyfer pob agwedd gweithgaredd cefnogaeth a datblygiad busnes y WDA (e.e drwy systemau Rheolaeth Cleientiaid, dulliau cwynion, grwpiau ffocws)
- Trosglwyddiad cefnogaeth gychwynnol Potensia cyn-busnes ar gyfer grwpiau heb gynrychiolaeth ddigonol a bwysleisiwyd yn y Cynllun Gweithredu Entrepreneuriaeth, yn cynnwys trosglwyddiad Rhaglen Hyfforddiant Amrywiaeth er mwyn codi ymwybyddiaeth ynglŷn materion cydraddoldeb ac amrywiaeth rhwng darparwyr cefnogaeth busnes y prif ffrwd.

CASGLIAD

Gwneir datblygiad arwyddocaol drwy cyflawni argymhellion yn codi o ymateb llywodraeth y Cynulliad Cenedlaethol i Arolwg EDC ar wasanaethau Datblygiad a Cefnogaeth. Sut Bynnag, mae'r WDA yn ymwybodol drwy eu cysylltiad ac ymgom reolaidd gyda nid yn unig gwsmeriaid ond darparwyr o wasanaethau cefnogaeth busnes fod gofyn am ymdrech hir dymor a pharhaol ar ran y WDA a'u partneriaid i gyflawni gwell cyd-drefniant o wasanaethau, gwell ansawdd o wasanaethau ac agwedd cwsmer penderfynol a ffocws.

SIAN LLOYD JONES
Hydref 2002

CANOLFANNAU PORTH LLEOL

Mae'r canlynol yn rhestru'n fanwl lleoliadau'r Swyddfeydd Porth wedi ei sefydlu o amgylch Cymru o dan gyfundeb o'r WDA. Nid ydyw'r rhestr yn cynnwys paratodau arbennig er enghraifft canolfannau gwaith allanol a allai cael ei ddefnyddio am rhan o'r wythnos weithiol.

DE DDWYRAIN CYMRU

Lleoliad Canolfan

Cymdeithas Ymrwymedig

Blaenau Gwent (Tredegar)	CSB Blaenau Gwent
RCT (Treforest)	Cyswllt Busnes
Caerdydd	Busnes drwy Ffocws
Bro Morgannwg (Y Barri)	Busnes drwy Ffocws
Pen-y-Bont ar Ogwr (Tondu)	Busnes drwy Ffocws
Caerffili (Ystrad Mynach)	CSB Caerffili
Merthyr Tydfil (Pentrebach)	CSB Merthyr Tydfil
Sir Fynwy (Cwmbran)	CS Sir Fynwy
Casnewydd	CS Casnewydd/ Menter N & G
Torfaen (Cwmbran)	CSB Torfaen

GOGLEDD CYMRU

Lleoliad Canolfan

Cymdeithas Ymrwymedig

Clwydfro (Lon Parcwr, Rhuthun)	CS Sir Ddinbych
Morfa Clwyd (Parc Busnes Morfa Clwyd, Y Rhyl)	CS Sir Ddinbych
Rhyl (Llyfrgell Y Rhyl a Chanolfan Celfyddydau)	CS Sir Ddinbych
Conwy (Cyffordd Llandudno)	CS Sir Ddinbych
Sir Fôn (Llangefni)	CS Sir Ddinbych
Pwllheli	CS Sir Ddinbych
Caernarfon	CS Sir Ddinbych
Bangor	CS Sir Ddinbych
Wrecsam(Canolfan Menter Y Bers)	CS Sir y FFlint
Wrecsam(Canolfan Celfyddydau a Llyfrgell Wrecsam)	CS Sir y FFlint
Yr Wyddgrug	CS Sir y FFlint
St Andrew's(Stad Ddiwydiannol Brwmffild, Yr Wyddgrug)	CS Sir y FFlint

DE ORLLEWIN CYMRU

Lleoliad Canolfan

Cymdeithas Ymrwymedig

Abertawe/ Castell Nedd Port Talbot (Castell Nedd)	CSB Nedd Port Talbot
---	----------------------

Gir Gaerfyrddin (Rhydaman)
Sir Benfro (Penfro)

Cyngor Sir Gaerfyrddin
Cyngor Sir Benfro

CANOLBARTH CYMRU

Lleoliad Canolfan

Penrhyndeudraeth
Dolgellau
Sir Aberteifi
Llanbedr Pont Steffan
Aberystwyth
Y Trallwng
Llandrindod Wells
Aberhonddu

Cymdeithas Ymrwymedig

CS Sir Ddinbych
CS Sir Ddinbych
Antur Teifi
Antur Teifi
CS Ceredigion
CS Powys
CS Powys
CS Powys