www.xtrapapers.com

Dydd Mercher 14 Mai 2014 – Bore

LEFEL 1/2 CYMHWYSTER CENEDLAETHOL CAERGRAWNT MEWN TGCh

R001/02 Deall Systemau Cyfrifiadurol

ASTUDIAETH ACHOS

3274230099

Amser: 1 awr

GWYBODAETH I YMGEISWYR

- Mae hwn yn gopi glân o'r Astudiaeth Achos y dylech fod wedi ei gweld eisoes.
- Dylech gyfeirio ati wrth ateb cwestiynau'r arholiad sydd wedi eu hargraffu mewn llyfryn ar wahân.
- **Ni** chewch fynd â'ch copi blaenorol o'r Astudiaeth Achos i'r arholiad.
- **Ni** chewch fynd â nodiadau i'r arholiad.
- Mae'r ddogfen hon yn cynnwys **4** tudalen. Caiff unrhyw dudalennau gwag eu nodi.

CYFARWYDDYD I'R SWYDDOG ARHOLI/GORUCHWYLIWR

- Peidiwch ag anfon yr Astudiaeth Achos hon i'w marcio; dylid ei chadw yn y ganolfan neu'i hailgylchu. Cysylltwch â Hawlfraint OCR os byddwch yn dymuno ailddefnyddio'r ddogfen hon.

© OCR 2014 [K/503/6025]
DC (SLM) 94050
Mae OCR yn Elusen eithriedig

Trowch y dudalen

www.xtrapapers.com

Gwybodaeth i Ddysgwyr

Mae llawer o weithwyr yn gweithio o bell (*remotely*) o'u prif swyddfa gyda'u trefn ddyddiol yn cael ei threfnu iddyn nhw gan reolwr. Bydd y rheolwr hwn yn gyfrifol am amserlenni gwaith pob gweithiwr fel bod anghenion y cwsmer yn cael eu bodloni yn y ffordd orau. (Sefyllfa 1)

Mae adborth cwsmeriaid yn ddull defnyddiol o fesur effeithiolrwydd gweithwyr. (Sefyllfa 2)

Sefyllfa 1

Mae Cable Ties Ltd yn gwmni sy'n arbenigo mewn gosod a chynnal systemau teledu cebl. Mae'r cwmni yn cyflogi saith Technegydd Ceblau ac mae'n rhoi ffôn clyfar i bob un ohonyn nhw i'w helpu i gwblhau eu gwaith. Mae'n ofynnol i bob Technegydd Ceblau lofnodi Polisi Defnydd Derbyniol (PDD) cyn iddyn nhw gael eu ffôn clyfar. Fel rhan o'r PDD hwn, mae'n rhaid i bob technegydd gytuno i beidio â lawrlwytho unrhyw *Apps* ar wahân i'r rhai sydd wedi eu cynnwys gyda'r ffôn clyfar wrth iddo gael ei roi i'r technegydd.

Ar ddiwedd pob dydd, mae Jackie, Rheolydd y Swyddfa, yn edrych ar yr holl orchwylion (*jobs*) sydd wedi cael eu bwcio ac yn creu amserlen waith i bob technegydd ar gyfer y diwrnod canlynol. Wedyn, mae'r amserlenni gwaith hyn yn cael eu cydamseru o bell â ffonau clyfar y technegwyr.

Ar ddechrau'r dydd, a phan fydd gorchwyl wedi'i gwblhau, mae pob technegydd yn cysylltu â'r cwsmer nesaf ar ei amserlen i gadarnhau bod yr ymweliad sydd wedi'i drefnu yn dal i fod yn gyfleus.

Mae gan Cable Ties Ltd rai cwsmeriaid 'blaenoriaethol'. Rhaid delio â galwad gan gwsmer 'blaenoriaethol' o fewn pedair awr o dderbyn yr alwad. Pan gaiff galwad o'r fath ei derbyn, bydd Jackie yn gwneud unrhyw newidiadau angenrheidiol i'r amserlenni gwaith ar gyfer y diwrnod. Wedyn, mae'r amserlenni gwaith wedi'u diweddaru yn cael eu hanfon o bell i ffonau clyfar unrhyw Dechnegwyr Ceblau y mae'r newid yn effeithio arnyn nhw.

Sefyllfa 2

Mae Jackie, rheolydd y swyddfa, eisiau casglu adborth gan gwsmeriaid. Nid yw hi'n siwr a fydd hi'n gofyn i gwsmeriaid lenwi ffurflen ar bapur tra bydd y technegydd ar safle y cwsmer neu a fydd hi'n gofyn iddyn nhw roi adborth ar-lein ar ôl ymweliad y technegydd. Mae Jackie yn gwybod y bydd hi'n cael llawer o adborth, pa ddull bynnag y mae hi'n ei ddewis. Hoffai hi allu cysylltu'r adborth gan bob cwsmer â'r gorchwyl y mae'n cyfeirio ato.

Mae Marcus newydd ddechrau gweithio i Cable Ties Ltd fel Technegydd Ceblau ac mae ei waith yn cael ei fonitro am ei bedair wythnos gyntaf. Wrth iddo gwblhau gorchwyl, rhaid iddo anfon neges SMS at Jackie, gyda'r geiriau 'Wedi'i wneud' a chyfeirnod y gwaith. Wedyn, mae'r wybodaeth hon yn cael ei defnyddio i fonitro'r amser mae Marcus yn ei gymryd i gwblhau pob gorchwyl.

© OCR 2014

www.xtrapapers.com

Paratoi

I baratoi ar gyfer yr arholiad, dylech chi ganfod nodweddion ffonau clyfar a sut mae'r rhain yn gallu cael eu defnyddio i gefnogi gwaith pob dydd technegydd sy'n teithio.

Dylai hyn gynnwys:

- defnyddio technoleg wifrog a thechnoleg ddi-wifr i drosglwyddo gwybodaeth i ddyfeisiau cludadwy a manteision ac anfanteision gwneud hynny
- sut mae gwybodaeth a data yn gallu cael eu storio ar ddyfeisiau cludadwy
- anfanteision posibl rhoi ffonau clyfar i dechnegwyr.

Dylech ymchwilio i'r canlynol hefyd:

- cyfyngiadau cyfreithiol a moesol ar ddefnyddio data personol a data arall
- dulliau sy'n gallu cael eu defnyddio i ddiogelu data personol
- dulliau storio data a gwybodaeth nad oes angen eu defnyddio pob dydd mwyach
- dulliau olrhain gwaith technegwyr sy'n teithio
- dulliau casglu a defnyddio data am foddhad cwsmeriaid
- effaith defnyddio TGCh ar effeithlonrwydd busnesau.

© OCR 2014

www.xtrapapers.com

Gwybodaeth am Hawlfraint

Mae OCR wedi ymrwymo i ofyn caniatâd i atgynhyrchu'r holl gynnwys trydydd parti y mae'n ei ddefnyddio yn ei ddeunyddiau asesu. Mae OCR wedi ceisio nodi a chysylltu â phob deiliad hawlfraint y defnyddir eu gwaith yn y papur hwn. I osgoi datgelu gwybodaeth sy'n gysylltiedig ag atebion i ymgeiswyr, atgynhyrchir pob cydnabyddiaeth hawlfraint yn Llyfryn Cydnabyddiaeth Hawlfraint OCR. Cynhyrchir hwn ar gyfer pob cyfres o arholiadau, ac mae ar gael i'w lawrlwytho oddi ar ein gwefan gyhoeddus (www.ocr.org.uk) ar ôl y gyfres arholiadau byw.

Os yw OCR yn anfwriadol wedi methu cydnabod neu glirio unrhyw gynnwys trydydd parti yn y deunydd asesu hwn, bydd OCR yn falch o gywiro hyn ar y cyfle cyntaf posibl.

Ar gyfer ymholiadau neu wybodaeth bellach, cysylltwch â: Copyright Team, First Floor, 9 Hills Road, Cambridge CB2 1GE.

Mae OCR yn rhan o'r Cambridge Assessment Group; Cambridge Assessment yw enw brand University of Cambridge Local Examinations Syndicate (UCLES), sydd yn adran o Brifysgol Caergrawnt.

© OCR 2014