

# Alastair Page

**Teitl Swydd:** Dadansoddwr Gweithrediadau, Network Rail Enquires

Mae Ymholiadau Rheilffordd Cenedlaethol yn wasanaeth gwybodaeth sydd wedi'i reoleiddio gan y llywodraeth ar gyfer y rhwydwaith rheilffordd cenedlaethol. Rwyf yn gweithio mewn tîm o 20 o bobl ac rwy'n gyfrifol am dri phrif gyfrifoldeb.

Y cyntaf yw rheoli ochr weithrediadau'r cyswllt sydd gennym â'r ddau gwmni sy'n cyflenwi ein pedair canolfan alw, sy'n ateb y galwadau i'n llinell ymholiadau. Yr ail yw rheoli'r llwyfan llwybro galwadau i drosglwyddo galwadau i'r man cywir ar yr amser cywir. A'r trydydd yw dadansoddi ystadegau o'r canolfannau galwadau a'n sianelau gwybodaeth eraill megis y wefan er mwyn cynyddu cynhyrchedd, proffwydo cyfeintiau ymholiadau yn y dyfodol a gwella ein gwasanaeth

*"Mewn cyfarfodydd ble'r ydym yn trafod y llwybr gweithredu gorau, mae'r data yn aml yn gallu dangos y llwybr cywir i ni."*



drwy edrych ar batrymau yng ngweithgareddau'r defnyddwyr.

Ni allwn wneud fy swydd heb ddefnyddio daenlenni. Rwyf yn defnyddio fformiwlâu cymhleth i ganfod patrymau

mewn data, gweithio allan rhagolygon ac amrywiadau. Rwyf yn gweithio gyda chanrannau, ac yn gorfod gosod meincnodau i fesur perfformiad a chytundebau lefel gwasanaeth.

Mae gallu trin ystadegau yn bwysig iawn. Mewn cyfarfodydd ble'r ydym yn trafod y llwybr gweithredu gorau, mae'r data yn aml yn gallu dangos y llwybr cywir i ni.

Rwyf angen mathemateg bob dydd i ddangos i mi sut mae fy nghyflenwyr yn perfformio. Fel yn y rhan fwyaf o ddiwydiannau, mae ein busnes yn cael ei yrru gan arian. Ac mae gennym gytundebau lefel gwasanaeth yn eu lle i sicrhau bod y cyflenwyr hyn yn perfformio i'r safon ddisgwyliedig - os nad ydynt, nid ydynt yn cael eu talu.

# Alastair Page

**Job Title:** Operations Analyst, Network Rail Enquiries

National Rail Enquires is a government-regulated information service for the national rail network. My role incorporates three main responsibilities within a team of 20 people.

The first is to manage the operations side of the contact we have with two companies who supply four call centres to answer calls to our enquiry line. The second is to manage the call-routing platform to deliver the calls to the right place at the right time. And the third is to analyse statistics both from the call centres and our other information channels, like the website, in order to increase productivity, forecast future volumes and improve our service through trends in the users' activities.

*"In meetings where we are debating the best course of action, the data often shows you the right path to take."*



I could not do my job without the use of spreadsheets. I use complex formulae to work out trends within

data, work out forecasts and variances and use percentages as benchmarks to measure performance and service-level agreements.

Being able to handle statistics is very important. In meetings where we are debating the best course of action, the data often shows you the right path to take.

I need mathematics every day to show me how my suppliers are performing. As in most industries, our business is driven by money. And we have service-level agreements in place to make sure they perform to the standard expected – if they don't, then they don't get paid.