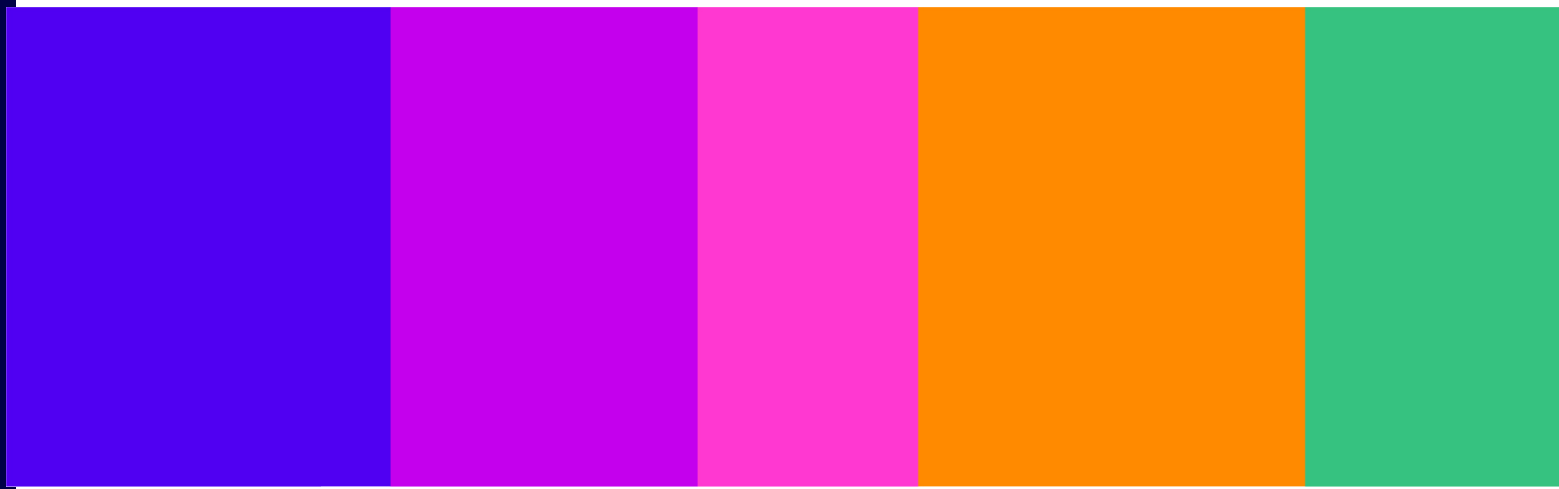


Deallusrwydd artiffisial (AI) mewn marchnadoedd telathrebu: yr effaith ar brofiadau defnyddwyr hyd yma a sut gallai ddatblygu

Cyhoeddwyd 25 Medi 2026

I gael rhagor o wybodaeth am y cyhoeddiad hwn, ewch i ofcom.org.uk



Cynnwys

Adran

1.	Trosolwg	3
2.	Cefndir	8
3.	AI yn nhaith cwsmeriaid telathrebu.....	15
4.	Defnydd pobl a busnesau o AI yn nhaith cwsmeriaid telathrebu a'u hagweddau tuag atynt	30
5.	Rhaglenni AI yn y dyfodol yn nhaith cwsmeriaid telathrebu.....	34
6.	Sicrhau bod ein rheolau'n cefnogi arloesi cyfrifol ac yn amddiffyn cwsmeriaid yn effeithiol	44

Atodiad

A1.	Geirfa	54
-----	--------------	----

1. Trosolwg

Mae deallusrwydd artiffisial (AI) bellach yn rhan gynyddol o sut mae pobl yn cymryd rhan mewn marchnadoedd ac yn ymgysylltu â nhw, ac mae hynny'n cynnwys marchnadoedd telathrebu

- 1.1 Ers degawdau, mae'r sector telathrebu byd-eang wedi mabwysiadu systemau AI i awtomeiddio a gwella sut mae'n rheoli rhwydweithiau telathrebu. Fodd bynnag, yn ystod y pum mlynedd diwethaf, mae cwmnïau telathrebu a chyfryngwyr eraill mewn marchnadoedd telathrebu manwerthu wedi manteisio ar ddatblygiadau cyflym mewn deallusrwydd artiffisial cynhyrchiol (GenAI) i gefnogi mwy o'u rhyngweithio â defnyddwyr.
- 1.2 Hefyd, mae pobl a busnesau yn defnyddio mwy a mwy o raglenni AI yn eu bywydau a'u gwaith. Mae ein hymchwil yn dangos, yn 2026, fod ychydig o dan hanner yr oedolion sy'n defnyddio'r rhyngwrwyd yn y DU (48%) yn dweud eu bod wedi defnyddio offer GenAI fel ChatGPT a Google Gemini yn ystod y 12 mis diwethaf. Dywedodd ychydig o dan chwarter ohonynt (23%) eu bod wedi rhyngweithio â sgwrsfotiaid gwasanaethau i gwsmeriaid AI yn ystod yr un cyfnod.¹ Mae'r darlun hwn yn debygol o newid yn gyflym os bydd AI yn parhau i gael ei fabwysiadu'n gyflym.
- 1.3 Mae cyfran fach o bobl a busnesau bach hefyd wedi dechrau defnyddio rhaglenni AI, fel sgwrsfotiaid GenAI a pheiriannau chwilio a chynghori sydd wedi'u hategu ag AI, i'w helpu i ddefnyddio gwasanaethau band eang, symudol, llinell dir, band eang drwy loeren neu deledu-drwy-dalu – yn hytrach na dim ond darllen gwybodaeth statig ar dudalennau gwe neu siarad ag asiantiaid gwasanaethau i gwsmeriaid sy'n bobl go iawn:
 - Roedd wyth y cant o'r oedolion sy'n defnyddio'r rhyngwrwyd yn y DU wedi defnyddio gwasanaeth AI yng nghyswllt eu gwasanaethau telathrebu.
 - Roedd chwech y cant ohonynt wedi defnyddio un i ddatrys problem telathrebu.
 - Roedd tri y cant ohonynt wedi defnyddio un i gymharu pris, cynnyrch neu wasanaeth telathrebu.²
- 1.4 Canfu ein hymchwil³ ar gyfer y ddogfen hon hefyd fod llawer o gyfranogwyr yn cydnabod ac yn gwerthfawrogi manteision posibl defnyddio AI yn eu bywydau bob dydd. Er enghraifft, roedd y cyfranogwyr yn gweld manteision defnyddio AI i arbed amser wrth ddefnyddio marchnadoedd telathrebu, gwneud penderfyniadau gwell a chael gafael ar wasanaethau, cymorth a chynghori sydd wedi'u personoli'n fwy.

¹ Rhwng 6 Mawrth a 30 Mehefin 2026, cynhaliodd Ipsos gyfweiliadau wyneb yn wyneb â 4,033 o oedolion (16 oed a hyn) yn y DU ar gyfer Traciwr Technoleg Ofcom 2026. Roedd y Traciwr Technoleg yn cynnwys cwestiynau am ddefnyddio sgwrsfotiaid a rhithgynorthwywyr sy'n cael eu gyrru gan AI a'r agweddau tuag atynt. Edrychwch ar QX1-6 ([yma](#)) i gael rhagor o wybodaeth.

² Ofcom. Traciwr Technoleg 2026.

³ Rhwng 16 Mawrth a 17 Ebrill 2026, cynhaliodd Jigsaw Research 35 o gyfweiliadau manwl awr o hyd a 13 o grwpiau ffocws awr a hanner o hyd gydag amrywiaeth o fusnesau bach a chanolig a defnyddwyr, gan gynnwys pobl ag anghenion neu ofynion ychwanegol, i archwilio eu defnydd a'u canfyddiad o AI a'u barn tuag at achosion defnydd yn awr ac yn y dyfodol ar draws taith cwsmeriaid telathrebu. Roedd y cyfweiliadau hyn yn cynnwys cyfranogwyr â gwahanol lefelau o gyswllt ag AI a gwahanol agweddau tuag ato. Gweler [Atodiad 2](#) i gael rhagor o wybodaeth.

- 1.5 Fodd bynnag, mae ymddiriedaeth a hyder pobl mewn AI, a'u brwdfrydedd amdano, yn amrywio. Roedd llawer o'r cyfranogwyr yn betrus am ddefnyddio AI ac mae'r bobl hynny sydd â'r cyswllt lleiaf ag AI yn fwy tebygol o fod yn amheus o'i fanteision.
- 1.6 Er gwaethaf agweddau cymysg at AI, rydym yn credu y gallai cyfran y cwsmeriaid sy'n defnyddio rhaglenni AI i ymdrin â'r marchnadoedd telathrebu dyfu'n gyflym. Byddwn yn parhau i gadw golwg ar hyn dros amser.

Mae'r gwaith o gyflwyno AI i ymwneud â chwsmeriaid yn mynd rhagddo'n ofalus ym maes telathrebu, ond gallai hyn newid yn gyflym a thrawsnewid profiad defnyddwyr

- 1.7 Mae pa mor gyflym y gallai galluoedd modelau AI ddatblygu yn y dyfodol, ac a oes angen rheoleiddio a chydlynu rhyngwladol cryf i reoli'r risgiau y gallent eu hachosi, yn destun llawer o drafodaeth ryngwladol ar hyn o bryd.
- 1.8 Yng nghyd-destun sut mae AI yn cael ei ddefnyddio i wella profiad defnyddwyr ym maes telathrebu yn y DU, rydym wedi canfod bod y sector yn cyd-fynd â'i gymheiriaid rhyngwladol o ran cyflymder cyflwyno AI i ymwneud â chwsmeriaid. Rydym hefyd wedi canfod bod gwahanol ffactorau technolegol, masnachol ac ymddygiadol yn siapio i ba raddau a pha mor gyflym mae cwmnïau'n integreiddio AI yn nhaith cwsmeriaid telathrebu, ochr yn ochr â'r drafodaeth gymdeithasol ehangach am AI:
- Dibynadwyedd allbynnau AI, gan gynnwys y risg o rithweledigaethau.
 - Ymddiriedaeth cwsmeriaid.
 - Gwirio a dilysu hunaniaeth ar draws llwyfannau.
 - Her uno data cwsmeriaid.
 - Ystyriaethau masnachol ac adenillion o fuddsoddi.
- 1.9 Mae hyn yn golygu, heddiw o leiaf, bod cwmnïau telathrebu yn gyffredinol yn bod yn ofalus, gan osod rheiliau gwarchod ar raglenni AI a chyfyngu ar y swyddogaethau maent yn eu cyflawni. Fodd bynnag, wrth edrych i'r dyfodol, rydym hefyd o'r farn bod gan arloesi ym maes AI a rhaglenni newydd y potensial i drawsnewid profiad cwsmeriaid ym maes telathrebu a newid deinameg y gystadleuaeth, a hynny drwy:
- Greu ffyrdd newydd i gwsmeriaid ryngweithio'n ddeinamig â chwmnïau.
 - Awtomeiddio penderfyniadau cwmnïau am yr wybodaeth maent yn ei chyflwyno i gwsmeriaid a'r gwasanaethau maent yn eu cynnig iddynt, gan ddefnyddio data cymhleth.
 - Newid sut mae cwmnïau telathrebu yn cystadlu am gwsmeriaid.
- 1.10 Gallai pob un o'r newidiadau posibl hyn i brofiad cwsmeriaid fod o fudd i ddefnyddwyr: er enghraifft, drwy gynnig cymorth ar unwaith iddynt sy'n fwy cyfleus a hygyrch, a chysoni'r gwasanaethau mae cwmnïau telathrebu yn eu cynnig i raddau mwy helaeth ag anghenion a dewisiadau cwsmeriaid.
- 1.11 Fodd bynnag, gallai pob un o'r newidiadau hyn hefyd beri amrywiaeth o risgiau, yn enwedig gan fod pobl hefyd yn teimlo y bydd hi'n anodd osgoi rhyngweithio ag AI yn y dyfodol a'u bod yn poeni am y posibilrwydd o fethu siarad â pherson. Mae rhai grwpiau defnyddwyr

wedi cynnig bod angen ymyrryd yn awr i sicrhau bod cwmnïau telathrebu yn dryloyw am y mannau lle maent yn defnyddio AI a bod pobl yn gallu siarad ag asiantiaid sy'n bobl go iawn.

Mae'r ddogfen hon yn amlinellu ein hadolygiad o effaith AI ar brofiad cwsmeriaid telathrebu hyd yma a'n casgliadau cychwynnol

- 1.12 Rydym wedi archwilio tri chwestiwn allweddol am brofiad cwsmeriaid preswyl, busnesau bach a chanolig a microfentrau mewn marchnadoedd telathrebu.

Cwestiynau allweddol

- Sut mae rhaglenni AI yn cael eu defnyddio a'u mabwysiadu ar draws taith cwsmeriaid telathrebu a sut maent yn effeithio ar brofiad cwsmeriaid busnes a phreswyl, drwy gydol taith cwsmeriaid, heddiw ac yn y dyfodol?
- Beth yw'r cyfleoedd a'r risgiau i gwsmeriaid telathrebu yn sgil mabwysiadu rhaglenni AI ar raddfa eang, yn enwedig i gwsmeriaid sydd mewn amgylchiadau lle maent yn agored i niwed?
- Beth yw'r ystyriaethau rheoleiddio sy'n dod yn sgil cyflwyno a mabwysiadu AI, yn y tymor byr a'r tymor hwy, o ran cefnogi arloesi cyfrifol ac amddiffyn cwsmeriaid?

- 1.13 Rydym wedi dod i gasgliadau cychwynnol am effaith AI mewn marchnadoedd telathrebu, yn benodol ar brofiadau defnyddwyr hyd yma a sut gallent ddatblygu yn ogystal â pherthnasedd parhaus ein rheolau. Mae'r casgliadau hyn yn cynrychioli ein barn ar hyn o bryd. O ystyried cyflymder datblygiad AI, mae'n bwysig ein bod yn parhau i ddeall arloesi ym maes AI, er mwyn i ni allu ymateb ac ymyrryd fel y bo'n briodol.

- 1.14 Mae'r **canlyniadau rydym yn gweithio i'w cyflawni ar gyfer defnyddwyr mewn marchnadoedd telathrebu yn dal yn berthnasol yng nghyfnod AI**, a gellid dadlau eu bod hyd yn oed yn fwy perthnasol.

Mae defnyddwyr yn cael gwybodaeth ac yn cael eu grymuso i ddewis y gwasanaethau iawn	Mae pobl yn cael eu trin yn deg	Mae pobl sy'n llai abl i ymgysylltu â'r farchnad yn cael eu hamddiffyn yn briodol	Mae'r gystadleuaeth yn effeithiol	Mae cwmnïau'n amddiffyn defnyddwyr rhag twyll a risgiau seiber
--	---------------------------------	---	-----------------------------------	--

- 1.15 Hyd yma, **mae ein rheolau hefyd yn rhoi'r sicrwydd sydd ei angen ar gwmnïau i fuddsoddi ac arloesi'n gyfrifol gydag AI sy'n ymwneud â chwsmeriaid yn y sector telathrebu**. Os yw ein rheolau'n ymddangos fel petaent yn rhwystro cwmnïau rhag arloesi'n gyfrifol, mae arnom eisiau clywed hyn a byddwn yn gweithredu'n gyflym i adolygu'r materion ac ymateb yn briodol.
- 1.16 **Hyd yma, prin yw'r dystiolaeth sy'n awgrymu bod rhaglenni AI wedi achosi niwed yn systemig i gwsmeriaid telathrebu**. Ar hyn o bryd, rydym o'r farn bod ein rheolau a'n fframwaith presennol yn ein galluogi i amddiffyn defnyddwyr yn effeithiol, gan gynnwys defnyddwyr rhaglenni AI fel gwasanaethau chwilio a chynghori sydd wedi'u hategu â GenAI a gwasanaethau cymharu â chymorth AI lle gallent ymwneud ag arferion masnachol fel hysbysebu neu alluogi gwerthu cynnyrch telathrebu. Nid ydym yn credu bod angen i ni ymyrryd ar hyn o bryd gyda rheolau neu ganllawiau newydd.

- 1.17 Fodd bynnag, yn y ddogfen hon rydym wedi rhoi rhagor o eglurder am y rheolau a'n disgwyliadau ar hyn o bryd ar gyfer cwmnïau telathrebu ac eraill sy'n ymwneud â datblygu rhaglenni AI ar gyfer y sector telathrebu. Er bod rhain eisoes mewn grym, yng nghyswllt tryloywder er enghraifft, credwn ei bod yn ddefnyddiol amlinellu ein disgwyliadau o ran y defnydd o AI. Yn benodol:
- Dylai fod yn glir iawn i gwsmeriaid telathrebu pan fyddant yn rhyngweithio â rhaglen AI. Er enghraifft, dylai fod yn dryloyw i gwsmeriaid sy'n defnyddio sgwrsfotiaid sydd wedi'u hategu â GenAI bod y rhaglen yn cael ei phweru gan AI o'r ffordd mae'r rhaglen yn ei disgrifio'i hun.
 - Byddem yn bryderus petai rhaglenni AI darparwyr cyfathrebiadau yn gweithredu fel 'porthorion' sy'n creu rhwystrau rhag cael gafael ar gymorth dros y sianeli mae'n rhaid i ddarparwyr eu darparu i gwsmeriaid.
- 1.18 **Rydym hefyd yn disgwyl i arloesi ym maes AI gyflwyno heriau rheoleiddio newydd yn y dyfodol agos, er enghraifft ar:**
- Y lefel briodol o dryloywder am sut mae cwmnïau'n defnyddio AI, y data mae AI yn ei ddefnyddio i wneud penderfyniadau a sut gallai buddiannau masnachol effeithio ar sut mae rhaglenni fel asiantiaid AI yn gweithredu.
 - Atebolrwydd am benderfyniadau AI a mynediad at ffyrdd priodol o wneud iawn.
 - Sut mae cwmnïau'n ceisio cael cydsyniad ystyrlon gan gwsmeriaid i benderfyniadau sy'n cael eu gwneud gan AI, a'r cyfrifoldebau pan nad yw'r penderfyniadau hynny'n cyd-fynd â buddiannau defnyddwyr.
 - A oes gan benderfyniadau sy'n cael eu gwneud gan ddefnyddio AI y potensial i atgyfnerthu anghydraddoldebau sy'n bodoli eisoes neu arwain at ganlyniadau gwahaniaethol.
 - Sut mae defnyddio AI yn effeithio ar gwsmeriaid sydd mewn amgylchiadau lle maent yn agored i niwed.

Mae ein drws ar agor i gwmnïau sy'n cyflwyno AI yn nhaith cwsmeriaid telathrebu – byddwn yn parhau i gadw golwg ar ei ddatblygiad er mwyn i ni allu cefnogi mabwysiadu AI mewn ffordd gyfrifol a diogel

- 1.19 Byddwn yn parhau i ymgysylltu'n rhagweithiol â'r diwydiant, grwpiau defnyddwyr ac eraill am arloesi ym maes AI a'r newid yn agweddau ac ymddygiad defnyddwyr. Byddwn yn adolygu tystiolaeth o niwed yn brydlon, er mwyn sicrhau ein bod yn gweithredu'n gyflym os bydd gennym bryderon bod hyn yn bosibl rwydd.
- 1.20 Byddwn yn helpu cwmnïau i ddeall sut mae ein rheolau'n berthnasol i raglenni AI. Mae ein drws ar agor i gwmnïau telathrebu a chyfryngwyr siarad â ni am sut maent yn rhoi AI ar waith.
- 1.21 Byddwn hefyd yn parhau i gydweithio â rheoleiddwyr eraill, gan gynnwys drwy'r Fforwm Cydweithredu ar Reoleiddio Digidol (DRCF), i sicrhau ein bod yn cydlynu ein dulliau gweithredu lle rydym yn rhagweld y bydd hyn yn helpu gyda heriau rheoleiddio penodol.

Y camau rydym yn eu cymryd yn awr

Byddwn yn parhau i ymgysylltu ar ddatblygiadau AI yn nhaith cwsmeriaid. Byddwn hefyd yn parhau i ddatblygu ein dealltwriaeth o'r cyfleoedd, yr heriau a'r materion sy'n dod i'r amlwg o ran defnyddio AI mewn rhwydweithiau telathrebu ac o ran diogelwch, gydag ymchwil bellach ar:

- Sut gallai AI gefnogi gwaith cynllunio, gweithrediadau a rheoli rhwydweithiau ('AI ar gyfer Rhwydweithiau').
- Sut gallai fod angen i rhwydweithiau telathrebu esblygu er mwyn gallu mabwysiadu AI yn ehangach ('Rhwydweithiau ar gyfer AI').
- A oes rhwystrau posibl rhag mabwysiadu AI ar gyfer amddiffyn seiber o dan gyfundrefnau'r Ddeddf Diogelwch Telathrebu (TSA) a Systemau Rhwydwaith a Gwybodaeth (NIS) yn sgil cwestiynau am ymddiriedaeth a sicrwydd a sut gellir mynd i'r afael â hyn ('Ymddiriedaeth a sicrwydd mewn AI ar gyfer Amddiffyn Seiber').

Byddwn yn cynnal digwyddiad bwrdd crwn arall ar AI yn nhaith cwsmeriaid telathrebu gyda datblygwyr AI, cwmnïau telathrebu, grwpiau defnyddwyr, rheoleiddwyr ac eraill yn Ch1 2027/8.

Byddwn yn **cyhoeddi ymchwil ychwanegol ar ymddiriedaeth a sgwrsfotiaid AI** (rhan o'n gwaith ymwybyddiaeth o'r cyfryngau) yn llawn yng ngwanwyn 2027.

2. Cefndir

Mae mabwysiadu AI yn gwella cynnyrch a gwasanaethau, gan newid sut mae pobl yn ymgysylltu â'r economi

- 2.1 Ledled y byd, mae'r rhan fwyaf o sectorau'r economi yn mabwysiadu galluedd AI, gan ail-lunio sut mae cwmnïau'n creu gwerth i gwsmeriaid a sut mae defnyddwyr yn ymgysylltu â marchnadoedd. Er enghraifft, mae cwmnïau wedi integreiddio AI mewn cynnyrch a gwasanaethau, o beiriannau chwilio ac apiau negeseuo ar-lein i wasanaethau cynghori proffesiynol a gofal iechyd. Mae cynorthwyr AI cyffredinol fel ChatGPT a Claude AI wedi dod i'r amlwg, ac maent yn defnyddio rhyngwynebau sgwrsio i helpu defnyddwyr gyda chwestiynau a thasgau mewn ffyrdd nad oeddent yn bosibl o'r blaen.
- 2.2 Mae busnesau hefyd yn mabwysiadu AI i gefnogi eu rhyngweithio â chwsmeriaid, fel rhan o sianeli gwerthu a chymorth i gwsmeriaid ar wefannau, apiau a sianeli llais.
- 2.3 Nid yw defnyddio AI mewn telathrebu yn rhywbeth newydd. Ers degawdau, mae'r sector wedi defnyddio AI a thechnegau dadansoddi cysylltiedig mewn seilwaith rhwydweithiau (sef yr hyn mae cwmnïau'n ei ddefnyddio i ddarparu gwasanaethau telathrebu) i wella eu heffeithlonrwydd, eu diogelwch a'u gwydnwch, gan gynnwys ar gyfer agweddau ar reoli ac optimeiddio rhwydweithiau.
- 2.4 Ac yn yr un modd â sectorau eraill, mae cwmnïau telathrebu a chyfryngwyr fel gwefannau ac apiau cymharu prisiau hefyd yn mabwysiadu AI i gefnogi eu rhyngweithio â chwsmeriaid. Mae cynorthwyr AI cyffredinol a pheiriannau chwilio sydd wedi'u hategu â GenAI yn gweithredu fel ffynonellau pellach o wybodaeth a chynghor i gwsmeriaid.
- 2.5 Mae darparwyr llwyfannau symudol wedi integreiddio rhaglenni AI, fel Siri gan Apple a Gemini gan Google, mewn ffonau clyfar a dyfeisiau tabled, ac yna mae cwmnïau telathrebu yn eu gwerthu i gwsmeriaid. Mewn rhai achosion cyfyngedig, mae cwmnïau telathrebu fel Vodafone UK yn cynnig ffonau clyfar sydd â galluedd AI ar y ddyfais i adnabod a hidlo cynnwys anwedus.⁴ Mae rhai cwmnïau telathrebu hefyd wedi ffurfio partneriaeth â chwmnïau AI i gynnig mynediad at raglenni AI trydydd parti fel rhan o'u cynigion o ran manteision a gwobrwyon ehangach i gwsmeriaid.⁵

Mae rhai cwsmeriaid yn awr yn rhyngweithio ag AI i ymgysylltu â'r farchnad telathrebu

- 2.6 Mae defnyddwyr yn y DU yn defnyddio mwy a mwy o raglenni AI yn eu bywydau bob dydd ac mae busnesau bach yn eu defnyddio ar gyfer gwaith. Mae cyfran fach o ddefnyddwyr yn defnyddio rhaglenni AI i'w helpu i ymgysylltu â marchnadoedd telathrebu neu i ddatrys problemau gwasanaethau i gwsmeriaid ym maes telathrebu.

⁴ Yn 2025, dechreuodd Vodafone UK gynnig dyfais HMD Fuse yn y DU – yr unig gwmni i wneud hynny. Mae'r ddyfais, a ddatblygwyd gan HMD, yn ymgorffori HarmBlock AI, sy'n prosesu cynnwys yn lleol ar y ddyfais i helpu i atal cynnwys anwedus rhag cael ei arddangos, ei gipio, ei rannu na'i storio. [HMD Fuse with HarmBlock+ available exclusively on Vodafone](#). Cyrchwyd ar 21 Medi 2026.

⁵ [Virgin Media O2 offers customers a helping hand for everyday tasks with free access to AI search engine Perplexity Pro - Virgin Media O2](#). Cyrchwyd ar 21 Medi 2026.

Beth mae pobl wedi'i ddweud wrthym

Canfu ein hymchwil feintiol i'r farchnad,⁶ a gynhaliwyd rhwng mis Mawrth a mis Mehefin 2026, fod cyfran fawr o'r oedolion sy'n defnyddio'r rhyngwrwyd yn y DU yn defnyddio offer AI:

- Dywedodd ychydig o dan hanner yr oedolion sy'n defnyddio'r rhyngwrwyd yn y DU (48%) eu bod wedi defnyddio offer GenAI yn ystod y 12 mis diwethaf (fel ChatGPT, Meta AI, Google Gemini a Microsoft Copilot).
- Dywedodd tua un o bob pedwar (23%) eu bod wedi rhyngweithio â sgwrsfotiaid AI⁷ yn ystod yr un cyfnod. Roeddent yn fwyaf tebygol o fod wedi defnyddio sgwrsfotiaid AI busnesau manwerthu (11%), gwasanaethau ariannol a chyfleustodau (ill dau'n 8%) a thelathrebu (6%).

Canfu ein hymchwil fod cyfran fach o gwsmeriaid telathrebu yn defnyddio gwasanaethau AI i'w helpu i ymdrin â'r farchnad:

- Dywedodd wyth y cant o'r oedolion sy'n defnyddio'r rhyngwrwyd yn y DU eu bod wedi rhyngweithio â gwasanaeth AI⁸ yng nghyswllt gwasanaethau telathrebu yn ystod y deuddeg mis diwethaf.
- Roedd chwech y cant ohonynt wedi defnyddio gwasanaeth AI i ddatrys problem telathrebu.
- Roedd tri y cant ohonynt wedi defnyddio gwasanaeth AI i gymharu pris, cynnyrch neu wasanaeth telathrebu.
- Roedd dau y cant ohonynt wedi defnyddio gwasanaeth AI i wneud cwyn yn ymwneud â thelathrebu.

Canfu ein hymchwil hefyd fod ychydig o dan hanner (46%) yr oedolion sy'n defnyddio'r rhyngwrwyd yn y DU wedi dweud nad oeddent wedi rhyngweithio ag AI o gwbl yn ystod y 12 mis diwethaf. Mae'r ffigur hwn yn debygol o ostwng os bydd AI yn parhau i gael ei fabwysiadu'n gyflym. Byddwn yn parhau i fonitro'r broses o fabwysiadu AI yn rhan o'n rhaglen ymchwil reolaidd.

Mae galluoedd AI yn datblygu'n gyflym, gan alluogi modelau ac offer newydd y mae sectorau fel telathrebu yn adeiladu arnynt

2.7 Mae galluoedd AI wedi datblygu'n gyflym dros y blynyddoedd diwethaf ac wedi galluogi cynnydd mewn rhaglenni AI sy'n ymwneud â chwsmeriaid gan labordai AI a chwmnïau technoleg fel Anthropic, Google ac OpenAI. Mae Ffigur 2.1 yn dangos esblygiad galluoedd

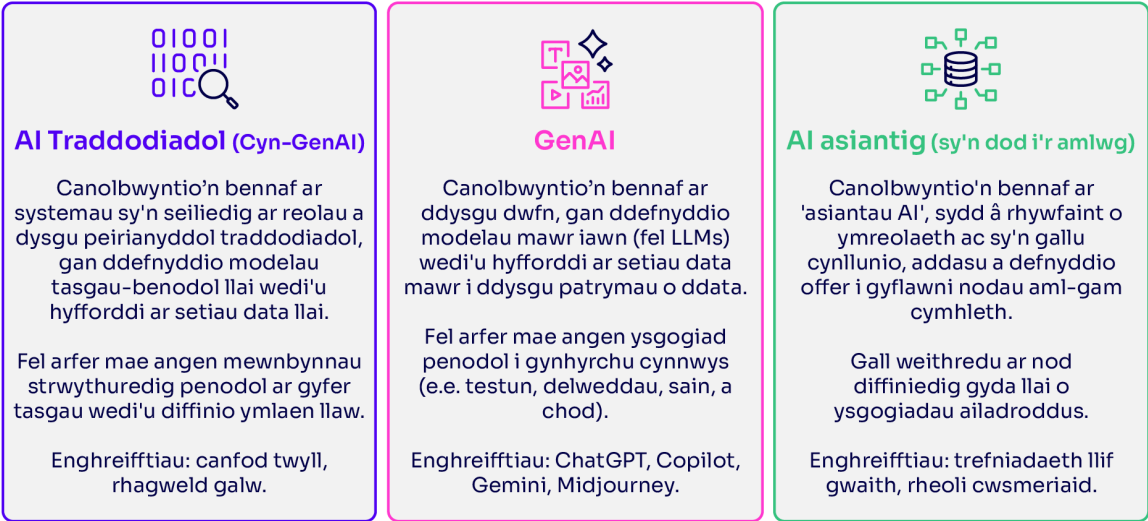
⁶ Traciwr Technoleg Ofcom 2026. Edrychwch ar QX1-6 ([yma](#)) i gael rhagor o wybodaeth.

⁷ Diffiniwyd sgwrsfot yn yr ymchwil fel gwasanaeth sy'n cael ei ddefnyddio gan sefydliad neu fusnes ar gyfer ymholiadau gwasanaethau i gwsmeriaid, datrys problemau a threfnu apwyntiadau (SYLWER: Mae sgwrsfot yn wasanaeth AI sydd wedi'i gynllunio i ddeall iaith arferol pobl, efelychu sgysiau pobl a gwneud tasgau awtomataidd syml. Mae sgwrsfotiaid yn aml yn cael eu defnyddio gan sefydliadau a busnesau fel ffordd o ymgysylltu â chwsmeriaid a'u cefnogi ar-lein.)

⁸ Gallai'r rhyngweithio fod drwy offeryn GenAI fel ChatGPT a/neu sgwrsfot AI a ddefnyddiwyd gan gwmni telathrebu pan gysylltodd yr ymatebydd â nhw.

AI, o alluoedd AI ‘traddodiadol’ a GenAI i AI asiantol, y mae llawer o bobl yn disgwyl y bydd yn pweru rhaglenni cyffredin yn y dyfodol.

Ffigur 2.1: Esblygiad galluoedd AI

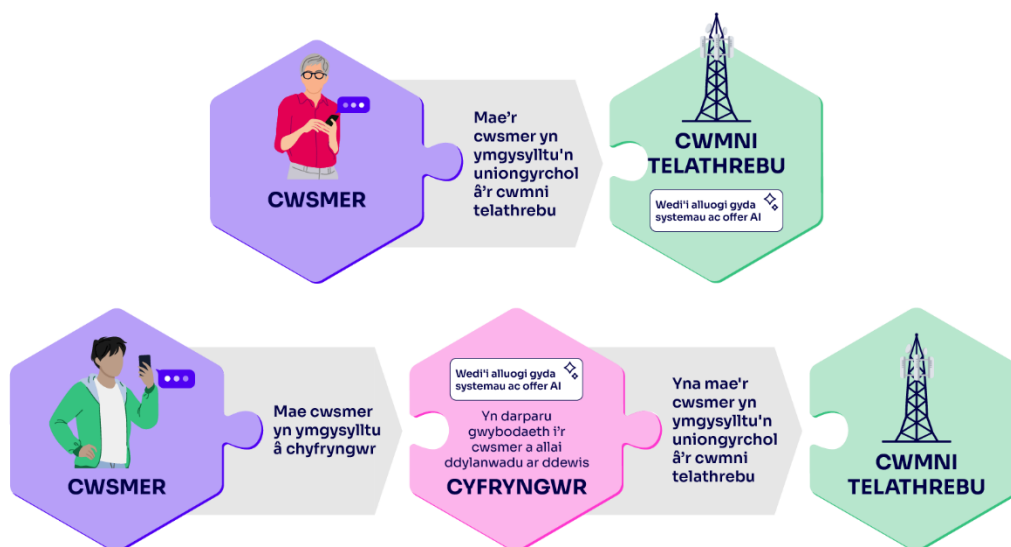


- 2.8 Mae'r gwahaniaethau hyn yn adlewyrchu sut mae systemau AI yn esblygu, o ddefnyddio modelau llai ar gyfer tasgau penodol sydd wedi'u cynllunio i gyflawni tasgau culach sydd wedi'u diffinio ymlaen llaw (AI traddodiadol), i systemau sy'n defnyddio modelau AI mawr iawn sy'n gallu cynhyrchu cynnwys (GenAI), i systemau mwy ymreolaethol sy'n gallu helpu i gynllunio, cydlynu a chyflawni rhannau o dasg sydd â sawl cam (AI asiantol).
- 2.9 Mae cwmnïau sy'n defnyddio rhaglenni AI, gan gynnwys cwmnïau telathrebu a chyfryngwyr mewn marchnadoedd telathrebu, yn adeiladu ar fodelau ac offer AI sydd wedi cael eu datblygu gan labordai AI a chwmnïau technoleg. Byddant o bosibl yn gweithio gydag integreiddwyr systemau trydydd parti i addasu'r modelau a'r offer hyn i'w systemau, eu data a'u llifoedd gwaith eu hunain.

Gall rhaglenni AI fod o fudd i gwsmeriaid telathrebu, ond mae gan bobl bryderon am eu heffaith

- 2.10 Fel y nodir uchod, mae cyfran fach o ddefnyddwyr wedi defnyddio AI i'w helpu i ymdrin â marchnadoedd telathrebu. Maent yn rhyngweithio â'r AI sy'n cael ei ddefnyddio gan gwmnïau telathrebu neu gyfryngwyr mewn marchnadoedd telathrebu. Mae'r cyfryngwyr hyn yn cynnwys gwefannau cymharu prisiau a chynorthwyr AI cyffredinol fel ChatGPT a Gemini (edrychwch ar Ffigur 2.2).

Ffigur 2.2: Rhyngweithio nodweddiadol â chwsmeriaid gan ddefnyddio AI ym maes telathrebu heddiw



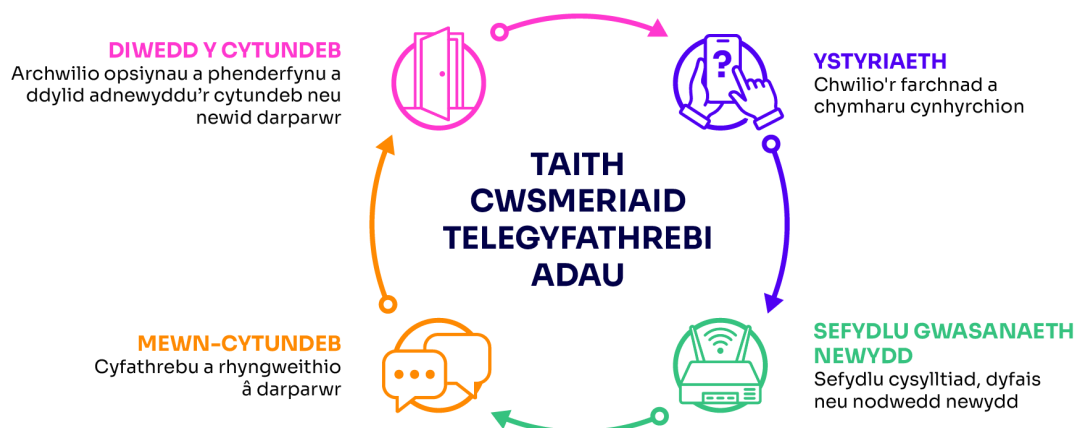
- 2.11 Mae'r enghreifftiau o ryngweithio â chwsmeriaid gan ddefnyddio AI yn cynnwys:
- Anfon negeseuon at sgwrsfot cwmni telathrebu i gael atebion ar unwaith i ymholiadau ('Pryd mae fy nghontract yn dod i ben?) neu i ysgogi camau gweithredu syml ('Helpa fi i ganslo fy ngwasanaeth ychwanegol').
 - Defnyddio cynorthwydd AI cyffredinol i gael canllaw cam-wrth-gam ar sut i ddatrys problem ('Dangos i mi sut mae trwsio fy llwybrydd'; 'Dywed wrtha i sut mae gosod fy mlwch pen-set newydd').
- 2.12 Gall rhyngweithio â chwsmeriaid gan ddefnyddio AI hefyd gynnwys rhyngweithio rhwng cwsmeriaid ac asiantiaid sy'n bobl go iawn, lle mae systemau neu offer sy'n defnyddio AI yn cefnogi'r naill neu'r llall neu'r ddau (er enghraifft, asiantiaid sy'n bobl go iawn sydd ag offer sy'n defnyddio AI i'w helpu i ymateb i gwestiynau).
- 2.13 Mae eisoes yn glir bod gan AI y potensial i wella profiad defnyddwyr o farchnadoedd telathrebu: er enghraifft, drwy gynnig cymorth ar unwaith sy'n fwy cyfleus a hygyrch i lawer o gwsmeriaid a chysoni'r gwasanaethau mae cwmnïau'n eu cynnig yn agosach â'u hanghenion a'u dewisiadau.
- 2.14 Fodd bynnag, mae ein hymchwil yn awgrymu bod ymddiriedaeth a hyder pobl mewn AI a'u brwdfrydedd amdano yn amrywio'n sylweddol. Er enghraifft:
- Fe wnaethom ganfod bod llawer o bobl yn ansicr a ddylent ymddiried mewn canlyniadau AI.
 - Yn gyffredinol, mae'r bobl hynny sy'n ei ddefnyddio'n llai aml yn fwy gwyliadwrs ac yn fwy amheus o'r manteision y gallai AI eu darparu ac yn llai tebygol o'i ddefnyddio.
 - Mae llawer o bobl yn poeni am y posibilrwydd o gael eu 'gorfodi' i ryngweithio ag AI a methu siarad â pherson.
- 2.15 Canfu ein hymchwil fod gan fusnesau bach a chanolig agweddau ac ymddygiad tebyg iawn i ddefnyddwyr preswyl ar y materion hyn. Rydym yn archwilio'r canfyddiadau ymchwil hyn yn fanylach yn adrannau 3 a 4.

Rydym wedi adolygu profiad defnyddwyr a busnesau bach

- 2.16 O ran ein rôl, mae ein dull gweithredu yn pleidio arloesi, ac mae hynny'n golygu ein bod yn croesawu mabwysiadu AI yn sgil ei botensial i arwain at ganlyniadau cadarnhaol i'r sectorau rydym yn eu rheoleiddio. Ar yr un pryd, rydym wedi ymrwymo i liniaru'r risgiau y gallai technoleg eu creu neu eu gwaethygu. Pan na fydd marchnadoedd yn gallu lliniaru'r risgiau hyn, byddwn yn defnyddio'r pwerau sydd gennym eisoes i atal niwed, i'r graddau y gallwn wneud hynny.
- 2.17 Felly, mae'n bwysig ein bod yn deall ac yn cadw golwg ar arloesi ym maes AI yn y sectorau rydym yn eu rheoleiddio, fel ein bod ni'n gallu ymateb ac ymyrryd fel y bo'n briodol. Ym mis Ionawr 2026, fe wnaethom gyhoeddi gwahoddiad i gyfrannu ar sut gallai mabwysiadu AI effeithio ar brofiad defnyddwyr a busnesau ym maes telathrebu.⁹ Mae'r ddogfen hon yn amlinellu canfyddiadau ein hadolygiad o effaith AI ar brofiad cwsmeriaid telathrebu hyd yma, a yw'n eu helpu ynteu'n eu llesteirio a sut gallwn ni alluogi mabwysiadu AI yn ddiogel, heddiw ac yn y dyfodol.
- 2.18 Rydym wedi edrych ar dri chwestiwn allweddol am brofiad cwsmeriaid preswyl, busnesau bach a chanolig a microfentrau mewn marchnadoedd telathrebu:
1. **Sut mae rhaglenni AI yn cael eu defnyddio a'u mabwysiadu** ar draws taith cwsmeriaid telathrebu a sut maent yn effeithio ar brofiad cwsmeriaid busnes a phreswyl, drwy gydol taith cwsmeriaid, heddiw ac yn y dyfodol.
 2. Y **cyfleoedd a'r risgiau** i gwsmeriaid telathrebu yn sgil mabwysiadu rhaglenni AI yn eang, yn enwedig i gwsmeriaid sydd mewn amgylchiadau lle maent yn agored i niwed.
 3. Pa **ystyriaethau rheoleiddio** sy'n deillio yn sgil defnyddio a mabwysiadu AI, yn y tymor byr a'r tymor hwy, o ran cefnogi arloesi cyfrifol ac amddiffyn cwsmeriaid. Rydym wedi ystyried a allai ein rheolau atal cwmnïau telathrebu rhag gwireddu cyfleoedd i arloesi a bod yn fwy effeithlon ac a oes bylchau yn yr amddiffyniadau i gwsmeriaid.
- 2.19 Wrth gyfeirio at daith cwsmeriaid telathrebu, rydym yn golygu'r rhyngweithio rhwng cwsmer a chwmnïau telathrebu, yn uniongyrchol neu drwy gyfryngwyr. Fel arfer, mae'n cynnwys pedwar cam (gweler Ffigur 2.3):
- Ystyried.
 - Trefnu gwasanaeth newydd.
 - Dan gontract.
 - Diwedd y contract.

⁹ Ofcom. 27 Ionawr 2026. [Deall sut y gall pobl a busnesau elwa o ddeallusrwydd artiffisial \(AI\) mewn marchnadoedd telathrebu: Gwahoddiad i gyfrannu.](#)

Ffigur 2.3: Taith cwsmeriaid telathrebu



- 2.20 Fel rhan o'n hadolygiad, rydym wedi ymgysylltu ag amrywiaeth o randdeiliaid, gan gynnwys cwmnïau telathrebu mawr yn y DU, Ewrop, Gogledd a De America, Asia a'r Môr Tawel ac Awstralia, yn ogystal â labordai AI, cyfryngwyr, cymdeithasau diwydiant, grwpiau defnyddwyr, elusennau a sefydliadau academiaidd. Cawsom 27 o ymatebion i'n gwahoddiad i gyfrannu ac fe wnaethom gynnal nifer o ddigwyddiadau bwrdd crwn gyda rhanddeiliaid.
- 2.21 Rydym wedi ymgysylltu â rheoleiddwyr telathrebu ledled y byd i ddeall sut mae awdurdodaethau eraill yn mynd i'r afael ag effaith AI ar brofiadau defnyddwyr. Rydym hefyd wedi ymgysylltu â rheoleiddwyr eraill, gan gynnwys drwy'r DRCF, ar eu gwaith i bennu sut mae AI yn effeithio ar bobl a busnesau yn y DU a'i oblygiadau rheoleiddio.¹⁰
- 2.22 Yn y DU, mae rhaglenni AI yn cael eu rheoleiddio o dan nifer o fframweithiau, gan gynnwys rhai Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth (ICO) a, lle bo hynny'n berthnasol, yr Awdurdod Ymddygiad Ariannol (FCA) ac Ofcom (rydym yn amlinellu sut mae gwaith rheoleiddio Ofcom yn berthnasol i raglenni AI mewn telathrebu yn adran 6).¹¹ Yn fyd-eang, mae rhai awdurdodaethau wedi cyflwyno, neu wrthi'n gweithredu, deddfwriaeth i sefydlu rheoleiddio pwrpasol ar gyfer AI, fel Deddf AI yr Undeb Ewropeaidd. Mae eraill yn parhau i ddibynnu ar reoleiddio sectoraidd a'r cyfundrefnau cyfreithiol presennol, yn ogystal ag egwyddorion, llywodraethiant a fframweithiau profi gwirfoddol.
- 2.23 Mae llunwyr polisïau ledled y byd yn archwilio fwyfwy a yw AI yn cyflwyno heriau sy'n cyfiawnhau newidiadau i'r fframweithiau cyfreithiol presennol ar gyfer amddiffyn defnyddwyr: er enghraifft, mae Awstralia wedi canfod bod yr amddiffyniadau sy'n seiliedig

¹⁰ Er enghraifft, yn 2026, cyhoeddodd Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth [Tech Futures: Agentic AI report](#), sy'n archwilio risgiau diogelu data a chyfleoedd systemau AI ymreolaethol. Mae Cynllun Blynnyddol 2026/27 y DRCF yn rhoi rhagor o wybodaeth am ei gynlluniau mewn perthynas ag AI, gan gynnwys gwaith y Ganolfan Arloesi Thematig ar ddilysu ac ymddiriedaeth. Mae [Adolygiad Mills](#) hefyd wedi dod i'r casgliad bod AI yn debygol o gael effaith sylweddol ar wasanaethau ariannol manwerthu, gan ail-lunio'r modd mae defnyddwyr yn gwneud penderfyniadau a deinameg y farchnad.

¹¹ Fe wnaeth Araith y Brenin yn 2024 ymrwymo i osod gofynion ar "y modelau AI mwyaf pwerus".

ar egwyddorion sy'n sail i'w chyfraith defnyddwyr yn addas, ar y cyfan, i fynd i'r afael â'r niwed posibl sy'n deillio o nwyddau a gwasanaethau sy'n defnyddio AI.¹² Fodd bynnag, ni roddwyd llawer o ystyriaeth yn rhyngwladol i sut mae AI yn cael ei ddefnyddio mewn marchnadoedd telathrebu a goblygiadau posibl hyn i ddefnyddwyr.

Ein dull o fabwysiadu AI a'n gwaith ar AI mewn rhwydweithiau telathrebu

- 2.24 Mae ein hadolygiad yn rhan o'n hymateb i Gynllun Gweithredu Cyfleoedd AI y Llywodraeth,¹³ oedd yn gofyn i reoleiddwyr ddangos sut maent yn cefnogi agenda twf y DU. Mae Dull Strategol Ofcom ar Ddeallusrwydd Artiffisial (AI) 2026/27 yn amlinellu ein dull ehangach o alluogi mabwysiadu AI yn ddiogel ar draws yr holl sectorau rydym yn eu rheoleiddio ac yn ein gwaith ein hunain.¹⁴ Mae'n egluro sut rydym yn cymhwyso ein hegwyddorion rheoleiddio sy'n niwtral o ran technoleg ac sy'n seiliedig ar ganlyniadau i AI ac yn cefnogi arloesi cyfrifol yn ein sectorau.
- 2.25 Mae'n tynnu sylw at raglen waith rydym yn ei chynnal i ddatblygu ein dealltwriaeth o'r cyfleoedd, yr heriau a'r materion sy'n dod i'r amlwg sy'n gysylltiedig â defnyddio AI mewn rhwydweithiau a diogelwch ym maes telathrebu. Mae hyn yn cynnwys ystyried:
- Sut gallai AI gefnogi gwaith cynllunio, gweithrediadau a rheoli rhwydweithiau ('AI ar gyfer Rhwydweithiau').
 - Sut gallai fod angen i rwydweithiau telathrebu esblygu er mwyn gallu mabwysiadu AI yn ehangach ('Rhwydweithiau ar gyfer AI').
 - A oes rhwystrau posibl rhag mabwysiadu AI ar gyfer amddiffyn seiber o dan gyfundrefnau'r Ddeddf Diogelwch Telathrebu (TSA) a Systemau Rhwydwaith a Gwybodaeth (NIS) oherwydd cwestiynau am ymddiriedaeth a sicrwydd a sut gellir mynd i'r afael â hyn ('Ymddiriedaeth a sicrwydd mewn AI ar gyfer Amddiffyn Seiber').
- 2.26 Byddwn yn parhau i archwilio'r datblygiadau hyn, gan gynnwys sut gallant gefnogi arloesi a thwf, a byddwn yn defnyddio'r dystiolaeth sy'n cael ei chasglu i ddylanwadu ar ein gwaith yn y dyfodol.

Strwythur y ddogfen hon

- 2.27 Yng ngweddill y ddogfen hon rydym yn amlinellu:
- Sut mae AI yn cael ei ddefnyddio yn nhaith cwsmeriaid telathrebu (adran 3).
 - Defnydd pobl a busnesau o raglenni AI yn nhaith cwsmeriaid telathrebu a'u canfyddiadau ohonynt (adran 4).
 - Sut gallai rhaglenni AI yn nhaith cwsmeriaid telathrebu esblygu yn y dyfodol (adran 5).
 - Sut byddwn yn sicrhau bod ein rheolau yn amddiffyn defnyddwyr yn effeithiol (adran 6).

¹² Llywodraeth Awstralia, Y Trysorlys. 3 Hydref 2025. [Final report: Review of AI and the Australian Consumer Law](#).

¹³ Yr Adran Gwyddoniaeth, Arloesi a Thechnoleg. 13 Ionawr 2025. [AI Opportunities Action Plan](#).

¹⁴ Ofcom. 4 Mehefin 2026. [Dull Strategol Ofcom ar Ddeallusrwydd Artiffisial \(AI\) 2026/27](#).

3. AI yn nhaith cwsmeriaid telathrebu

- 3.1 Megis cychwyn o hyd mae'r defnydd o AI yn nhaith cwsmeriaid telathrebu, ond er mwyn asesu sut mae'n effeithio ar brofiad defnyddwyr a busnesau mae'n bwysig ein bod yn deall sut mae cwmnïau wedi dechrau ei ddefnyddio hyd yma.
- 3.2 Isod, rydym yn amlinellu:
- Sut mae cwmnïau'n defnyddio AI yn nhaith cwsmeriaid telathrebu heddiw.
 - Manteision y rhaglenni AI hyn a'r risgiau posibl y gallent eu hachosi.¹⁵
 - Tystiolaeth gychwynnol o'n hymchwil am ddefnydd pobl a busnesau o AI a'u hagweddau tuag ato yn nhaith cwsmeriaid telathrebu heddiw (mae adran 4 yn nodi ein canfyddiadau pellach).

Mae rhyngweithio â chwsmeriaid gan ddefnyddio AI yn digwydd ar bob cam o daith cwsmeriaid

- 3.3 Mae cwmnïau telathrebu a chyfryngwyr mewn marchnadoedd telathrebu¹⁶ yn gwreiddio galluedd AI fwyfwy ar wahanol gamau yn nhaith cwsmeriaid.
- 3.4 Mae Ffigur 3.1 yn amlinellu enghreifftiau o alluoedd rhaglenni AI mae cwmnïau telathrebu a chyfryngwyr wedi'u cyflwyno ac enghreifftiau o'r hyn maent yn gallu ei wneud.

Ffigur 3.1: Enghreifftiau o alluoedd rhaglenni AI yn nhaith cwsmeriaid telathrebu heddiw

Math o sefydliad	 Ystyried	 Trefnu gwasanaeth newydd	 Dan gontract	 Diwedd y contract
Cwmnïau telathrebu	Sgwrsfotiaid sydd wedi'u hategu â GenAI yn ateb ymholiadau syml gan gwsmeriaid	Apiau AI ar ddyfeisiau yn arwain y broses ysgogi neu osod gam wrth gam	AI yn cefnogi asiantiaid sy'n bobl go iawn gyda chyngor amser real ar gyfer achosion gwasanaeth a datrys problemau arferol	Gwybodaeth sy'n cael ei gyrru gan AI yn helpu asiantiaid sy'n bobl go iawn i deilwra cynigion adnewyddu

¹⁵ Yn y cyhoeddiad hwn, nid ydym yn gyffredinol wedi ceisio trafod y dadleuon ehangach am risgiau sy'n gysylltiedig ag AI ond, yn hytrach, canolbwyntio ar y risgiau hynny sy'n berthnasol yn bennaf i brofiad cwsmeriaid o delathrebu. Mae'n bosibl na fydd y risgiau hyn yn unigryw i raglenni AI: gall llawer o'r un materion godi yn sgil ymddygiad pobl neu systemau a thechnolegau nad ydynt yn rhai AI.

¹⁶ Mae'r cyfryngwyr hyn yn cynnwys gwefannau ac apiau cymharu prisiau, cynorthwyr AI cyffredinol a pheiriannau chwilio sy'n defnyddio AI.

Math o sefydliad	 Ystyried	 Trefnu gwasanaeth newydd	 Dan gontract	 Diwedd y contract
Cyfyngwyr	Cynorthwywyr AI cyffredinol a gwasanaethau cymharu â chymorth AI yn crynhoi a chymharu cynigion	Cynorthwywyr AI cyffredinol yn helpu cwsmeriaid i ddeall sut i drefnu gwasanaeth newydd	Cynorthwywyr AI cyffredinol yn darparu gwybodaeth sylfaenol ac yn cyfeirio cwsmeriaid at ffynonellau perthnasol i gael cymorth pellach	Rhaglenni chwilio a chynghori sydd wedi'u hategu ag AI yn amlinellu'r dewisiadau ar gyfer newid

3.5 Mae ein hymgysylltiad â chwmnïau telathrebu mawr yn Ewrop, yng Ngogledd a De America, Asia a'r Môr Tawel ac Awstralia yn awgrymu bod cwmnïau yn y DU yn mabwysiadu AI mewn meysydd gweddol debyg i'w cymheiriaid yn rhyngwladol, yn enwedig ym maes cymorth a gwasanaethau i gwsmeriaid.

Mae gwahanol ffactorau technolegol a masnachol yn dylanwadu ar gyflymder a graddfa mabwysiadu AI

3.6 Mae gwahanol ffactorau technolegol, masnachol ac ymddygiadol yn siapio pa mor bell a pha mor gyflym mae cwmnïau'n integreiddio AI yn eu rhyngweithio â chwsmeriaid. Isod, rydym yn amlinellu'r gwahanol ffactorau y dywedwyd wrthym eu bod yn siapio cyflymder a graddfa cyflwyno AI i daith cwsmeriaid telathrebu:

- **Dibynadwyedd allbynnau AI, gan gynnwys y risg o rithweledigaethau:** mae cwmnïau'n wynebu'r risg y bydd GenAI yn cynnig allbynnau anghywir, anghyflawn neu gamarweiniol i ddefnyddwyr – mae'r rhain yn cael eu galw'n rithweledigaethau. Ym maes telathrebu, gall dibynadwyedd AI fod yn arbennig o bwysig pan fydd AI yn darparu gwybodaeth am filiau a chontractau, er enghraifft. Er mwyn sicrhau nad yw integreiddio GenAI yn y rhyngweithio â chwsmeriaid yn cael effaith niweidiol ar ddefnyddwyr, mae llawer o gwmnïau telathrebu yn defnyddio rheiliau gwarchod fel goruchwyliaeth barhaus gan bobl a chyfyngiadau ar ddefnyddio data sensitif.
- **Ymddiriedaeth cwsmeriaid:** canfu ymchwil yn 2025 fod dros draean o oedolion y DU yn teimlo'n llai hyderus yn mynd ar-lein ers y cynnydd mewn offer AI fel ChatGPT a Google Gemini, a dywedodd bron i 70% ohonynt fod AI yn ei gwneud yn anoddach gwybod beth sy'n wir.¹⁷ Mae ein hymchwili¹⁸ yn dangos bod ymddiriedaeth defnyddwyr yng nghanlyniadau defnyddio AI yn amrywio'n sylweddol a bod llawer ohonynt yn ansicr yn ei gylch. Yn sgil ein hymgysylltiad â'r diwydiant, rydym yn deall y gall diffyg ymddiriedaeth cwsmeriaid mewn rhaglenni AI fod yn rhwystro rhag integreiddio AI ymhellach yn nhaith cwsmeriaid telathrebu.

¹⁷ [Good Things Foundation](#). Cyrchwyd ar 21 Medi 2026.

¹⁸ Edrychwch ar Draciwr Technoleg 2026: cwestiwn QX6 ([yma](#)) i gael rhagor o wybodaeth.

- **Gwirio a dilysu hunaniaeth ar draws llwyfannau:** mae llawer o raglenni AI uwch yn dibynnu ar allu cwmnïau i wirio hunaniaeth cwsmeriaid a thrydydd partïon yn well ar draws gwahanol amgylcheddau digidol. Nid yw protocolau gwirio a dilysu hunaniaeth ar gael yn gyffredin a allai alluogi cwsmeriaid telathrebu i ysgogi trafodion mewn amgylcheddau trydydd parti y gallai cwmnïau telathrebu ymddiried ynddynt i fod yn awdurdodedig ac yn ddilys (e.e. newid i ddarparwr symudol newydd ar wefan neu ap cymharu prisiau). Er mwyn i brotocolau o'r fath ddod i'r amlwg, efallai y bydd angen datblygiadau mewn meysydd fel hunaniaeth ddigidol ryngweithredol, dilysu diogel, rheoli cydsyniad, safonau awdurdodi a mecanweithiau eraill fyddai'n rhoi'r hyder i gwmnïau ymddiried mewn trafodion sy'n cael eu gwneud mewn amgylcheddau trydydd parti.
- **Uno data cwsmeriaid:** mae'r wybodaeth sydd gan gwmnïau am gwsmeriaid yn aml yn dameidiog ac wedi'i rhannu'n systemau ar wahân. Ar draws sectorau, mae rhaglenni AI uwch yn dibynnu ar fynediad at ddata cywir a chyson am gwsmeriaid. Mae'n bosibl y bydd gan gwmnïau telathrebu wybodaeth berthnasol am gwsmeriaid ar draws systemau ar wahân ar gyfer rheoli rhwydweithiau, bilio a rheoli cysylltiadau â chwsmeriaid.
- **Ystyriaethau masnachol ac adenillion o fuddsoddi:** gall fod yn heriol i fusnesau roi gwerth ar fanteision y buddsoddiadau sylweddol mewn data, integreiddio systemau, newidiadau gweithredol a llywodraethiant sydd eu hangen er mwyn cyflwyno galluoedd AI. Gall hefyd fod yn anodd rhagweld cost gweithredu galluoedd GenAI ac AI asiantol uwch ar raddfa fawr, yn enwedig lle mae gwasanaethau'n cael eu prisiau yn ôl defnydd. Mae rhai gwasanaethau AI yn cael eu prisiau, yn rhannol o leiaf, yn ôl defnydd¹⁹ a gallai rhaglenni AI mwy cymhleth gynnwys promptiau hirach, rhyngweithio aml-gam, galwadau dro ar ôl tro am fodelau ac offer, a llifoedd gwaith asiantol. Rhaid i gwmnïau telathrebu bwysu a mesur arbedion effeithlonrwydd a gwelliannau posibl ym mhrofiad cwsmeriaid yn erbyn costau integreiddio AI â'r systemau presennol, paratoi data a darparu goruchwyliaeth briodol a llwybrau at gymorth gan bobl.

Beth mae pobl wedi'i ddweud wrthym

Canfu ein hymchwili feintiol i'r farchnad²⁰ fod **ychydig dros hanner (56%) y rheini oedd wedi defnyddio unrhyw wasanaeth AI yn ystod y 12 mis diwethaf yn cytuno eu bod yn ymddiried yn y canlyniadau** y tro diwethaf iddynt ddefnyddio offeryn GenAI neu ryngweithio â sgwrsfot gwasanaethau i gwsmeriaid AI, at unrhyw ddiben.

Fodd bynnag, **nid oedd ychydig dros un o bob pump (22%) yn cytuno nac yn anghytuno â'r datganiad hwn, ac roedd 21% yn anghytuno.** Mae hyn yn awgrymu ansicrwydd ymysg rhai defnyddwyr AI o ran a ddylid ymddiried mewn canlyniadau AI.

¹⁹ Mae rhai gwasanaethau AI yn cael eu prisiau, yn rhannol o leiaf, yn ôl defnydd, er enghraifft yn ôl nifer a math y tocynnau maent yn eu prosesu. Er enghraifft, mae modelau iaith mawr yn prosesu testun fel tocynnau – maent yn cael eu defnyddio'n aml i fesur defnydd a gallent ddylanwadu ar brisiau.

²⁰ Edrychwch ar Draciwr Technoleg 2026: cwestiwn QX6 ([yma](#)) i gael rhagor o wybodaeth.

Yn nhaith cwsmeriaid telathrebu, nododd ein hymchwil ansoddol i'r farchnad²¹ bum maen prawf sy'n dylanwadu ar ymddiriedaeth cyfranogwyr mewn AI pan fydd yn cael ei gyflwyno:

Defnyddio data: a yw AI yn defnyddio fy nata yn ddiogel ac yn gyfrifol?

Cymhellion elw: a yw elw'n cael ei flaenoriaethu ar draul fy muddiannau?

Rheolaeth pobl: ydw i mewn rheolaeth a/neu ydw i'n ildio gormod o reolaeth?

Cywirdeb gwybodaeth: a yw'r wybodaeth yn gywir ac yn ddibynadwy?

Ansawdd y dechnoleg: pa mor 'dda' fydd AI o ran ymateb i fy anghenion?

- 3.7 Mae llawer o gwmnïau telathrebu a chyfryngwyr wedi dweud wrthym fod cyflwyno AI ar gyfer achosion defnydd mwy soffistigedig yn nhaith cwsmeriaid yn flaenoriaeth. Fodd bynnag, mae arloesi ag AI yn defnyddio llawer o adnoddau ac yn cymryd llawer o amser i gwmnïau, ac mae'r goblygiadau masnachol yn ansicr. Hyd yma, mae galluoedd rhaglenni AI yn nhaith cwsmeriaid telathrebu wedi'u cyfyngu i gefnogi ystod eithaf cul o geisiadau neu gyfarwyddiadau posibl gan gwsmeriaid ac i awtomeiddio neu wella systemau a phrosesau sy'n bodoli eisoes.

Mae cwmnïau telathrebu a chyfryngwyr yn defnyddio GenAI yn rheolaidd i gefnogi'r rhyngweithio â chwsmeriaid

- 3.8 Isod, rydym yn rhoi manylion rhai o'r rhaglenni AI mae cwmnïau telathrebu a chyfryngwyr eisoes wedi'u cyflwyno i daith cwsmeriaid:
- Sgwrsfotiaid sydd wedi'u hategu â GenAI.
 - Peiriannau chwilio a chynghori sydd wedi'u hategu ag AI.
 - Gwasanaethau cymharu â chymorth AI.
 - Galluoedd AI ar ddyfeisiau ac apiau symudol sy'n defnyddio AI.
 - Cymorth AI ar gyfer asiantiaid gwasanaethau i gwsmeriaid sy'n bobl go iawn.
 - Gwybodaeth i gwsmeriaid sy'n cael ei gyrru gan AI.
- 3.9 Mae'r rhan fwyaf o'r rhaglenni presennol hyn yn defnyddio GenAI i gynnig gwybodaeth a chymorth hygyrch a pherthnasol i gwsmeriaid.
- 3.10 Rydym hefyd yn amlinellu tystiolaeth gychwynnol o'n hymchwil am ddefnydd pobl a busnesau o raglenni AI presennol a'u hagweddau tuag atynt.

Sgwrsfotiaid sydd wedi'u hategu â GenAI

- 3.11 Mae llawer o gwmnïau telathrebu yn cynnig sgwrsfotiaid sy'n cael eu pwerau gan AI, sy'n aml wedi eu hategu â galluoedd GenAI.²² Maent yn dehongli gwybodaeth maent yn ei chael am

²¹ Edrychwch ar [Atodiad 2 Adroddiad archwilio effaith AI ar daith cwsmeriaid telathrebu](#) i gael rhagor o wybodaeth am y meini prawf ymddiriedaeth.

²² Mae rhai sgwrsfotiaid yn dyddio'n ôl i gyfnod cyn GenAI. Mae'r sgwrsfotiaid cyn-GenAI hyn fel arfer yn gweithredu gan ddefnyddio rhesymeg sy'n seiliedig ar reolau ac ymatebion sydd wedi'u sgriptio i raddau helaeth a gallant gefnogi cwsmeriaid gydag ymholiadau syml, strwythuredig, fel ymholiadau bilio neu gymorth sylfaenol gyda chyfrifon.

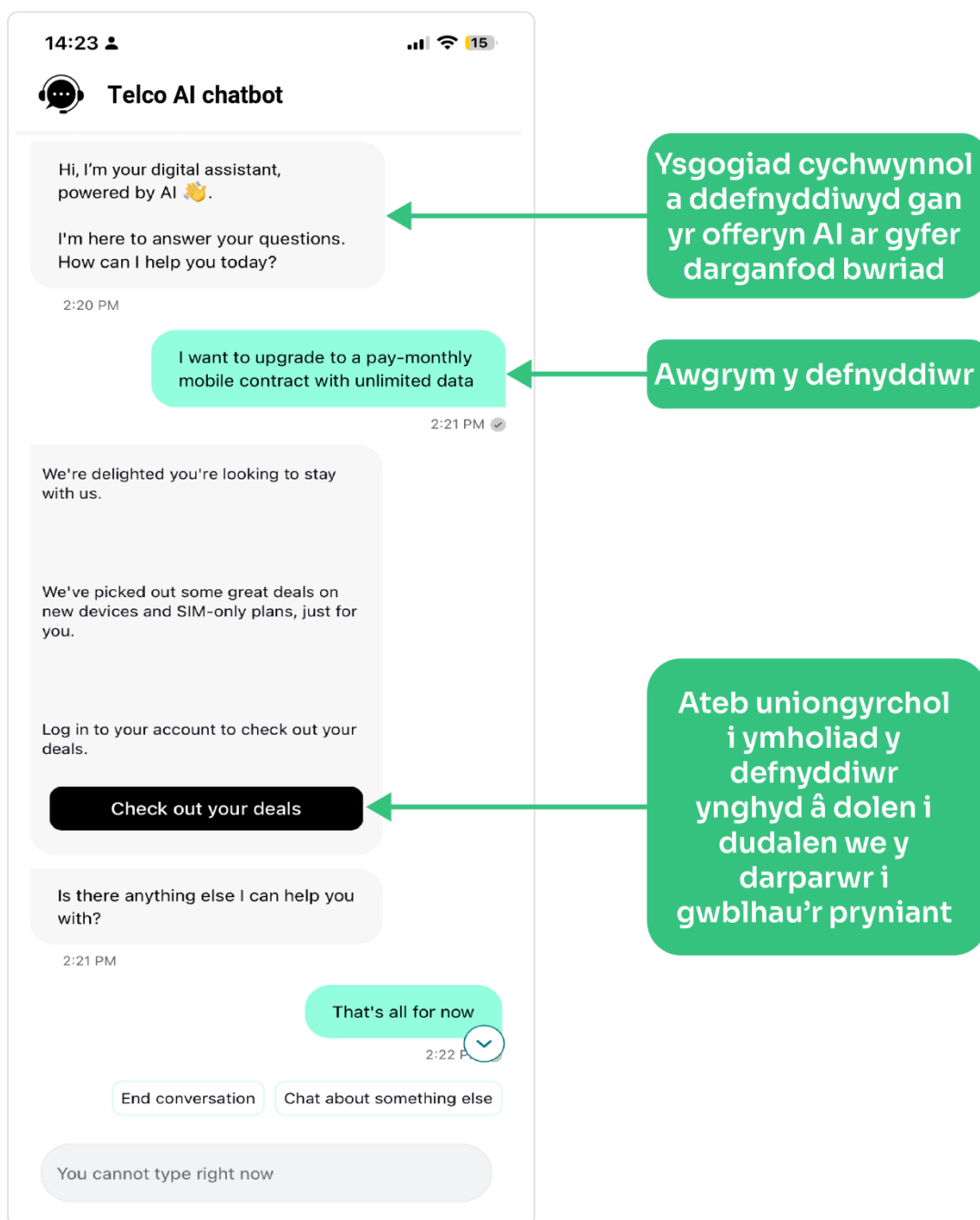
anghenion, dewisiadau a bwriad cwsmeriaid er mwyn cynnal prosesau rhesymu sylfaenol, ac maent yn gallu ymateb i ymholiadau penagored gan gwsmeriaid mewn ffordd sy'n ystyried cyd-destun y sgwrs.

- 3.12 Gall sgwrsfotiaid sydd wedi'u hategu â GenAI hefyd gefnogi ymholiadau aml-gam gan gwsmeriaid: er enghraifft, i helpu cwsmeriaid i gael gafael ar wybodaeth am wasanaethau ('Pa opsiynau trawsrwydweithio sydd ar gael i rywun sy'n teithio dramor yn aml?'; 'Ydy'r cynlluniau hyn yn cynnwys trawsrwydweithio rhyngwladol neu a fyddai angen ychwanegion ar wahân arnaf?') ac i gyflwyno argymhellion sy'n benodol i ddefnyddwyr ('Beth yw'r cynnig symudol gorau i mi ar sail yr hyn rydw i'n ei ddefnyddio?').
- 3.13 Dyma enghreifftiau o sgwrsfotiaid sydd wedi'u hategu â GenAI:
- SuperTOBi gan Vodafone: ym mis Gorffennaf 2024, disodlodd Vodafone ei hen sgwrsfot TOBi â SuperTOBi, sy'n defnyddio technoleg Microsoft GenAI i ymdrin ag ymholiadau mwy cymhleth a phenagored gan gwsmeriaid ac i roi ymatebion mewn fformat mwy sgysiol.²³
 - Aimee gan EE: yn 2024, cafodd gallu gweithredol Aimee ei wella gyda GenAI. Yn sgil ychwanegu cyfryngau coeth, fel cardiau cynnyrch a charwselau, cafodd rhyngwyneb y sgwrsfot ei ehangu hefyd o wasanaeth sgwrsio testun yn unig.²⁴

²³ [Meet SuperTOBi - Vodafone's new Generative AI virtual assistant now serving customers in multiple countries](#). Cyrchwyd ar 21 Medi 2026.

²⁴ Dim ond i ddefnyddwyr sydd wedi mewngofnodi mae Aimee ar gael. [BT Group leans on AI to transform customer service experience](#). Cyrchwyd ar 21 Medi 2026.

Ffigur 3.2: Sgwrsfot wedi'i ategu ag AI gan gwmni telathrebu (enghraifft yn unig)



3.14 Heddiw, mae cwmnïau telathrebu fel arfer yn gosod rheiliau gwarchod ar sgwrsfotiaid sydd wedi'u hategu â GenAI, sy'n eu cyfyngu i ateb cwestiynau cymharol syml a phheidio â mynd i'r afael ag ymholiadau sensitif neu ymholiadau lle mae mwy yn y fantol ('Rydwn i'n ei chael hi'n anodd talu fy miliau, pa opsiynau isel eu cost ydych chi'n eu cynnig?'). Rydym yn trafod hyn a rheiliau gwarchod eraill mae cwmnïau telathrebu yn eu cyflwyno ar gyfer rhaglenni AI heddiw yn adran 6.

- 3.15 Pan fyddant wedi'u hintegreiddio â systemau perthnasol, gall sgwrsfotiaid cwsmeriaid GenAI, o bosibl, ystyried yr wybodaeth gyfredol ar draws systemau er mwyn rhoi diweddariadau am faterion gwasanaeth lleol, er enghraifft.

Enghraifft: mae toriad ar y gwasanaeth band eang yn ardal y cwsmer. Pan fydd wedi'i integreiddio â statws rhwydwaith a systemau gwasanaethau i gwsmeriaid y darparwr, gallai sgwrsfot y darparwr nodi toriad yn y gwasanaeth band eang lleol sydd eisoes yn hysbys, dweud wrth y cwsmer fod y toriad yn cael ei archwilio, rhoi amcangyfrif o'r amser trwsio ac egluro a oes angen i'r cwsmer wneud unrhyw beth. Os na chaiff y broblem ei datrys yn ôl y disgwyl, gallai'r sgwrsfot drosglwyddo'r cwsmer i asiant sy'n berson go iawn a rhoi crynodeb o'r rhyngweithio a fu.

- 3.16 Gan fod sgwrsfotiaid GenAI i gwsmeriaid ar gael bob awr o'r dydd, gallant gynnig help i gwsmeriaid gyda chwestiynau a materion syml yn gyflymach ac ar adeg sy'n gyfleus iddynt. Gallant hefyd ryddhau asiantiaid sy'n bobl go iawn i ymdrin â materion mwy cymhleth neu sensitif.
- 3.17 Fodd bynnag, ochr yn ochr â'r manteision i gwsmeriaid, gall defnyddio sgwrsfotiaid sydd wedi'u hategu â GenAI beri risgiau i rai defnyddwyr o bosibl. Er enghraifft, gall sgwrsfotiaid gynhyrchu gwybodaeth anghywir neu anghyflawn. Gall hyn wastraffu amser cwsmeriaid o bosibl, neu achosi niwed os bydd cwsmeriaid yn gwneud penderfyniadau ar sail cyngor anghywir.²⁵

Enghraifft: mae cwsmer yn cael bil sy'n sylweddol uwch na'r disgwyl. Mae'n mewngofnodi i'w gyfrif ac yn codi'r mater gyda sgwrsfot AI ei ddarparwr, sy'n cynghori'n anghywir bod y bil wedi cael ei anfon trwy gamgymeriad ac y dylai'r cwsmer ei anwybyddu. Yna, mae'r swm uwch yn cael ei dynnu o gyfrif y cwsmer ac mae'n gorfod cysylltu ag asiant sy'n berson go iawn i ddatrys y gwall.

- 3.18 Gallai offer sydd ddim yn gweithio'n dda ac sy'n darparu gwybodaeth gylchol neu anghywir, neu bromtiau aneffeithiol nad ydynt yn dod o hyd i gynnyrch neu wasanaethau addas, gael mwy o effaith ar gwsmeriaid sydd mewn amgylchiadau lle maent yn agored i niwed.
- 3.19 Mae'n bosibl na fydd rhai cwsmeriaid, yn enwedig y rheini sydd â llythrennedd digidol is, yn sylweddoli eu bod yn rhyngweithio ag AI wrth ddefnyddio sgwrsfotiaid sydd wedi'u hategu â GenAI. Gallai hyn fod yn rhwystr i gwsmeriaid rhag cael y cymorth angenrheidiol gan asiantiaid sy'n bobl go iawn. Canfu ein hymchwili i brofiad ehangach oedolion o AI fod pobl, mewn rhai rhyngweithiadau gwasanaethau i gwsmeriaid, yn ansicr a oeddent yn rhyngweithio ag AI, system awtomataidd lai soffistigedig neu berson go iawn (rydym yn trafod y goblygiadau i gwsmeriaid ymhellach yn adran 6).²⁶
- 3.20 Mae risg hefyd y gallai cwmnïau telathrebu ddisodli cymorth gan bobl â sgwrsfotiaid sydd wedi'u hategu â GenAI mewn amgylchiadau lle mae cymorth gan bobl yn cael ei ffafrio. Rydym yn amlinellu yn adran 4 bod gan gwsmeriaid telathrebu bryderon am y posibilrwydd o'i chael hi'n anoddach yn y dyfodol gallu siarad am eu hanghenion gydag asiant sy'n berson

²⁵ Er enghraifft, yn 2024, gorchmynnwyd i Air Canada dalu iawndal ar ôl i'w sgwrsfot roi gwybodaeth anghywir i gwsmer. Gweler y Tribiwnlys Datrys Sifil, 2024. [Small Claims Decisions Moffat v. Air Canada](#). Cyrchwyd ar 21 Medi 2026.

²⁶ Mae'r Cyfryngau ym Mywydau Oedolion yn astudiaeth ymchwil hydredol ansoddol sy'n dilyn yr un 20 o bobl dros amser. Ffynhonnell: Ofcom. Ebrill 2026. [Adults' Media Lives](#).

go iawn. Yn benodol, gallai'r ffaith bod darparwyr yn dibynnu'n drwm ar ddefnyddio AI a sianeli digidol i'w cefnogi gael effaith niweidiol ar bobl sydd â llythrennedd digidol isel.

Enghraifft: mae cwsmer nad oes ganddo lawer o hyder digidol ac sy'n cael trafferth gyda chost ei wasanaeth yn dibynnu ar sgwrsfot AI ei ddarparwr i ddod o hyd i gynnig gwell, oherwydd ei bod yn anodd cael gafael ar sianeli cymorth eraill. Mae'r sgwrsfot yn rhoi atebion generig, nid yw'n nodi y gallai fod angen cymorth ychwanegol ar y cwsmer ac nid yw'n nodi tariff rhatach a allai fod yn fwy addas – tariff cymdeithasol, er enghraifft. O ganlyniad, mae'r cwsmer yn parhau i gael gwasanaeth uwch ei gost.

- 3.21 Gan fod cyfran fach ond arwyddocaol o gwsmeriaid yn defnyddio sgwrsfotiaid sy'n cael eu pwerau gan AI ar gyfer gwasanaethau i gwsmeriaid, a bod hyn yn debygol o gynyddu, mae'n ddigon posibl y gallai'r risgiau hyn ddatblygu i fod yn fwy difrifol. Am y tro, mae'n ymddangos bod gan bobl safbwyntiau cymysg am fanteision a risgiau posibl sgwrsfotiaid sy'n cael eu pwerau gan AI.

Beth mae pobl wedi'i ddweud wrthym

Fe wnaeth ein hymchwiliad ansoddol i'r farchnad²⁷ ddatgelu amrywiaeth o safbwyntiau am ryngweithio â sgwrsfotiaid ymysg cwsmeriaid telathrebu.

Dywedodd llawer o gyfranogwyr fod y rhyngweithio â sgwrsfotiaid yn anhyblyg a robotig, gan nodi eu bod yn wael am ddeall eu hanghenion ac yn rhwystredig i ymdrin â nhw. Soniodd rhai hefyd eu bod nhw'n aml yn ceisio mynd heibio sgwrsfotiaid er mwyn cyrraedd person.

Roedd ymdeimlad bod y gallu i siarad â pherson, nid â sgwrsfot, yn arbennig o bwysig mewn perthynas â materion cymhleth neu sensitif fel rheoli dyledion neu brofedigaeth. Roedd y gallu i gael gafael ar gymorth gan bobl hefyd yn cael ei ystyried yn bwysig i gwsmeriaid nad ydynt yn gallu ymwneud ag offer AI, neu sy'n amharod i wneud hynny.

Soniodd rhai cyfranogwyr am brofiadau cadarnhaol, yn enwedig y rheini oedd wedi defnyddio sgwrsfotiaid ar gyfer ymholiadau sylfaenol neu'r rheini oedd ag anghenion ychwanegol. Roedd rhai pobl yn gwerthfawrogi osgoi ciwiau ac amseroedd aros, roedd yn well ganddynt deipio na siarad ar y ffôn ac nid oeddent bob amser yn argyhoeddedig y byddai person yn gwneud gwaith gwell na sgwrsfot o ran eu cynghori a'u cefnogi.

Roedd nifer fach o gyfranogwyr wedi defnyddio sgwrsfotiaid GenAI roeddent yn eu disgrifio fel rhai mwy sgysiol, llafar a gwirioneddol ddefnyddiol wrth ateb eu ceisiadau, ac roeddent hefyd yn gallu ymgysylltu ag asiant oedd yn berson go iawn pan oedd angen.²⁸

²⁷ Gweler [Atodiad 2](#): Adroddiad archwilio effaith AI ar daith cwsmeriaid telathrebu i gael rhagor o wybodaeth

²⁸ Gweler Atodiad 2 i gael rhagor o wybodaeth.

Peiriannau chwilio a chynghori sydd wedi'u hategu ag AI

- 3.22 Heddiw, mae llawer o gwsmeriaid yn defnyddio peiriannau chwilio a chynghori sydd wedi'u hategu ag AI fel rhan o'r ffordd maent yn ymgysylltu â'r farchnad, yn enwedig ar y cam ystyried.²⁹ Gellir rhannu'r offer hyn fel a ganlyn:
- Cynorthwywyr AI cyffredinol, fel ChatGPT, Microsoft Copilot a Google Gemini, sy'n gallu helpu defnyddwyr i weithio drwy benderfyniadau manylach neu aml-gam, gan gynnwys cymharu opsiynau ac egluro unrhyw gyfaddawdau.
 - Peiriannau chwilio sydd wedi'u hategu â GenAI, fel Google Search gydag AI Mode a Microsoft Bing gyda Copilot Search, sy'n gallu helpu defnyddwyr i archwilio opsiynau drwy ateb ymholiadau iaith naturiol, crynhoi gwybodaeth o sawl ffynhonnell a chyfeirio at ddolenni at ymchwil bellach.³⁰
- 3.23 Mae'r offer hyn yn gallu adnabod darparwyr a chynigion, cymharu gwasanaethau, deall gwybodaeth am gynnyrch a dod o hyd i wybodaeth berthnasol am newid gwasanaeth o nifer o ffynonellau.

Ffigur 3.3: Peiriant chwilio sydd wedi'i ategu â GenAI (enghraifft yn unig)

Do I need full-fibre broadband for streaming and video calls?

No, you do not **strictly need** Full Fibre (FTTP) for streaming and video calls, though it does offer a noticeable boost in reliability and quality.

A standard **Part Fibre (FTTC)** connection (around 35–67 Mbps) easily handles multiple HD streams and Zoom or Teams calls simultaneously.

Actual Bandwidth Requirements

Activity	Download Speed Needed	Upload Speed Needed
HD Video Call (Zoom, Teams, Meet)	3 – 4 Mbps	3 – 4 Mbps
4K HD Video Call	6 – 8 Mbps	6 – 8 Mbps
HD Movie Streaming (Netflix, iPlayer)	5 Mbps	Negligible
4K UHD Movie Streaming	15 – 25 Mbps	Negligible

Awgrym y defnyddiwr

Crynodeb strwythuredig o sut mae'r offeryn AI wedi dehongli'r awgrym

- 3.24 Wrth i beiriannau chwilio a chynghori sydd wedi'u hategu ag AI esblygu i gynnwys mwy o gynigion hysbysebu a chyfathrebu masnachol, bydd ymwybyddiaeth defnyddwyr o sut a ble

²⁹ Traciwr Technoleg 2026 Ofcom, edrychwch ar [QX1-6](#). Dywedodd ychydig o dan hanner (48%) yr oedolion sy'n defnyddio'r rhyngwrdd yn y DU eu bod yn defnyddio offer AI fel ChatGPT, Copilot neu Gemini.

³⁰ Yn wahanol i beiriannau chwilio sy'n integreiddio AI mewn mynegai chwilio sy'n bodoli eisoes, mae peiriannau chwilio AI arbenigol, fel Perplexity neu Andi, wedi'u dylunio o'r cychwyn cyntaf fel gwasanaethau adalw sy'n cael eu gyrru gan AI ac sy'n cynhyrchu atebion cryno wedi'u syntheseiddio i ymholiadau defnyddwyr gan ddefnyddio modelau AI sydd wedi'u lletya yn y cwmwl a ffynonellau gwybodaeth allanol.

mae'r rhain yn ymddangos yn bwysig i'w galluogi i wneud penderfyniadau ar sail gwybodaeth.

Beth mae pobl wedi'i ddweud wrthym

Canfu ein hymchwil ansoddol i'r farchnad³¹ fod gan rai cyfranogwyr fwy o ymddiriedaeth mewn defnyddio cynorthwywyr AI cyffredinol fel ChatGPT wrth ymgysylltu â'r farchnad oherwydd eu bod yn credu ar hyn o bryd eu bod yn fwy 'niwtral' ac annibynnol o'u cymharu ag offer AI y darparwyr.

Fodd bynnag, roedd ymdeimlad y gallai cymhellion elw cyfryngwyr newid yn y dyfodol ac roedd rhai cyfranogwyr yn cwestiynu a fyddai'r offer hyn yn datgelu faint o'r farchnad maent yn ei chwmpasu, sut maent yn gwneud argymhellion, ac a yw cysylltiadau masnachol yn dylanwadu ar ganlyniadau. Mynegodd rhai bryderon hefyd am ddiogelwch data a phreifatrwydd wrth ddefnyddio offer cyfryngwyr ac nad yw'r wybodaeth mor gyfredol neu mor gywir ag offer darparwyr o bosibl.

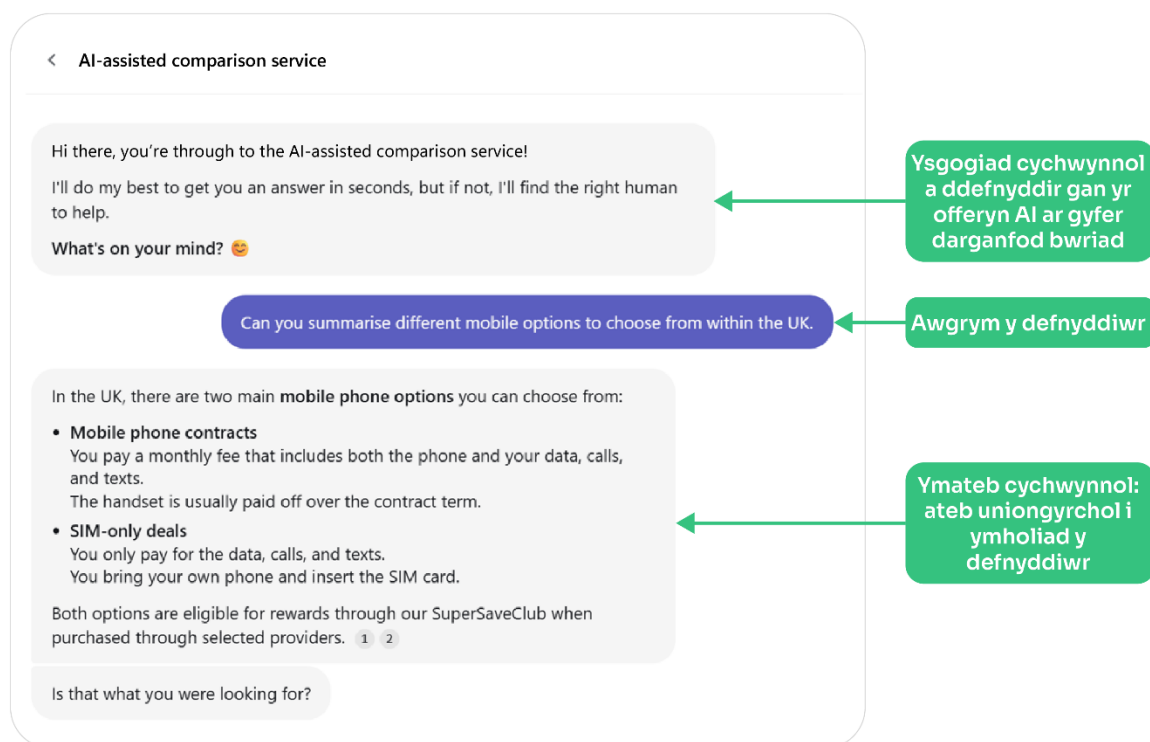
Gwasanaethau cymharu â chymorth AI

- 3.25 Mae rhai gwefannau ac apiau cymharu prisiau yn cynnig gwasanaethau cymharu â chymorth AI ar gyfer telathrebu ac mewn sectorau eraill. Mae'r offer hyn yn cynnig ymatebion wedi'u teilwra i geisiadau ('Pa ddarparwyr sy'n cynnig cynigion band eang am lai na £35 y mis?'). Ar yr ochr gefn, gall AI hefyd ddylanwadu ar hidlo cynigion a'u rhoi mewn trefn.
- 3.26 Er enghraifft, mae MoneySuperMarket yn darparu gwasanaethau cymharu drwy ei sgwrsfot, Fin. Yn yr achos hwn, mae Fin yn ymateb i ymholiadau defnyddwyr drwy ryngwyneb sgwrsio sy'n defnyddio GenAI.³²

³¹ Edrychwch ar [Atodiad 2: Adroddiad archwilio effaith AI ar daith cwsmeriaid telathrebu](#) i gael rhagor o wybodaeth

³² [Meet Fin: Your MoneySuperMarket AI Support Agent! | MoneySuperMarket Help Centre](#). Cyrchwyd ar 21 Medi 2026.

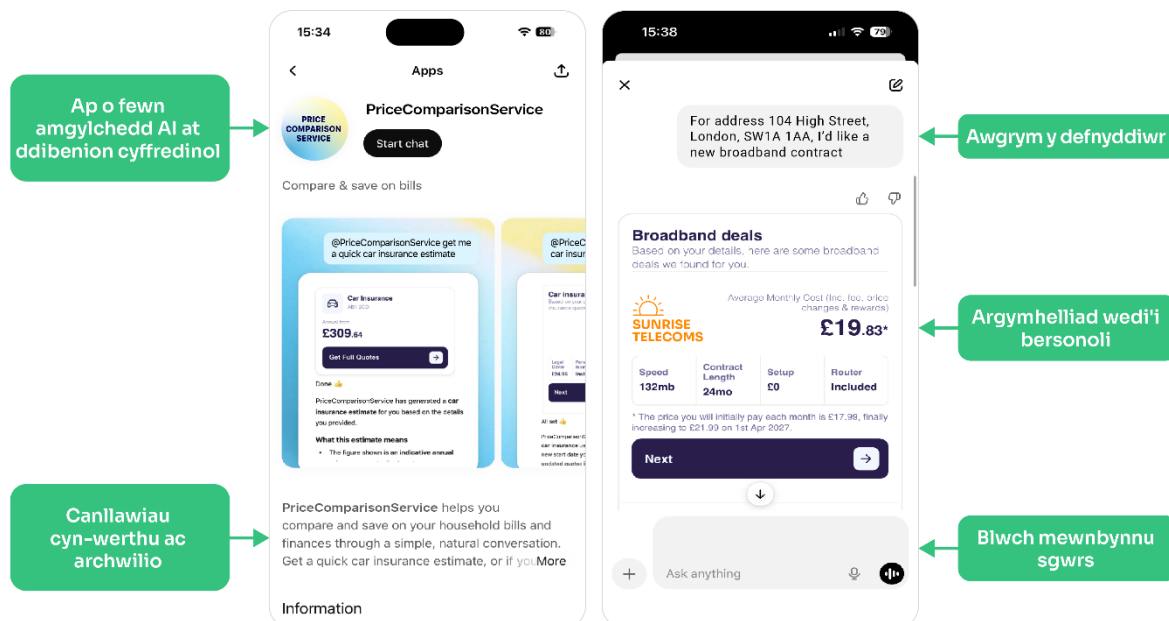
Ffigur 3.4: Sgwrsfot gan wasanaeth cymharu â chymorth AI (enghraifft yn unig)



3.27 Mae gwefannau ac apiau cymharu prisiau hefyd yn newid sut maent yn defnyddio galluoedd AI drwy geisio manteisio ar ddefnydd pobl o gynorthwyyr AI cyffredinol. Er enghraifft, mae MoneySuperMarket hefyd yn defnyddio ChatGPT fel ffenest siop ar gyfer cymharu cynigion. Cyflwynwyd ap ChatGPT MoneySuperMarket yn 2026, ac mae'n galluogi defnyddwyr i chwilio am gynigion a'u cymharu yn amgylchedd ChatGPT, gan dynnu canlyniadau chwilio, cynigion a gwybodaeth arall o systemau ochr gefn MoneySuperMarket.³³

³³ [The MoneySuperMarket ChatGPT App | MoneySuperMarket](#). Cyrchwyd ar 21 Medi 2026.

Ffigur 3.5: Ap cymharu prisiau mewn amgylchedd AI cyffredinol (enghraifft yn unig)



Galluoedd AI ar y ddyfais ac apiau symudol sy'n defnyddio AI

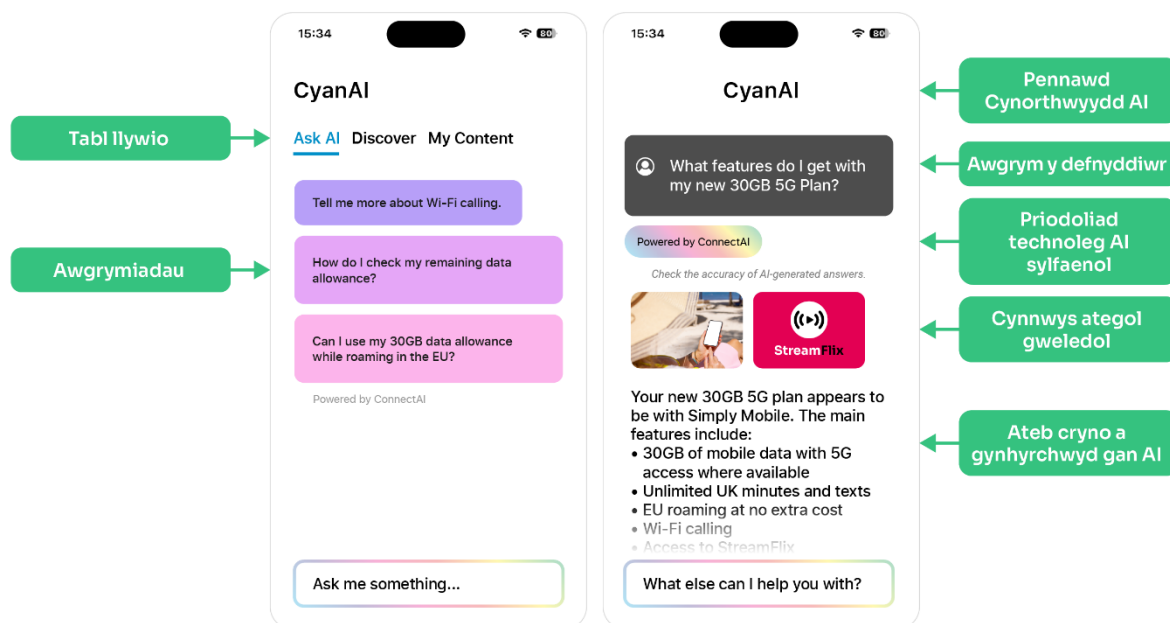
- 3.28 Mae rhai darparwyr (ond nid darparwyr yn y DU hyd yma) wedi dechrau cynnig AI ar y ddyfais³⁴ ar ffonau clyfar a dyfeisiau tabled wedi'u brandio, yn ogystal ag apiau symudol sy'n defnyddio AI, gan gefnogi sut mae cwsmeriaid yn ymgysylltu â'u darparwr telathrebu.
- 3.29 Er enghraifft, yn yr Almaen mae Deutsche Telekom wedi cyflwyno 'ffonau AI' a 'dyfeisiau tabled AI' wedi'u brandio ac ap MeinMagenta. Maent yn integreiddio Magenta AI, sef rhaglen AI i ymwneud â chwsmeriaid.³⁵ Mae Magenta AI yn ymgorffori Perplexity i ddarparu swyddogaethau cynorthwydd AI cyffredinol gydag offer sy'n cefnogi cwsmeriaid i reoli agweddau ar eu gwasanaethau telathrebu, ac mae'r ap MeinMagenta yn gweithredu fel offeryn hunanwasanaeth i gwsmeriaid.³⁶

³⁴ Yn y cyd-destun hwn, mae AI ar y ddyfais yn disgrifio gallu dyfais defnyddiwr (fel ffôn clyfar neu ddyfais wisgadwy) i weithredu llwyth gwaith AI (fel dod i gasgliadau) yn lleol, yn hytrach na dibynnu ar brosesu yn y cwmwl. Ar y llaw arall, mae apiau AI ar y ddyfais yn rhaglenni sy'n rhedeg yn uniongyrchol ar ddyfeisiau defnyddwyr (fel ffonau clyfar) ac yn defnyddio galluoedd AI ar y ddyfais, naill ai'n annibynnol neu ar y cyd â gwasanaethau AI yn y cwmwl, i ddarparu cymorth a nodweddion gweithredol deallus i ddefnyddwyr.

³⁵ Edrychwch ar ["Our" AI-phone brings AI for everyone | Deutsche Telekom](#). Cyrchwyd ar 21 Medi 2026. A [From the vision to "our AI Phone": the next chapter](#). Cyrchwyd ar 21 Medi 2026.

³⁶ Edrychwch ar [AI for everyone – Perplexity now under "Magenta AI" in the MeinMagenta app | Deutsche Telekom](#). Cyrchwyd ar 21 Medi 2026. A [MeinMagenta: Handy & Festnetz - Apps on Google Play](#). Cyrchwyd ar 21 Medi 2026.

Ffigur 3.6 Ap AI ar y ddyfais gan gwmni telathrebu (enghraifft yn unig)



Cymorth AI ar gyfer asiantiaid gwasanaethau i gwsmeriaid sy'n bobl go iawn

3.30 Mae cwmnïau telathrebu yn darparu rhaglenni AI i asiantiaid sy'n bobl go iawn sy'n rhoi arweiniad a phromptiau amser real iddynt, ac yn nodi gwybodaeth a allai ddylanwadu ar hyfforddiant staff. Er enghraifft:

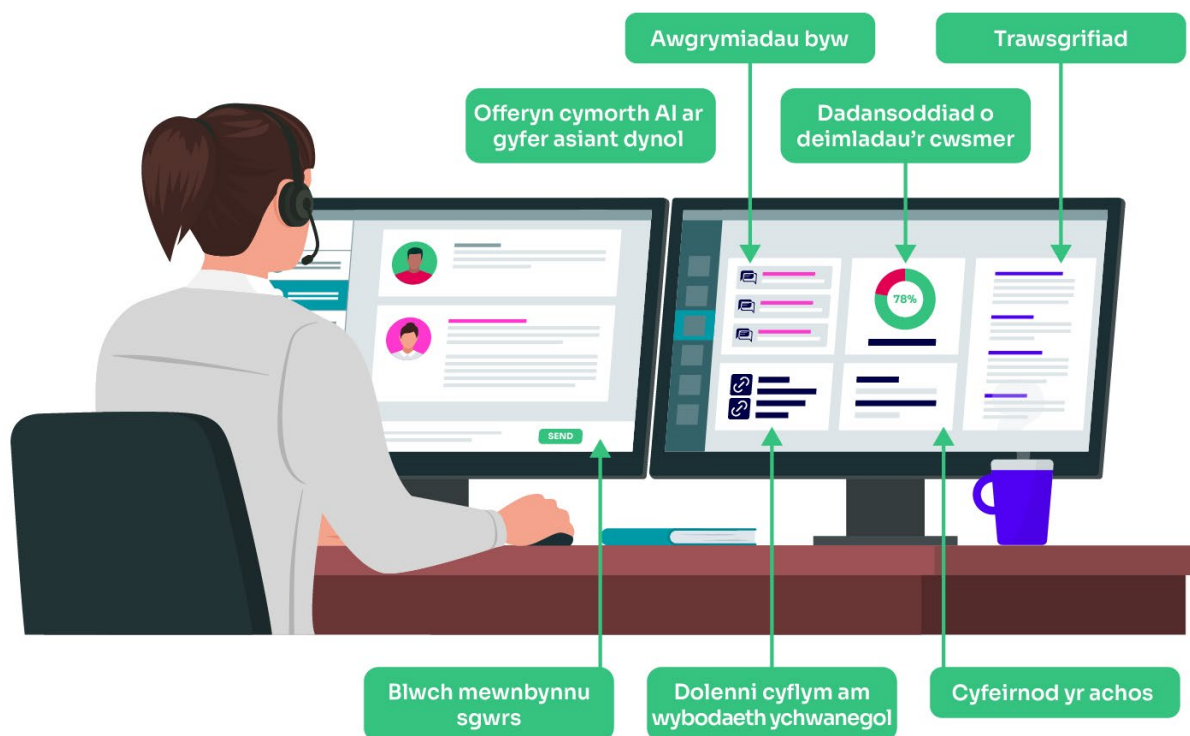
- Mae BT Group wedi integreiddio llwyfan profiad cwsmeriaid i wella'r gwasanaethau i gwsmeriaid. Mae hyn yn galluogi ei sgwrsfot, Aimee, i gynhyrchu arweiniad a chymorth i wneud penderfyniadau mewn amser real ar gyfer asiantiaid sy'n bobl go iawn a chynhyrchu crynodebau o ryngweithio blaenorol â chwsmeriaid.³⁷
- Mae Virgin Media O2 wedi cyflwyno Lumi AI, sef offeryn sy'n helpu asiantiaid sy'n bobl go iawn drwy ddadansoddi sgysiau mewn amser real, awgrymu promptiau ar gyfer ymateb a chrynhof galwadau. Mae Virgin Media O2 wedi dweud bod yr offeryn wedi'i helpu i fynd i'r afael yn gyflymach ag ymholiadau gan gwsmeriaid ac i leihau nifer y cwynion yn gyffredinol.³⁸
- Mae SuperAgent gan VodafoneThree yn helpu asiantiaid gwasanaethau i gwsmeriaid sy'n bobl go iawn i chwilio am atebion i ymholiadau cymhleth gan gwsmeriaid a dod o hyd iddynt yn gyflym.³⁹

³⁷ Mae llwyfan BT yn cael ei ddarparu gan y darparwr meddalwedd Sprinklr. [BT Group leans on AI to transform customer service experience](#). Cyrchwyd ar 21 Medi 2026.

³⁸ [Virgin Media O2 launches new AI tools to supercharge customer services and better help most vulnerable customers - Virgin Media O2](#). Cyrchwyd ar 21 Medi 2026.

³⁹ Mae SuperAgent gan VodafoneThree yn seiliedig ar ddatrysiad Agent Copilot gan Microsoft Azure OpenAI. [Meet SuperTOBI - Vodafone's new Generative AI virtual assistant now serving customers in multiple countries – Vodafone](#). Cyrchwyd ar 21 Medi 2026.

Ffigur 3.7: Cymorth AI ar gyfer asiantiaid gwasanaethau i gwsmeriaid sy'n bobl go iawn (enghraifft yn unig)



Gwybodaeth i gwsmeriaid sy'n cael ei gyrru gan AI

- 3.31 Mae rhai cwmnïau telathrebu wedi defnyddio AI i ddadansoddi data cwsmeriaid, rhagweld patrymau ymddygiad ac anghenion cwsmeriaid a dylanwadu ar argymhellion cynnyrch (e.e. cynigion uwchraddio personol), strategaethau cadw cwsmeriaid a gweithgarwch marchnata a gwerthu.
- 3.32 Er enghraifft, mae Virgin Media O2 wedi disgrifio defnyddio galluoedd marchnata sy'n defnyddio AI, sy'n seiliedig ar ddata ac sy'n defnyddio data amser real a hanesyddol, i gefnogi ymgysylltiad wedi'i dargedu â chwsmeriaid a chynigion wedi'u personoli.⁴⁰
- 3.33 Mae ein hymgysylltiad â'r diwydiant yn awgrymu bod cwmnïau'n ymwybodol bod rhagfynegiadau sy'n cael eu harwain gan AI am anghenion cwsmeriaid yn gallu bod yn annibynadwy. Mae'n ymddangos eu bod yn ofalus, am y tro o leiaf, o ran dibynnu'n drwm ar wybodaeth ragfynegol wedi'i chynhyrchu gan AI i wneud penderfyniadau am eu cynigion i gwsmeriaid.
- 3.34 Rydym yn trafod yn adran 5 y manteision a'r risgiau posibl pellach lle gallai cwmnïau telathrebu, yn y dyfodol, bersonoli rhagor ar y cynnyrch a'r gwasanaethau maent yn eu cynnig i gwsmeriaid.

⁴⁰ [Virgin Media O2's Customer Engagement Success with Amdocs Data & GenAI Studio](#). Cyrchwyd ar 21 Medi 2026.

4. Defnydd pobl a busnesau o AI yn nhaith cwsmeriaid telathrebu a'u hagweddau tuag atynt

- 4.1 Mae Adran 3 yn amlinellu tystiolaeth gychwynnol o'n hymchwil ansoddol i'r farchnad am ddefnydd pobl a busnesau bach o raglenni AI sy'n bodoli eisoes, a'u hagweddau tuag atynt.⁴¹ Mae'r adran hon yn crynhoi canfyddiadau pellach ein hymchwil ansoddol a meintiol i'r farchnad.

Mae offer AI yn cael eu defnyddio'n eang, er bod defnyddwyr iau a mwy cyfoethog yn defnyddio mwy arnynt

- 4.2 Mae'r rhan fwyaf o bobl bellach wedi defnyddio rhaglenni AI yn eu bywydau personol neu ar gyfer gwaith: canfu ein hymchwil yn 2026 fod ychydig dros hanner (53%) yr oedolion sy'n defnyddio'r rhyngwyd yn y DU wedi rhyngweithio ag offeryn GenAI fel ChatGPT a Google Gemini a/neu sgwrsfot gwasanaethau i gwsmeriaid AI yn ystod y 12 mis diwethaf.⁴²
- 4.3 Canfu ein hymchwil wahaniaethau yn y defnydd o offer GenAI rhwng gwahanol ddefnyddwyr. Er enghraifft:
- Roedd pobl iau rhwng 16 a 44 oed yn fwy tebygol o ddefnyddio offer GenAI o'u cymharu â'r rheini dros 45 oed, ac felly hefyd ddefnyddwyr mwy cefnog o grwpiau economaidd-gymdeithasol ABC1⁴³ o'u cymharu â'r rheini o grwpiau C2DE.
 - Roedd y rheini dros 65 oed a phobl o grwpiau economaidd-gymdeithasol C2DE yn llai tebygol o ddweud eu bod wedi rhyngweithio â sgwrsfot AI o'u cymharu â defnyddwyr iau a/neu ddefnyddwyr o grŵp economaidd-gymdeithasol ABC1.
- 4.4 Canfu ein hymchwil hefyd fod ychydig o dan hanner (46%) yr oedolion yn y DU sy'n defnyddio'r rhyngwyd wedi dweud nad oeddent wedi rhyngweithio ag AI o gwbl yn ystod y 12 mis diwethaf.

⁴¹ Gweler [Atodiad 2: Adroddiad archwilio effaith AI ar daith cwsmeriaid telathrebu](#) i gael rhagor o wybodaeth

⁴² Rhwng 6 Mawrth a 30 Mehefin 2026, cynhaliodd Ipsos gyfweiliadau wyneb yn wyneb â 4,033 o oedolion (16 oed a hŷn) yn y DU ar gyfer Traciwr Technoleg Ofcom. Roedd y Traciwr Technoleg yn cynnwys cwestiynau am eu defnydd o sgwrsfotiaid a rithgynorthwywyr sy'n cael eu gyrru gan AI a'u hagweddau tuag atynt. Edrychwch ar QX1-6 ([yma](#)) i gael rhagor o wybodaeth.

⁴³ Mae grwpiau cymdeithasol, sy'n aml yn cael eu galw'n 'grwpiau economaidd-gymdeithasol' (SEG), yn ffordd o ddosbarthu'r boblogaeth, ac maent yn cael eu defnyddio'n eang yn y DU gan ymchwilyr i'r farchnad a'r gynulleidfa. Mae yna [chwe grŵp](#), yn ôl diffiniadau'r Gymdeithas Ymchwil i'r Farchnad.

Dod o hyd i wybodaeth yw'r prif reswm pam mae pobl yn defnyddio offer GenAI, a hynny ym maes manwerthu a chyllid gan amlaf

- 4.5 Roedd pobl yn defnyddio offer GenAI i ryngweithio â: manwerthwyr (47%); gwasanaethau ariannol fel banciau a chwmnïau yswiriant (37%); cyfleustodau fel cyflenwyr nwy, dŵr a thrydan (35%); ac ar gyfer telathrebu (25%).⁴⁴
- 4.6 Er bod ein hymchwil wedi canfod bod pobl yn defnyddio offer GenAI a sgwrsfotiaid AI ar gyfer amrywiaeth o wahanol bethau, dyma'r rhesymau mwyaf cyffredin dros eu defnyddio:
- Dod o hyd i wybodaeth (50%).
 - Gwaith (40%).
 - Gofyn am gyngor (32%).
 - Crynhoi, prawffddarllen neu olygu testun sydd eisoes yn bodoli (31%).
 - Datrys problem (27%).⁴⁵
- 4.7 Dywedodd y rhan fwyaf o bobl eu bod yn teimlo bod yr offer dan sylw yn hawdd i'w defnyddio (85%) a'u bod yn diwallu eu hanghenion (81%).⁴⁶

Yn nhaith cwsmeriaid telathrebu, mae ymddiriedaeth a hyder pobl mewn AI, a'u brwdfrydedd amdano, yn amrywio

- 4.8 Roedd rhai cyfranogwyr⁴⁷ yn ein hymchwil ansoddol i'r farchnad eisoes yn defnyddio AI (cynorthwywyr AI cyffredinol yn bennaf) yng nghyswllt telathrebu, a hynny'n bennaf i gymharu tariffau a chynigion, archwilio opsiynau gan gwmnïau telathrebu eraill a deall y derminoleg.
- 4.9 Fodd bynnag, roedd llawer ohonynt yn cymharu rhyngweithio â sgwrsfotiaid neu rithgynorthwywyr yn anffafriol ag asiantiaid gwasanaethau i gwsmeriaid sy'n bobl go iawn. Dywedodd rhai cyfranogwyr eu bod wedi ceisio mynd heibio sgwrsfotiaid i gyrraedd person. Roedd nifer ohonynt hefyd yn teimlo bod pobl yn well am ddeall pobl eraill, cyfleu amwysedd ac ymateb gydag empathi.
- 4.10 Cododd llawer o gyfranogwyr bryderon egwyddorol a phryderon cymdeithasol ehangach am AI yn gyffredinol hefyd, fel y risg o golli swyddi, sut byddai data personol yn cael ei ddefnyddio a lledaenu camwybodaeth.

⁴⁴ Yn seiliedig ar bawb a ddefnyddiodd sgwrsfot yn ystod y 12 mis diwethaf (n=756). Traciwr Technoleg Ofcom 2026. Edrychwch ar QX3 ([yma](#)) i gael rhagor o wybodaeth.

⁴⁵ Yn seiliedig ar bawb a ddefnyddiodd offeryn GenAI a/neu sgwrsfot AI yn ystod y 12 mis diwethaf (n=1,812). Traciwr Technoleg Ofcom 2026. Edrychwch ar QX4 ([yma](#)) i gael rhagor o wybodaeth.

⁴⁶ Yn seiliedig ar bawb a ddefnyddiodd offeryn GenAI a/neu sgwrsfot AI yn ystod y 12 mis diwethaf (n=1,812) oedd naill ai'n cytuno i raddau neu'n cytuno'n gryf â'r datganiadau "Fe gefais yr hyn oedd ei angen arnaf ganddo" ac "Roedd yn hawdd ei ddefnyddio".

⁴⁷ Sylwer: un o'r meini prawf recriwtio ar gyfer yr ymchwil ansoddol i'r farchnad oedd bod rhai cyfranogwyr eisoes yn defnyddio AI at ddibenion telathrebu. Roedd tua 1 o bob 3 o'r rheini a recriwtiwyd yn ein sampl ansoddol yn defnyddio AI ar gyfer telathrebu, ac nid yw hyn yn gynrychioliadol o boblogaeth y DU yn ei chlyfanrwydd.

- 4.11 Fodd bynnag, roedd y cyfranogwyr yn cydnabod manteision ymarferol defnyddio AI. Dywedodd nifer fach o gyfranogwyr eu bod wedi defnyddio AI i fynd i'r afael â phroblemau sylfaenol mewn ffordd debyg i sut byddent wedi defnyddio peiriannau chwilio yn y gorffennol. Dyma'r manteision yn eu barn nhw:
- Arbed amser.
 - Gallu gwneud penderfyniadau gwell.
 - Cael cymorth a chynghor wedi'u personoli.
 - Mewn rhai achosion, arbed arian iddynt.
- 4.12 Serch hynny, roedd y cyfranogwyr oedd yn cydnabod manteision AI, hyd yn oed, hefyd yn cwestiynu cywirdeb a dibynadwyedd rhai allbynnau sy'n cael eu cynhyrchu gan AI. Dywedodd rhai eu bod yn gwirio gwefannau darparwyr neu'n cysylltu â darparwyr yn uniongyrchol cyn gweithredu ar argymhellion AI.

Mae pobl sy'n gwneud llawer o ddefnydd o AI yn fwy tebygol o werthfawrogi ei fanteision, er eu bod nhw, hyd yn oed, yn ymwybodol o'i gyfyngiadau

- 4.13 Ar draws y sampl, roedd y cyfranogwyr oedd yn defnyddio AI yn amlach yn fwy tebygol o fod yn hyderus wrth ddefnyddio AI yn eu bywyd a'u gwaith a gweld ei fanteision ymarferol. Fodd bynnag, roedd y rhai oedd yn defnyddio AI fwyaf yn ein sampl hefyd yn fwy tebygol o ddweud eu bod yn ymwybodol o gyfyngiadau AI, fel rhithweledigaethau.
- 4.14 Yn gyffredinol, roedd y bobl hynny oedd yn defnyddio AI yn llai aml yn fwy gwyliadwrus ac yn fwy amheus o'r manteision y gallai AI eu darparu. Felly roeddent yn tueddu i beidio â'i ddefnyddio.
- 4.15 Roedd y safbwyntiau am AI ar daith cwsmeriaid telathrebu yn aml yn cael eu siapio gan brofiadau gwael o 'sgwrsfotiaid' yn y gorffennol ar draws amrywiaeth o sectorau (nid telathrebu yn unig). Dywedodd llawer o gyfranogwyr fod y rhyngweithio â sgwrsfotiaid yn anhyblyg ac yn robotig, bod sgwrsfotiaid yn wael am ddeall anghenion a'u bod yn rhwystredig i'w defnyddio. Er ei bod yn bosibl bod y profiadau hyn wedi bod â sgwrsfotiaid cyn-GenAI neu rai oedd ddim yn defnyddio AI o gwbl, roeddent yn dal i siapio'r safbwyntiau ehangach am AI ymysg y rhan fwyaf o'r cyfranogwyr.

Mae pobl yn fwy cyfforddus yn defnyddio AI ar gyfer tasgau sylfaenol ym maes telathrebu ond maent yn poeni am golli'r cyswllt â phobl

- 4.16 Roedd y farn am ddefnyddioldeb AI ar wahanol gamau yn nhaith cwsmeriaid telathrebu yn amrywio yn dibynnu ar yr hyn yr ystyrid ei fod yn y fantol ac, mewn rhai achosion, anghenion penodol gwahanol grwpiau o gyfranogwyr. Roeddent yn gwerthfawrogi rhyngweithio â phobl ar adegau penodol o daith cwsmeriaid, yn enwedig lle'r oedd mwy yn y fantol.
- 4.17 Yn gyffredinol, roedd y cyfranogwyr o'r farn bod AI yn fwy derbyniol a defnyddiol fel ffordd o gynnal ymchwil gychwynnol a thasgau sylfaenol fel gweinyddu cyfrifon a datrys problemau arferol. Roedd ganddynt fwy o bryderon am ddefnyddio AI i negodi â chwmni telathrebu (rydym yn archwilio hyn ymhellach yn adran 5), i wneud penderfyniadau ar eu

rhan neu i helpu i ddatrys problemau cymhleth, fel toriad yn y gwasanaeth neu broblemau bilio.

- 4.18 Gwelsom fod sbectrwm o agweddau tuag at ddefnyddioldeb a derbynioldeb defnyddio AI ar draws gwahanol grwpiau, ond mynegodd pob grŵp bryderon am y posibilrwydd, yn eu tyb nhw, o gael eu 'gorfodi' i ryngweithio ag AI heb gael y dewis o ryngweithio ag asiant sy'n berson go iawn.
- 4.19 Yn ein sampl, ⁴⁸ roedd busnesau bach a chanolig yn fwy tebygol o fod yn ddefnyddwyr trwm ar AI gydag anghenion cyfathrebu mwy cymhleth, costus a hanfodol ar gyfer busnes, felly roeddent yn disgwyl lefelau gwasanaeth uwch, ac roeddent yn cysylltu hynny â chymorth gan bobl. Er bod y cyfranogwyr yn derbyn AI fel cyswllt cyntaf defnyddiol, roeddent yn disgwyl cael eu huwchgyfeirio'n gyflym at berson lle bo angen, o ystyried y tarfu posibl mae unrhyw fethiant yn y gwasanaeth yn ei achosi.
- 4.20** Roedd safbwyntiau'r cyfranogwyr hynny oedd ag anghenion ychwanegol yn amrywio'n fawr, gan adlewyrchu gwahanol fathau o anghenion ar draws y sampl. Mewn rhai achosion, roedd y cyfranogwyr yn gweld AI fel rhywbeth allai fod yn ddefnyddiol: er enghraifft, lle gallai egluro pethau iddynt mewn ffordd y gallent ei deall yn glir neu ryngweithio â nhw gan ddefnyddio testun yn hytrach na llais, neu fel arall, yn dibynnu ar eu hanghenion. Mewn achosion eraill, roedd yn cynyddu'r angen canfyddedig i allu cael cyswllt â phobl. Er bod yr ymatebion yn aml yn cael eu sbarduno gan ddewis personol, roedd y cyfranogwyr yn pwysleisio pwysigrwydd cael dewis pa sianel i'w defnyddio.

⁴⁸ Yn ein hymchwil ansoddol i'r farchnad, cynhaliodd Jigsaw Research 15 cyfweiliad manwl ar-lein 1 awr o hyd a 3 grŵp ar-lein 90 munud o hyd ymysg amrywiaeth o fusnesau â llai na 250 o weithwyr (6 chyfranogwr fesul grŵp). Edrychwch ar [Atodiad 2](#) i weld manylion y busnesau bach a chanolig gafodd eu cyfweld.

5. Rhaglenni AI yn y dyfodol yn nhaith cwsmeriaid telathrebu

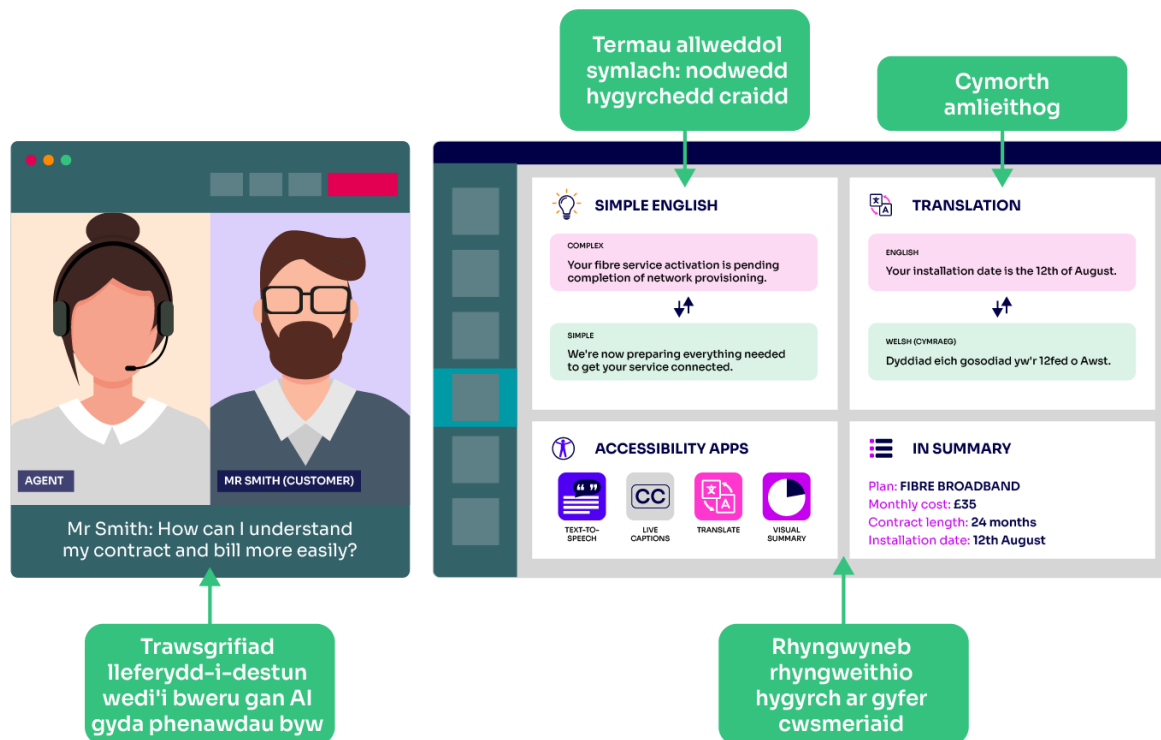
- 5.1 Gan ddefnyddio ymgysylltiad â'r diwydiant am ei flaenoriaethau ar gyfer arloesi ym maes AI, rydym yn edrych isod ar bedair ffordd y gallai arloesi ganiatáu rhaglenni cwbl newydd neu wella rhai sy'n bodoli eisoes. Rydym yn archwilio sut gallai arloesi ym maes AI alluogi:
- Cyfathrebu â chwsmeriaid mewn ffordd sy'n fwy hygyrch ac wedi'i theilwra.
 - Personoli cynnyrch a gwasanaethau ar lefel uwch.⁴⁹
 - Ymddangosiad cyfryngwyr AI 'un stop'.
 - Cyflwyno AI asiantol.
- 5.2 Gallai datblygiadau posibl fel cyfathrebu â chwsmeriaid mewn ffordd sydd wedi'i theilwra ac sy'n fwy hygyrch arwain at welliannau sylweddol i gwsmeriaid o ran sut mae cwmnïau telathrebu yn rhyngweithio â nhw, yn pennu eu hanghenion ac yn eu helpu i ddeall a gweithredu ar wybodaeth am eu gwasanaethau. Gallai datblygiadau posibl eraill, fel personoli ar lefel uwch neu gyflwyno AI asiantol, fod o fudd i gwsmeriaid, ond gallent hefyd ysgogi newidiadau sylweddol i sut mae cwsmeriaid yn ymdrin â marchnadoedd telathrebu, gan effeithio ar strwythurau'r farchnad a deinameg gystadleuol a pheri risgiau o niwed. Rydym yn trafod y manteision a'r risgiau posibl hyn isod.

Cyfathrebu â chwsmeriaid mewn ffordd sy'n fwy hygyrch ac wedi'i theilwra

- 5.3 Wrth inni weld datblygiad yng ngalluoedd sgwrsfotiaid cwmnïau telathrebu sydd wedi'u hategu ag AI, mae'n bosibl y byddant yn gallu cyflwyno gwybodaeth mewn ffyrdd cliriach, mwy hygyrch ac wedi'u teilwra, a chymryd rhan mewn deialog gymhleth gyda chwsmeriaid. O'r herwydd, gallent ei gwneud yn haws o hyd i gwsmeriaid sydd â gwahanol anghenion cyfathrebu, dewisiadau iaith neu ofynion hygyrchedd ddeall eu gwasanaethau a gwneud penderfyniadau amdanynt ar sail gwybodaeth.
- 5.4 Gall GenAI symleiddio, crynhoi a chyfieithu gwybodaeth a'i throsi'n fformatau gwahanol, gan gynnwys crynodebau llafar, fideo a thestun strwythuredig. Gall GenAI gefnogi cyfathrebu amlieithog ac addasu ei iaith, ei gywair a lefel y manylder mae'n ei gynnig i gyd-fynd ag anghenion defnyddwyr. Mae cwmnïau telathrebu hefyd yn edrych ar sut mae defnyddio AI i ddadansoddi teimladau cwsmeriaid ar alwadau neu sgysiau testun.
- 5.5 Wrth i gwmnïau integreiddio mwy o'r galluoedd hyn i ryngwynebau rhaglenni AI, gallant wneud ymgysylltu â'r farchnad a chael cymorth yn haws, yn gyflymach ac yn fwy hygyrch i ystod ehangach o ddefnyddwyr.

⁴⁹ Mae personoli ar lefel uwch yn strategaeth lle mae technolegau AI uwch fel GenAI, ynghyd â dadansoddi data amser real, yn cael eu defnyddio i greu profiadau a chynigion gwasanaeth hynod o unigol i gwsmeriaid.

Ffigur 5.1: Cyfathrebu â chwsmeriaid mewn ffordd hygyrch ac wedi'i theilwra gan ddefnyddio AI (enghraifft yn unig)



- 5.6 Gallai cyfathrebu mwy hygyrch greu amrywiaeth o fanteision i gwsmeriaid. Er enghraifft, gallai helpu cwsmeriaid sy'n llai hyderus yn dechnolegol i ddeall termau anghyfarwydd a beth maent yn ei olygu iddynt. Gallai hefyd fod yn werthfawr i gwsmeriaid sydd ag anghenion ychwanegol, gan gynnwys y rheini sydd â Saesneg fel ail iaith, gofynion hygyrchedd, anabledau corfforol neu anabledau dysgu.
- 5.7 Mae'n bosibl y bydd offer mwy soffistigedig sy'n defnyddio AI yn gallu ymateb yn fwy naturiol, cofio anghenion a dewisiadau cwsmeriaid dros amser, egluro termau cymhleth yn fwy hygyrch, a chaniatáu i gwsmeriaid ofyn cwestiynau dilynol ar eu cyflymder eu hunain.

Enghraifft yn y dyfodol: mae cwsmer sy'n siarad Groeg fel mamiaith yn cysylltu â sgwrsfot AI ei gwmni telathrebu am gysylltedd gwael yn ei gartref. Mae'r sgwrsfot yn gallu ymateb mewn Groeg ac, wrth ymateb i natur cwestiynau dilynol y cwsmer, egluro termau cymhleth mewn iaith syml. Gan fod y cwsmer wedi mewngofnodi, mae'r sgwrsfot hefyd yn gallu cadw'r dewisiadau hyn ar gyfer unrhyw ryngweithio yn y dyfodol.

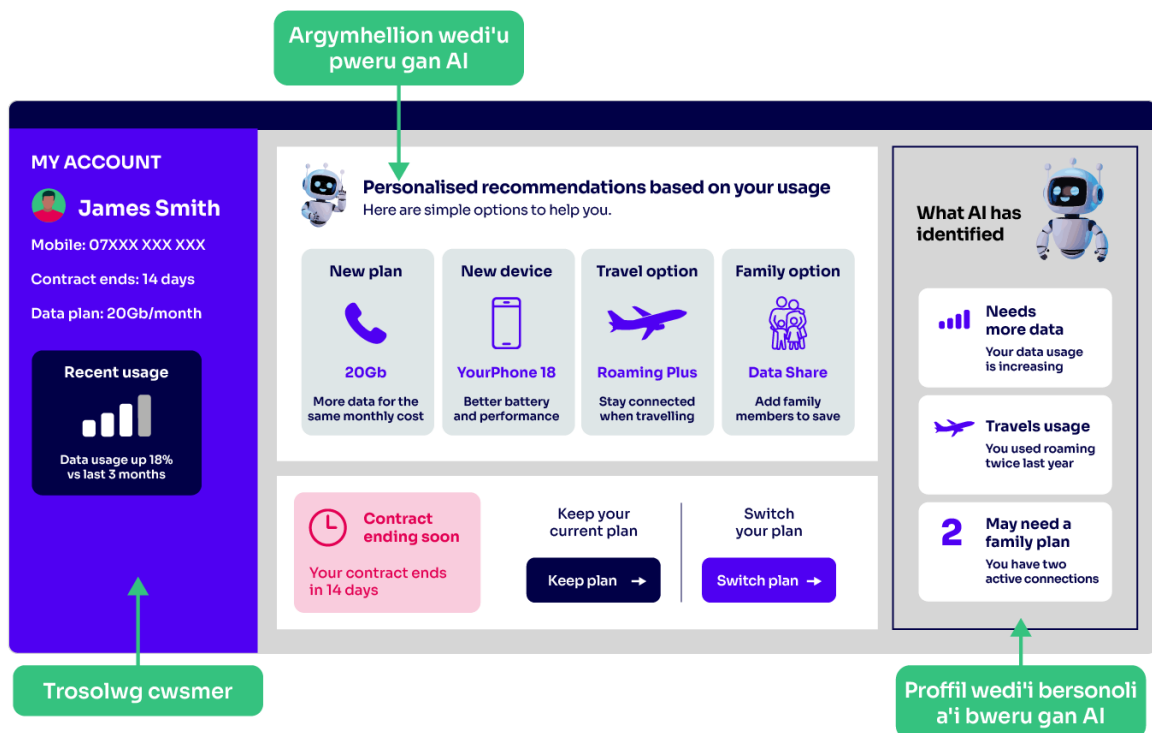
- 5.8 Gallai offer mwy galluog sy'n defnyddio AI hefyd helpu cwmnïau telathrebu i wneud eu cyfathrebiadau'n fwy hygyrch ac ymatebol i gwsmeriaid y mae newidiadau mewn amgylchiadau personol, fel profedigaeth neu golli swydd, neu gyflyrau iechyd meddwl yn effeithio arnynt. Gall yr offer hyn helpu cwmnïau telathrebu i ganfod bregusrwydd posibl mewn ffyrdd mwy soffistigedig nag y maent yn ei wneud ar hyn o bryd (er enghraifft, ar sail y math o ymholiadau mae defnyddwyr yn eu gwneud) a chynnig cymorth wedi'i deilwra, gan gynnwys atgyfeirio at asiant sy'n berson go iawn lle bo hynny'n briodol.
- 5.9 Fodd bynnag, efallai y bydd angen digon o ymwybyddiaeth, hyder a llythrennedd AI ar gwsmeriaid i ymgysylltu â gwasanaethau sy'n defnyddio AI. Er mwyn cyfathrebu'n fwy

hygyrch ac mewn ffordd sydd wedi'i theilwra yn ymarferol, byddai angen i'r offer AI a'r dulliau cyfathrebu maent yn eu darparu fod wedi'u dylunio i fod yn hygyrch ac yn gynhwysol.

Personoli cynnyrch a gwasanaethau ar lefel uwch

- 5.10 Gallai defnyddio GenAI ochr yn ochr â dadansoddeg amser real a gwahanol fathau o ddata am gwsmeriaid alluogi cwmnïau telathrebu a chyfryngwyr i gynhyrchu argymhellion, nodweddion cynnyrch a gwasanaethau, prisiau neu gymorth sydd wedi'u personoli ar lefel uwch. Gallai'r rhain gynnwys: nodi a theilwra ychwanegion neu uwchraddiadau perthnasol; a theilwra opsiynau adnewyddu, cadw neu newid.
- 5.11 Gallai cwmnïau telathrebu alluogi personoli ar lefel uwch drwy, er enghraifft, gyfuno data defnydd cwsmeriaid neu eu hanes bilio â thrawsgrifiadau gwasanaethau i gwsmeriaid a gwybodaeth gyd-destunol berthnasol arall, fel eu math o eiddo neu nodweddion eu haelwyd. Gallai GenAI helpu i ddehongli'r wybodaeth hon, crynhoi anghenion cwsmeriaid a chreu opsiynau wedi'u teilwra ar gyfer cwsmeriaid, gydag esboniadau am sut maent yn adlewyrchu amgylchiadau'r cwsmer.

Ffigur 5.2: Cynigion cynnyrch a gwasanaethau sydd wedi'u personoli ar lefel uwch (enghraifft yn unig)



- 5.12 Gallai personoli ar lefel uwch alluogi cwmnïau telathrebu i gynnig gwasanaethau sydd wedi'u teilwra'n well i anghenion ac amgylchiadau cwsmeriaid. Gallai hefyd, o bosibl, ymateb yn ddeinamig wrth i ddefnydd, dewisiadau neu amgylchiadau cwsmer newid gydag amser. Gallai'r manteision posibl gynnwys rhai cwsmeriaid yn talu prisiau is (a allai gynnwys y rheini sydd â llai o allu i dalu), neu gwsmeriaid yn talu prisiau cyfartalog is, pe bai

personoli ar lefel uwch yn arwain at fwy o gystadleuaeth. Gallai hefyd olygu bod y farchnad yn gwasanaethu mwy o gwsmeriaid gyda'r gwasanaethau mae arnynt eu heisiau.⁵⁰

5.13 Fodd bynnag, mae personoli ar lefel uwch hefyd yn peri amrywiaeth o risgiau posibl i gwsmeriaid:

- Gallai cynigion sydd wedi'u targedu'n fanwl ei gwneud yn anoddach i ddefnyddwyr asesu a ydynt yn cael gwerth da am arian neu'r gwasanaethau mwyaf priodol ar gyfer eu hanghenion. Gallai hyn arwain at syrthni a llai o gystadleuaeth, oherwydd mae'n bosibl y bydd defnyddwyr yn ei chael hi'n anoddach cymharu'n ystyrlon â gwasanaethau cystadleuwyr, negodi gyda'u darparwr neu newid i ddarparwr newydd, a allai olygu eu bod yn talu mwy neu'n aros ar wasanaethau nad ydynt yn cyd-fynd yn dda â'u hamgylchiadau.
- Mae rhai rhanddeiliaid wedi mynegi pryderon y gallai AI fod yn alluogwr technolegol pwysig ar gyfer prisiau sydd wedi'u personoli ar lefel uwch, yn seiliedig ar ffactorau fel parodrwydd tybiedig cwsmer i dalu. Mae'n ddigon posibl y bydd ymddiriedaeth defnyddwyr yn nhryloywder prisiau yn cael ei herydu.
- Gallai defnyddio algorithmau prasio hefyd beri risgiau fel canlyniadau wedi'u cyd-drefnu, gan arwain at gystadleuaeth wannach a phrisiau uwch ('cydgynllwynio algorithmig').
- Mae gan benderfyniadau sy'n defnyddio AI y potensial i atgyfnerthu anghydraddoldebau sy'n bodoli eisoes neu arwain at ganlyniadau gwahaniaethol: er enghraifft, lle maent yn dibynnu ar ddata sydd â thuedd neu brosesau gwneud penderfyniadau sy'n anodd eu deall neu eu herio.

Enghraifft yn y dyfodol: mae cwsmer sydd wedi ymddieithrio ac nad oes ganddo'r cymhelliad i chwilio a chymharu'r farchnad yn gwneud cais ar-lein am gontract symudol newydd lle mae'n talu'n fisol. Mae system y cwmni telathrebu yn defnyddio offer prasio a risg sy'n defnyddio AI i asesu'r cais a phenderfynu ar y telerau sy'n cael eu cynnig. Ar sail proffil y cwsmer a'i barodrwydd tybiedig i dalu, mae'n cael cynnig pris tariff wedi'i bersonoli ar lefel uwch sydd "wedi'i deilwra i chi". Mae'n bosibl na fydd y cwsmer yn deall ar ba sail mae'r darparwr wedi cyfrifo'r pris nac yn gallu gwybod a yw'n cynnig gwerth tebyg am arian o'i gymharu â'r hyn sydd wedi cael ei gynnig i gwsmeriaid eraill sy'n ailgontractio. Mae'n bosibl hefyd y bydd yn cael ei atal rhag negodi pris gwell oherwydd ei fod yn cael trafferth cysylltu ag asiant sy'n berson go iawn i'w drafod.

5.14 Gallai'r ffactorau hyn arwain at oblygiadau o ran cystadleuaeth ac amddiffyn defnyddwyr. Mae gallu pobl i gymharu prisiau'n effeithiol ac yn dryloyw yn bwysig ar gyfer marchnad sy'n gweithio'n dda. Rydym wedi canfod o'r blaen, er nad yw technegau prasio personol yn niweidiol i gwsmeriaid ym mhob achos o reidrwydd, bod gan bobl bryderon am eu tegwch a allai effeithio ar ymddiriedaeth mewn marchnadoedd telathrebu yn gyffredinol.⁵¹

Cyfyngwyr AI un stop

5.15 Yn adran 3, fe wnaethom drafod y ffaith nad yw protocolau gwirio a dilysu hunaniaeth ar gael yn gyffredin eto mewn ffordd a allai alluogi cwsmeriaid telathrebu i gofrestru am

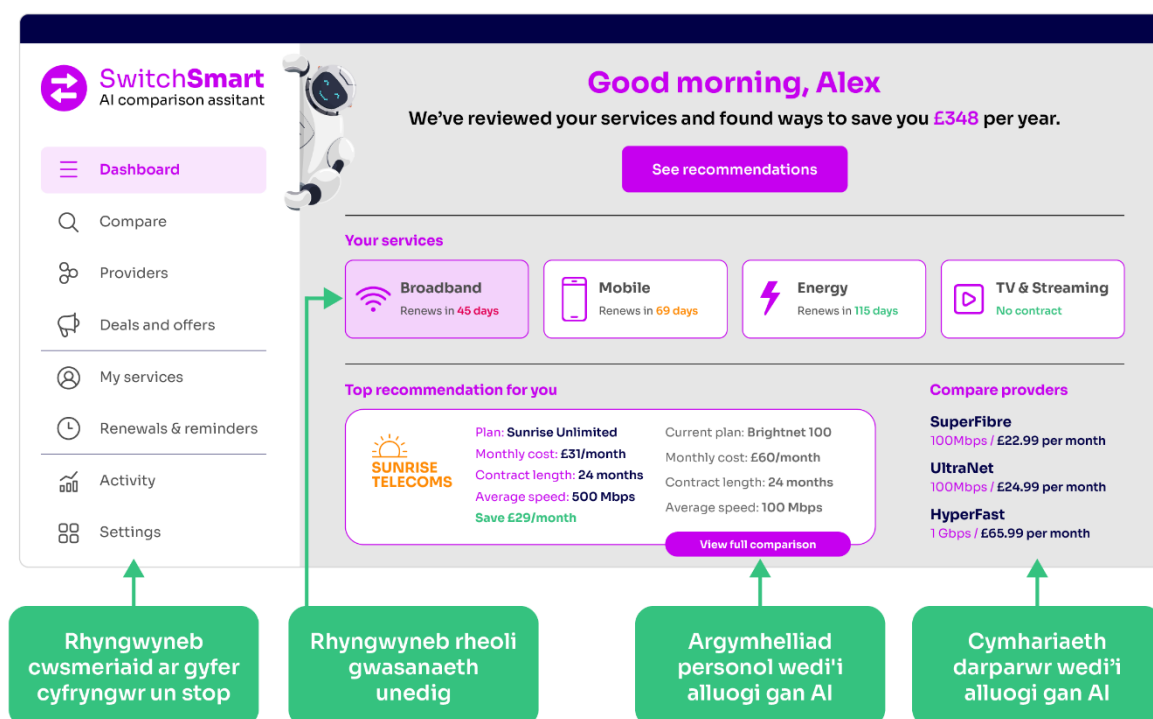
⁵⁰ Edrychwch ar Ofcom. 4 Awst 2020. [Prisiau personol ar gyfer cyfathrebu: Gwneud i ddata weithio i ddefnyddwyr.](#)

⁵¹ Ofcom. 4 Awst 2020. [Prisiau personol ar gyfer cyfathrebu: Gwneud i ddata weithio i ddefnyddwyr.](#)

wasanaethau neu newid gwasanaethau mewn amgylcheddau trydydd parti. Fodd bynnag, os bydd protocolau o'r fath yn dod i'r amlwg yn y dyfodol, gallai hyn helpu i alluogi cyfryngwyr fel cynorthwyywyr AI cyffredinol a gwasanaethau cymharu â chymorth AI i esblygu ac ehangu eu nodweddion gweithredol.

- 5.16 Rydym yn nodi bod rhai cynorthwyywyr AI cyffredinol eisoes yn treialu nodwedd talu yn yr ap gyda manwerthwyr sy'n bartneriaid⁵² ac mae'n bosibl y gallai'r rhain gynnwys gwasanaethau telathrebu yn y dyfodol. Gallai hyn ganiatáu i ddefnyddwyr gwblhau trafodion gyda chwmnïau telathrebu neu reoli eu gwasanaethau drwy ryngwyneb cyfryngwr AI 'un stop'.
- 5.17 Gyda phrotocolau cryf ar gyfer gwirio a dilysu hunaniaeth, efallai y bydd yn bosibl i gyfryngwyr AI un stop gofrestru eu defnyddwyr ar gyfer cynigion gan gwmnïau telathrebu a newid eu darparwr ar eu rhan. Fodd bynnag, mae'n debyg y byddai hyn yn golygu newidiadau i'r prosesau newid presennol.
- 5.18 Gallai cyfryngwyr AI 'un stop' hefyd, o bosibl, awtomeiddio rhai rhannau o daith cwsmeriaid ar gyfer defnyddwyr a, gyda chydysyniad defnyddwyr, gwneud penderfyniadau ar eu rhan. Er enghraifft, gallent fonitro cyfrifon telathrebu defnyddwyr a'u cofrestru ar gyfer cynigion gwell pan fo hynny'n bosibl. Gallai cyfryngwyr AI un stop wneud hyn drwy integreiddio systemau â chwmnïau telathrebu neu o bosibl ddefnyddio asiantiaid AI i wneud penderfyniadau ar ran cwsmeriaid (rydym yn trafod cyflwyno AI asiantol ymhellach isod).

Ffigur 5.3: Cyfryngwr AI un stop (enghraifft yn unig)



⁵² Edrychwch, er enghraifft, ar [Stripe powers Instant Checkout in ChatGPT and releases Agentic Commerce Protocol co-developed with OpenAI](#). Cyrchwyd ar 21 Medi 2026.

- 5.19 Gallai eu hymddangosiad arwain at oblygiadau i strwythurau a deinameg gystadleuol marchnadoedd telathrebu. Er enghraifft, efallai y bydd angen i gwmnïau telathrebu gystadlu'n wahanol i wasanaethu cwsmeriaid sy'n rhyngweithio â marchnadoedd telathrebu drwy gyfryngwyr AI un stop. Gallai mathau newydd o negodi masnachol ddigwydd rhwng cyfryngwyr a chwmnïau telathrebu, ac nid yw canlyniad net hynny'n hysbys heddiw.
- 5.20 Gan ddibynnu ar sut gallai cyfryngwyr AI un stop ymddangos a'r rôl maent yn ei chwarae, mae'n bosibl y gallent ddechrau ysgwyddo cyfrifoldebau cyfreithiol a chytundebol ychwanegol tuag at gwsmeriaid fel darparwyr gwasanaethau telathrebu.
- 5.21 Gallai cwsmeriaid telathrebu ganfod y byddai cyfryngwyr AI un stop yn eu helpu i ymgysylltu â marchnadoedd telathrebu mewn ffyrdd mwy cyfleus a'u helpu i ddod o hyd i'r cynnig gorau ar gyfer eu hanghenion. Fodd bynnag, gallai'r ffaith fod cyfryngwyr AI un stop ar gael beri risgiau i gwsmeriaid o bosibl. Er enghraifft:
- Gallai defnyddwyr o bosibl golli galluedd neu ddealltwriaeth o sut mae asesu'r wybodaeth mae AI yn ei chyflwyno.
 - Mae'n bosibl na fydd ganddynt yr hyder i chwilio am y fargen orau ar gyfer eu hanghenion (yn enwedig os bydd cyfryngwyr yn ymrwmo i gytundebau masnachol sy'n dylanwadu ar sut maent yn cyflwyno dewisiadau i'w defnyddwyr ac sy'n effeithio ar ddealltwriaeth defnyddwyr o'u dewisiadau).
 - Mae'n bosibl na fydd defnyddwyr yn deall canlyniadau posibl galluogi rhaglen AI i wneud penderfyniadau ar eu rhan, i'r fath raddau fel na allant roi cydsyniad ystyrlon i hyn.

Enghraifft yn y dyfodol: mae cwsmer yn awdurdodi cyfryngwr AI un stop i fonitro ei wasanaeth band eang, cymharu cynigion ac argymell pryd i newid. Mae'r cyfryngwr yn canfod gwasanaeth rhatach a chyflymach ac yn ysgogi symud i'r gwasanaeth hwnnw, ond nid yw'n rhoi digon o bwys ar hyblygrwydd y contract. Mae'r cwsmer yn derbyn yr argymhelliad heb feddwl am ei anghenion penodol, e.e. am newid cyfeiriad sydd ar y gweill. Pan mae anghenion aelwyd y cwsmer yn newid, mae'n canfod nad oedd telerau'r contract newydd yn addas i'w amgylchiadau.

Cyflwyno AI asiantol

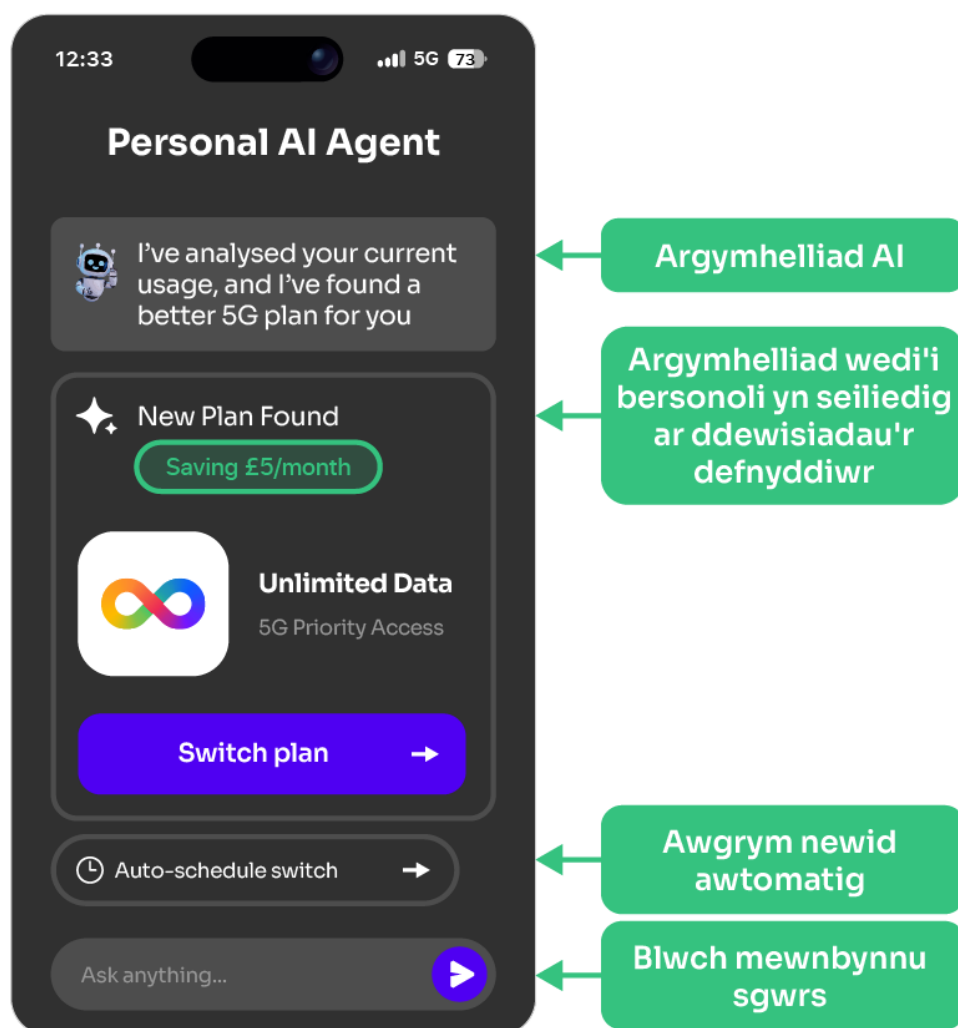
- 5.22 Mae cyflwyno AI asiantol yn eang yn debygol o alluogi rhaglenni AI newydd a gwahanol yn nhaith cwsmeriaid telathrebu. Mae gan asiantiaid AI y potensial i gynllunio, cydlynu a chyflawni tasgau gyda lefel uchel o ymreolaeth, defnyddio ymwybyddiaeth gyd-destunol a chyflawni nodau aml-gam cymhleth.
- 5.23 Gallai asiantiaid AI o bosibl awtomeiddio rhai rhannau o daith cwsmeriaid telathrebu. Er enghraifft, gallai cwmnïau telathrebu gyflwyno asiantiaid AI sy'n ymwneud â chwsmeriaid i fynd ati'n rhagweithiol i nodi digwyddiadau fel cerrig milltir contractau cwsmeriaid neu newidiadau mewn patrymau defnydd, rhoi promptiau neu ganllawiau amserol a chymryd camau fel cofrestru'r cwsmer ar gyfer contract newydd, heb lawer o fewnbwn o gwbl gan y cwsmer.
- 5.24 Rydym yn nodi uchod y gallai cyfryngwyr AI un stop gyflwyno asiantiaid AI i awtomeiddio tasgau ar gyfer eu defnyddwyr. Un o fanteision posibl eraill ymddangosiad protocolau cryf

ar gyfer gwirio a dilysu hunaniaeth fyddai gwneud asiantiaid AI personol defnyddwyr yn fwy defnyddiol ac effeithiol. Gallai'r protocolau hyn alluogi defnyddwyr i ddefnyddio asiantiaid AI personol mewn gwahanol amgylcheddau trydydd parti (er enghraifft, i ryngweithio â chwmnïau telathrebu a gwasanaethau ar-lein eraill), mewn ffordd ddibynadwy a diogel.⁵³

- 5.25 Mae'n bosibl y bydd angen gwelliannau eraill er mwyn i gwsmeriaid a chwmnïau allu ymddiried ym mhenderfyniadau asiantiaid AI personol. Mae'n bosibl y bydd angen mecanweithiau gwell arnynt i gofnodi a rheoli'r cydsyniad mae cwsmeriaid yn ei roi i asiantiaid AI wneud penderfyniadau, er mwyn rhoi hyder i'r defnyddiwr a'r cwmnïau bod yr asiant AI yn cymryd camau mae'r defnyddiwr wedi'u hawdurdodi. Mae'n bosibl y bydd angen mecanweithiau arnynt hefyd sy'n rhoi hyder i'r defnyddiwr nad yw ei asiant AI wedi cael ei gamddefnyddio, er enghraifft gan droseddwyr sy'n honni eu bod yn fanwerthwyr dilys, neu na fydd yr asiant yn rhannu gwybodaeth sensitif â drwgweithredwyr.
- 5.26 Os bydd yr heriau hyn yn cael eu goresgyn, gallai cwsmeriaid fod â'r hyder i alluogi asiantiaid AI personol i ysgogi camau gweithredu lle mae mwy yn y fantol ar eu rhan, fel dewis y cynnig telathrebu gorau iddynt a pharatoi'r trafodyn iddynt ei gymeradwyo. Gallai asiantiaid AI personol felly leihau'r ymdrech sy'n ofynnol gan gwsmeriaid i ymgysylltu â'r farchnad ac o bosibl arwain at ganlyniadau gwell i rai defnyddwyr.

⁵³ Mae asiantiaid AI personol yn gweithredu ar ran cwsmer ar draws nifer o gwmnïau a gwasanaethau telathrebu, yn hytrach nag yn amgylchedd un cwmni telathrebu.

Ffigur 5.4: Asiant AI personol gan gyfryngwr (enghraifft yn unig)



Enghraifft yn y dyfodol: mae cwsmer yn awdurdodi ei asiant AI personol i adolygu ei wasanaeth band eang cyn i'w contract ddod i ben. Mae'r asiant yn gwirio ei ddefnydd, ansawdd y gwasanaeth, ei anghenion hygyrchedd a'i gyllideb, ac yna'n cymharu'r cynigion addas ac yn egluro'r cyfaddawdau allweddol, fel pris, cyflymder, hyd y contract a chamau'r newid. Mae'r cwsmer yn caniatáu i'r asiant lunio rhestr fer o opsiynau a pharatoi'r ffurflenni angenrheidiol, cyn i'r cwsmer gadarnhau ei gydsyniad.

Ar ôl i'r cwsmer roi ei gydsyniad, mae'r asiant yn defnyddio manylion adnabod a chydsynio wedi'u dilysu i drosglwyddo manylion y cwsmer i'r darparwr dan sylw, trefnu'r gosod, gwirio unrhyw ofynion dychwelyd offer a monitro cynnydd.

- 5.27 Mae'r posibilrwydd y bydd cwmnïau telathrebu, cyfryngwyr a cwsmeriaid yn defnyddio AI asiantol yn codi ystyriaethau pwysig am dryloywder AI a sut mae cwsmeriaid yn rhoi cydsyniad ystyrlon i gamau gweithredu asiantiaid AI.
- 5.28 Er enghraifft, hyd yn oed gyda phrosesau rheoli cydsyniad gwell ar gyfer asiantiaid AI personol, byddai angen i gwmnïau ystyried sut maent yn cael cydsyniad ar sail gwybodaeth gan gwsmeriaid ar gyfer trafodyn lle nad ydynt, o bosibl, yn rhyngweithio'n uniongyrchol â'r cwsmer o gwbl. Mae ein rheolau'n mynnu bod cwmnïau telathrebu yn cael cydsyniad ar sail gwybodaeth gan gwsmer cyn trefnu neu newid contract.⁵⁴ Felly mae'n bosibl y bydd angen i gwmnïau telathrebu ystyried sut mae cydymffurfio â'r rheolau hyn pan fydd cwsmer wedi awdurdodi asiant AI i baratoi cynnig ar ei gyfer neu i brynu gwasanaeth ar ei ran (rydym yn trafod goblygiadau rheoleiddiol rhaglenni AI yn y dyfodol ymhellach yn adran 6).
- 5.29 Gallai ymddangosiad asiantiaid AI personol hefyd fod â goblygiadau o ran deinameg gystadleuol mewn marchnadoedd, gan effeithio ar gwsmeriaid. Er ei bod yn rhy gynnar i wybod sut gallai AI asiantol effeithio ar ddeinameg y farchnad, mewn telathrebu neu ar draws sectorau eraill o'r economi, os bydd cwsmeriaid yn dibynnu ar asiantiaid AI personol i ymgysylltu â marchnadoedd ar eu rhan, mae'n bosibl y bydd cwmnïau telathrebu yn addasu mwyfwy ar y modd mae eu cynigion yn cael eu dylunio a'u cyflwyno i'w gwneud yn haws i systemau AI eu hadnabod a'u cymharu. Gallai hyn helpu i sicrhau gwell cyfatebiaeth rhwng cwsmeriaid a chynigion, ond gallai hefyd beri risgiau, er enghraifft:
- Gallai argymhellion neu weithredoedd asiantiaid AI personol gael eu siapio gan drefniadau masnachol a rhoi'r flaenoriaeth i daliadau i ddarparwyr asiantiaid AI, yn groes i fuddiannau defnyddwyr.
 - Os bydd asiantiaid AI personol yn cyfyngu ar yr ystod o gynigion mae cwsmeriaid yn eu hystyried drwy roi gormod o bwys ar nodweddion tebyg gwasanaethau telathrebu (e.e. cyflymder neu hyd contract), nad ydynt yn adlewyrchu blaenoriaethau'r cwsmeriaid.
- 5.30 Gallai cyflwyno asiantiaid AI hefyd gynyddu'r risg i gwsmeriaid telathrebu eu bod yn dioddef niwed yn sgil twyll neu fygythiadau seiber. Er y gallai diogelwch asiantiaid AI wella, gallwn hefyd ddisgwyl i droseddwy'r barhau i geisio camddefnyddio asiantiaid AI i gymryd rheolaeth dros gyfrifon cwsmeriaid telathrebu, rheoli eu rhifau neu ddwyn dyfeisiau.

Beth mae pobl wedi'i ddweud wrthym

Roedd ein hymchwiliad ansoddol i'r farchnad⁵⁵ yn gofyn i gyfranogwyr bwyso a mesur potensial asiantiaid AI personol gan gyfryngwyr a fyddai'n gweithredu ar ran cwsmeriaid.

Roedd lleiafrif, oedd yn tueddu i ddefnyddio mwy ar AI,⁵⁶ yn gweld nifer o fanteision posibl yn sgil defnyddio asiantiaid AI personol (gan gyfryngwyr).

⁵⁴ Er enghraifft, mae Amod Cyffredinol C1.6 yn mynnu mai dim ond ar ôl i'r Cwsmer Perthnasol roi ei Gydsyniad Datganedig i ymrwymo i'r contract ar ôl cael Crynodeb o'r Contract y bydd y contract yn dod i rym. Mae Amod Cyffredinol C1.12 yn mynnu na fydd Darparwyr Rheoleiddiedig yn ymestyn hyd contract ar gyfer darparu Gwasanaeth Cyfathrebu Perthnasol pan fydd Cwsmer Perthnasol wedyn yn prynu gwasanaeth ychwanegol neu Offer Terfynell, oni bai fod y Darparwr Rheoleiddiedig hwnnw'n cael Cydsyniad Datganedig y Cwsmer Perthnasol pan fydd yn ymrwymo i'r contract ar gyfer darparu'r gwasanaeth ychwanegol neu'r Offer Terfynell.

⁵⁵ Edrychwch ar [Atodiad 2: Adroddiad archwilio effaith AI ar daith cwsmeriaid telathrebu](#) i gael rhagor o wybodaeth am yr achosion defnydd a archwiliwyd gyda'r gyfranogwyr.

⁵⁶ Roedd y rhain yn ddefnyddwyr oedd yn disgrifio'u hunain yn ddefnyddwyr 'trwm' ac yn defnyddio AI bob dydd.

Roeddent o'r farn y gallai asiantiaid AI personol arbed amser ac ymdrech iddynt tra byddant yn parhau i reoli (yn enwedig os gallai asiantiaid AI gwblhau tasgau cymhleth a osodir gan y defnyddiwr) a rhoi darlun mwy diduedd iddynt o'u hopsiynau.

Fodd bynnag, nododd llawer o gyfranogwyr risgiau sylweddol hefyd. Roeddent yn teimlo y byddai angen i asiant AI personol gan gyfryngwr gael mynediad at ddata personol sylweddol er mwyn gweithio'n effeithiol, gan godi pryderon am breifatrwydd a diogelwch. Roeddent hefyd yn poeni am gymhellion masnachol a allai ddylanwadu ar weithredoedd asiant, pryderon y gallai eu gweithredoedd fel cwsmeriaid gael eu camddefnyddio, pryderon am golli rheolaeth, a'r posibilrwydd y gallai'r asiant ddod yn benderfynwr ymreolaethol.

Roedd gan gyfranogwyr bryderon am ddefnyddio AI i negodi gyda chwmni telathrebu ar eu rhan. Roeddent yn dweud ei bod yn bwysig gallu siarad gyda pherson oherwydd nad yw'r prisiau'n benodol ac roeddent yn teimlo bod negodi gyda pherson yn galluogi cwsmeriaid i ddefnyddio ffactorau fel teyrngarwch y cwsmer i gael y cynnig gorau.

Fodd bynnag, roedd lleiafrif (oedd yn aml yn defnyddio llawer ar AI) yn credu y gallai defnyddio AI i negodi arbed amser iddynt drwy gyflawni tasg yr oeddent yn ei hystyried yn un 'gyffredin, ddiflas' ar eu rhan.

6. Sicrhau bod ein rheolau'n cefnogi arloesi cyfrifol ac yn amddiffyn cwsmeriaid yn effeithiol

- 6.1 Mae angen mynediad ar ddefnyddwyr at wasanaethau cyfathrebu sy'n diwallu eu hanghenion i gefnogi sut maent yn byw ac yn gweithio, o'u swyddi i addysg, gwasanaethau cyhoeddus a gofal iechyd. Felly, mae'n hanfodol ein bod yn sicrhau bod defnyddwyr yn gallu parhau i ymgysylltu'n effeithiol â'r farchnad, gan gynnwys drwy eu rhyngweithio ag AI, yn awr ac wrth i'r modd mae AI yn cael ei gyflwyno newid gydag amser.
- 6.2 Yn yr adran hon rydym yn amlinellu:
- Sut mae cwmnïau telathrebu a chyfryngwyr mewn marchnadoedd telathrebu wedi rhoi rheiliau gwarchod ar waith i amddiffyn defnyddwyr rhaglenni AI a sut gallai'r rhain esblygu.
 - Yr hyn mae rhanddeiliaid wedi'i ddweud wrthym am arloesi ac amddiffyn defnyddwyr.
 - Ein casgliadau cychwynnol am oblygiadau rheoleiddiol defnyddio AI yn nhaith cwsmeriaid telathrebu hyd yma.
 - Sut byddwn yn parhau i ymgysylltu â'r diwydiant, grwpiau defnyddwyr ac eraill a'r camau rydym yn eu cymryd yn awr.

Mae llawer o gwmnïau yn rhoi rheiliau gwarchod ar waith i amddiffyn defnyddwyr rhaglenni AI

- 6.3 Fel yr amlinellir yn adran 3, mae nifer o wahanol ffactorau technolegol, masnachol ac ymddygiadol yn dylanwadu ar i ba raddau a pha mor gyflym mae cwmnïau'n integreiddio AI yn eu rhyngweithio â chwsmeriaid. Mae'r rhain yn cynnwys y rheiliau gwarchod mae'r diwydiant yn eu cyflwyno er mwyn atal niwed i ddefnyddwyr ac i gynnal ymddiriedaeth.
- 6.4 Mae'r cwmnïau telathrebu a'r cyfryngwyr rydym wedi ymgysylltu â nhw wedi rhoi rheiliau gwarchod amrywiol ar waith i liniaru risgiau sy'n gysylltiedig ag AI:
- **Cyfyngu allbwn sgwrsfotiaid sydd wedi'u hategu â GenAI i gynnwys sydd wedi'i gymeradwyo:** mae cwmnïau'n hyfforddi sgwrsfotiaid ar ddata parti cyntaf wedi'i gymeradwyo, i helpu i sicrhau cywirdeb eu hallbynnau. Mae cwmnïau hefyd yn gwella strwythur a chynnwys eu gwefannau a'u data mewnol, fel y gall sgwrsfotiaid adalw gwybodaeth berthnasol yn fwy dibynadwy.
 - **Waliau mewngofnodi:** mae rhai cwmnïau'n mynnu bod cwsmeriaid yn mewngofnodi cyn defnyddio sgwrsfotiaid. Mae hyn yn caniatáu iddynt rwystro defnyddwyr (e.e. troseddwy) sy'n ceisio 'ychwanegu promptiau', sef yr arfer o fwydo mewnbynnau maleisus i systemau AI sy'n achosi i'r model iaith mawr (LLM) gwaelodol ymddwyn mewn ffyrdd anfwriadol.
 - **Llwybrau uwchgyfeirio:** mae darparwyr yn cydnabod bod yn well gan rai cwsmeriaid siarad ag asiantiaid sy'n bobl go iawn. Mae llawer o ddarparwyr wedi dweud wrthym eu bod yn bwriadu sicrhau bod cwsmeriaid yn gallu parhau i gael gafael ar asiantiaid sy'n

bobl go iawn drwy sianeli sy'n defnyddio AI. Er enghraifft, dywedodd un cwmni telathrebu wrthym, ar ôl tair ymgais aflwyddiannus i fynd i'r afael ag ymholiad drwy sgwrsfot, bod eu cwsmeriaid yn cael eu cyfeirio'n awtomatig at asiant gwasanaethau i gwsmeriaid sy'n berson go iawn. Mae'n ymddangos hefyd bod cwmnïau telathrebu yn defnyddio dull sy'n defnyddio pobl yn gyntaf ar gyfer rhyngweithio cymhleth neu sensitif â chwsmeriaid, fel profedigaethau neu ymholiadau rheoli dyledion.

- **Mesurau preifatrwydd a diogelwch data:** mae rhai cwmnïau'n cymryd camau i liniaru risgiau preifatrwydd a diogelwch mewn perthynas â data mae cwsmeriaid yn ei rannu â rhaglenni AI. Er enghraifft, mae rhai yn lletya galluoedd AI mewn amgylcheddau cwmwl preifat ac yn dileu gwybodaeth bersonol adnabyddadwy cyn i drydydd partion brosesu data perthnasol.
- **Fframweithiau mewnol ar gyfer llywodraethu AI:** mae rhai cwmnïau wedi datblygu egwyddorion a fframweithiau llywodraethiant mewnol i arwain eu harloesi gydag AI. Mae'n ymddangos bod y fframweithiau hyn yn berthnasol yn eang ac nid dim ond i raglenni AI i ymwneud â chwsmeriaid, ond gallant gynnwys mesurau amddiffyn sy'n berthnasol i ryngweithio â chwsmeriaid sy'n defnyddio AI, fel profi a gwerthuso cyn defnyddio, goruchwyliaeth gan bobl a monitro parhaus i ganfod a mynd i'r afael â gwendidau'r system.

- 6.5 Rydym yn deall y gall rhai cwmnïau hefyd ddefnyddio rheiliau gwarchod i helpu i sicrhau bod rhaglenni AI yn cydymffurfio â rheoliadau perthnasol a chyfraith defnyddwyr, er nad yw'n glir o'n hadolygiad cychwynnol a yw rhaglenni AI wedi cael eu dylunio a'u ffurfweddu i gydymffurfio â rheoliadau, yn benodol, neu ba mor effeithiol y gwnaed hynny.
- 6.6 Yn gyffredinol, mae cwmnïau telathrebu a chyfryngwyr hefyd yn cymryd agwedd ofalus at ddefnyddio GenAI mewn rhyngweithio sy'n ymwneud â chwsmeriaid, gan ganolbwyntio i ddechrau ar swyddogaethau cynorthwyol wrth brofi systemau cyn eu cyflwyno, monitro eu perfformiad, cyfyngu ar wneud penderfyniadau yn ymreolaethol a chadw llwybrau i bobl adolygu penderfyniadau AI.
- 6.7 Gallai'r risgiau sy'n gysylltiedig ag AI yn nhaith cwsmeriaid telathrebu gynyddu'n sylweddol yn y dyfodol a golygu bod angen rheiliau gwarchod cryfach. Er enghraifft, mae'n debygol y bydd y posibilrwydd o gyflwyno AI asiantol yn y dyfodol, ochr yn ochr â phrotocolau gwirio a dilysu hunaniaeth a allai alluogi asiantiaid AI i ysgogi trafodion ar ran cwsmeriaid, yn codi cwestiynau newydd am sut mae cwmnïau'n atal niwed i'w defnyddwyr ac yn cynnal eu hymddiriedaeth. Gallai datblygiadau o'r fath hefyd beri heriau o ran rheoleiddio.

Soniodd rhanddeiliaid am ein dull gweithredu a'n gofynion ar gyfer y diwydiant

- 6.8 Gwnaeth ymatebwyr i'n gwahoddiad i gyfrannu nifer o sylwadau am effaith rheoleiddio ar arloesi ym maes AI ac eglurder y rheoliadau presennol.

Safbwyntiau rhanddeiliaid ar effaith rheoleiddio ar arloesi ym maes AI ac eglurder y rheoleiddio

Dull cyffredinol Ofcom

Roedd rhai cyrff yn y diwydiant, cwmnïau telathrebu, cyfryngwyr a gwasanaethau talu yn cefnogi dull gweithredu Ofcom sy'n canolbwyntio ar ganlyniadau ac sy'n

niwtral yn dechnolegol, sy'n darparu sylfaen gref ar gyfer goruchwyllo'r gwaith o fabwysiadu AI yn y sector.⁵⁷

Roedd rhai cwmnïau telathrebu a chyfryngwyr o'r farn y byddai dull mwy rhagnodol o reoleiddio AI yn anghymesur, y gallai atal rhagor o arloesi a thynnu hyblygrwydd oddi wrth gwmnïau telathrebu i ymateb i ddatblygiadau yn y farchnad neu risgiau o niwed.

Gofynnodd un cwmni telathrebu a allai fod angen llai o amddiffyniadau ar gwsmeriaid telathrebu sy'n fusnesau bach yn y pen draw, os bydd eu hanghenion yn newid wrth iddynt fabwysiadu gwasanaethau AI yn eu gweithrediadau.

Effaith bosibl rheoleiddio ar gyfer sectorau penodol neu ar draws sectorau

Roedd rhai cwmnïau telathrebu a chyfryngwyr o'r farn y gallai rheoleiddio AI mewn sectorau penodol ym maes telathrebu gyfyngu ar fuddsoddiad, arafu'r broses o ddarparu rhaglenni buddiol a chynyddu costau gweithredol. Dywedodd un cwmni telathrebu y dylem osgoi cyflwyno rheoleiddio dyblyg a thameidiog ar gyfer sectorau penodol.

Fe wnaeth nifer o ymatebwyr ein hannog i fabwysiadu dull gweithredu ar draws sectorau ar gyfer rheoleiddio AI, gan weithio gyda rheoleiddwyr eraill.

Egluro ein gofynion o ran y diwydiant

Awgrymodd rhai grwpiau defnyddwyr, cyrff yn y diwydiant a chwmnïau telathrebu ein bod yn egluro ymhellach rolau a chyfrifoldebau cwmnïau ar draws y gadwyn gwerth telathrebu (nid dim ond rolau a chyfrifoldebau cwmnïau telathrebu), i sicrhau bod pob cwmni'n gweithredu o dan rwymedigaethau sy'n briodol i'w rôl: er enghraifft, drwy amlinellu pa fathau o gwmnïau sy'n atebol am wahanol raglenni AI os yw'r gwasanaethau hynny'n cyfrannu at niwed i ddefnyddwyr.

Dywedodd grwpiau defnyddwyr, cyrff yn y diwydiant a chwmnïau telathrebu eraill y dylem roi rhagor o eglurder am ein rheolau a'n disgwyliadau presennol o gwmnïau telathrebu ac eraill sy'n ymwneud â datblygu rhaglenni AI ar gyfer y sector telathrebu.

Er enghraifft, awgrymodd Which? ein bod yn egluro'r rheolau presennol sy'n mynnu bod darparwyr yn cynnal nifer o sianeli cyfathrebu â chwsmeriaid ac yn sicrhau bod cwsmeriaid yn gallu cyrraedd asiant sy'n berson go iawn lle bo angen, a sicrhau bod cwmnïau'n dryloyw am sut a ble maent yn defnyddio AI.⁵⁸

⁵⁷ Ofcom. 4 Mehefin 2026. [Dull Strategol Ofcom ar Ddeallusrwydd Artiffisial \(AI\) 2026/27](#).

⁵⁸ Mae rhai rhanddeiliaid hefyd yn cyfeirio at 'dryloywder' AI yn fras mewn ffyrdd a allai orgyffwrdd ag 'esboniadwyedd' AI, h.y. i ba raddau y gellir cyfleu'r ffactorau sy'n dylanwadu ar allbynnau neu benderfyniadau system AI mewn ffordd ystyrlon i'r rheini yr effeithir arnynt.

Ar hyn o bryd, rydym wedi dod i'r casgliad bod ein rheolau a'n fframwaith rheoleiddio yn effeithiol o ran cefnogi arloesi cyfrifol ac amddiffyn defnyddwyr

- 6.9 Rydym wedi ystyried goblygiadau defnyddio AI yn nhaith cwsmeriaid i'n rheolau a'n fframwaith rheoleiddio, yn y tymor byr a'r tymor hwy. Yn benodol, rydym wedi ystyried:
- A yw ein rheolau'n cefnogi arloesi cyfrifol a thwf economaidd ac yn ymddangos yn gymesur.
 - A oes tystiolaeth ar hyn o bryd o niwed i gwsmeriaid gan AI yn nhaith cwsmeriaid telathrebu.
 - A oes bylchau yn yr amddiffyniadau i gwsmeriaid rhag niwed y gallai rhaglenni AI ei achosi.
- 6.10 Rydym wedi ystyried y cwestiynau hyn yng nghyd-destun y canlyniadau mae arnom eisiau eu gweld ar gyfer defnyddwyr mewn marchnadoedd telathrebu. Dyma'r hyn mae arnom eisiau ei weld:
- Mae defnyddwyr yn cael gwybodaeth ac yn cael eu grymuso i ddewis y gwasanaethau iawn.
 - Mae pobl yn cael eu trin yn deg.
 - Mae pobl sy'n llai abl i ymgysylltu â'r farchnad yn cael eu hamddiffyn yn briodol.
 - Mae'r gystadleuaeth yn effeithiol.
 - Mae cwmnïau'n amddiffyn defnyddwyr rhag twyll a risgiau seiber.
- 6.11 Mae cwmnïau telathrebu a chyfryngwyr yn nhaith cwsmeriaid telathrebu wedi dweud wrthym yn gyson **nad yw'r rheolau rydym wedi'u rhoi ar waith i sicrhau'r canlyniadau hyn yn llesteirio arloesi cyfrifol ym maes AI**. Nid ydym wedi dod o hyd i enghreifftiau o reoleiddio na chyfraith defnyddwyr sy'n ymddangos fel pe baent yn rhwystro arloesi cyfrifol ar gyfer y sector.
- 6.12 Mae ein rheolau hefyd yn ymddangos fel petaent yn rhoi'r sicrwydd sydd ei angen ar gwmnïau i arloesi a buddsoddi mewn AI, gan gefnogi twf economaidd ehangach. Mae llawer o gwmnïau telathrebu wedi dweud wrthym fod cyflwyno AI mwy soffistigedig yn nhaith cwsmeriaid yn flaenoriaeth i'w busnesau.
- 6.13 Mae'r rheiliau gwarchod mae cwmnïau wedi'u mabwysiadu i amddiffyn defnyddwyr a chynnal eu hymddiriedaeth (a allai hefyd helpu i sicrhau bod rhaglenni AI yn cydymffurfio â rheoliadau) hefyd yn ymddangos fel petaent yn dylanwadu ar gyflymder a graddfa cyflwyno rhaglenni AI yn nhaith cwsmeriaid telathrebu, yn yr un modd â'r ffactorau technolegol a masnachol eraill rydym yn eu harchwilio yn adran 3.
- 6.14 Hyd yma, **prin yw'r dystiolaeth sy'n awgrymu bod offer AI wedi achosi niwed yn systemig i gwsmeriaid telathrebu**.
- 6.15 Megis cychwyn o hyd mae'r defnydd o AI yn nhaith cwsmeriaid telathrebu, ond nid yw ein dadansoddiad o gwynion i Ofcom yn awgrymu bod defnyddwyr wedi crybwyll wrthym offer AI penodol sydd wedi achosi niwed i gwsmeriaid telathrebu yn gyson: er enghraifft, drwy gynhyrchu allbynnau anghyflawn neu gamarweiniol yn rheolaidd. Fodd bynnag, nid yw hyn yn diystyru'r posibilrwydd bod offer AI wedi achosi niwed uniongyrchol i gwsmeriaid telathrebu.

- 6.16 Mae cyrff defnyddwyr wedi rhannu profiadau defnyddwyr lle, er enghraifft, maent wedi teimlo'n rhwystredig oherwydd eu bod wedi cael atebion ailadroddus neu dameidiog gan sgwrsfotiaid ac nad oeddent yn gallu cael y cymorth yr oedd ei angen arnynt. Rhannodd un corff defnyddwyr enghraifft o unigolyn oedd yn credu ei fod wedi cael ei newid i ddarparwr arall heb ei gydsyniad. Mae'n bosibl fod canfyddiad hefyd bod darparwyr yn defnyddio sgwrsfotiaid fel 'porthorion' rhag cael cymorth gan bobl, a allai fod yn rhwystr i'r cwsmeriaid hynny nad ydynt yn hyderus yn ddigidol (rydym yn trafod y mater hwn ymhellach isod).
- 6.17 Y tu hwnt i daith cwsmeriaid telathrebu, rhannodd cyrff defnyddwyr enghreifftiau o bobl a ddywedodd eu bod wedi cael niwed yn sgil rhyngweithio ag AI: er enghraifft, wrth ddefnyddio cyngor a gynhyrchwyd gan AI i wneud penderfyniadau ariannol neu benderfyniadau bilio a chael cyngor anghywir.
- 6.18 P'un a yw gweithredoedd rhaglenni AI wedi achosi niwed uniongyrchol i gwsmeriaid mewn amgylchiadau fel hyn ai peidio, mae'r adroddiadau hefyd yn awgrymu y gallai diffyg gwybodaeth a dealltwriaeth o offer AI hefyd arwain at niwed.
- 6.19 Rydym yn nodi'r sylwadau uchod gan randdeiliaid am egluro'r gofynion rydym yn eu rhoi ar y diwydiant. Rydym o'r farn bod ein fframwaith rheoleiddio yn rhoi **sail glir i gwmnïau ddeall eu cyfrifoldebau** mewn perthynas â rhaglenni AI:
- **Mae ein Hamodau Cyffredinol yn berthnasol i holl ddarparwyr gwasanaethau a rhwydweithiau cyfathrebiadau electronig y DU ac i'r offer a'r gwasanaethau sy'n defnyddio AI maent yn eu mabwysiadu.** Cyfrifoldeb cwmnïau sy'n darparu gwasanaethau a rhwydweithiau cyfathrebiadau electronig y DU i gwsmeriaid yw sicrhau eu bod yn cydymffurfio. Os bydd trydydd parti yn dylunio rhaglen AI ar ran darparwr rheoleiddiedig, y mae'r darparwr wedyn yn ei chyflwyno, y darparwr sy'n gyfrifol am sut mae'r rhaglen AI yn cydymffurfio â'n rheolau.
 - **Mae cyfraith defnyddwyr gyffredinol yn berthnasol i wasanaethau ar-lein eraill, fel cynorthwyywyr AI cyffredinol, lle maent yn ymgymryd ag arferion masnachol fel arddangos hysbysebion neu hwyluso gwerthu cynnyrch.** Mae hyn yn caniatáu cymryd camau gorfodi yn erbyn arferion masnachol annheg, fel gweithredoedd neu anweithredoedd camarweiniol, ac yn golygu bod gan ddefnyddwyr lwybrau priodol i gael iawn. Mae Ofcom yn gorfodi cyfraith defnyddwyr gyffredinol yn gyddredol ag awdurdodau eraill.
- 6.20 Rydym wedi canfod mai ychydig iawn o ddefnyddwyr heddiw sy'n ymddangos fel petaent yn dibynnu ar yr wybodaeth mae offer AI yn ei darparu am wasanaethau telathrebu ar ei phen ei hun (er ei bod yn bosibl bod rhai pobl yn dibynnu'n fawr arni) a bod ffynonellau eraill o wybodaeth awdurdodol yn cael eu defnyddio'n eang. Yn y dyfodol, gallem boeni am gwmpas rheoleiddio os yw'n ymddangos, er enghraifft, bod mwy o ddefnyddwyr yn dibynnu ar wybodaeth anghywir neu anghyflawn o offer AI yn unig i wneud penderfyniadau am eu gwasanaethau. Pan fydd gan raglenni AI swyddogaeth fasnachol fel hwyluso prynu, bydd cyfraith defnyddwyr hefyd yn berthnasol.
- 6.21 Ar hyn o bryd, rydym o'r farn bod ein pwerau'n ein galluogi i amddiffyn cwsmeriaid rhag niwed gan raglenni AI yn effeithiol. Byddwn yn parhau i gadw golwg ar sut gallai'r risgiau i gwsmeriaid newid yn y dyfodol agos.

- 6.22 Gan edrych tua'r dyfodol, **os yw ein rheolau'n ymddangos fel petaent yn rhwystro cwmnïau rhag arloesi'n gyfrifol, mae arnom eisiau clywed hyn** a byddwn yn gweithredu'n gyflym i adolygu'r materion ac ymateb yn briodol.

Mae rheoleiddio eisoes yn berthnasol i alluogi cyfathrebu ag asiantiaid sy'n bobl go iawn, tryloywder a materion eraill

- 6.23 Fel yr amlinellwyd uchod, gofynnodd rhai ymatebwyr am **ragor o eglurder am ein rheolau a'n disgwyliadau presennol** o ddarparwyr sy'n cael eu rheoleiddio ac eraill sy'n ymwneud â datblygu rhaglenni AI ar gyfer y sector telathrebu.
- 6.24 Er ein bod wedi nodi uchod bod ein fframwaith rheoleiddio yn rhoi sail glir i gwmnïau ddeall eu cyfrifoldebau mewn perthynas â rhaglenni AI, rydym yn credu ei bod yn ddefnyddiol egluro'r rheolau a'r disgwyliadau presennol ar gyfer cwmnïau telathrebu ac eraill sy'n ymwneud â datblygu rhaglenni AI ar gyfer y sector telathrebu, yn enwedig mewn perthynas â thryloywder a phrofiad cwsmeriaid agored i niwed, a allai fod mewn perygl o brofi effeithiau mwy yn gymesur yn sgil rhaglenni AI sy'n gweithredu'n wael.

Enghreifftiau allweddol o reolau a chanllawiau Ofcom sy'n berthnasol i ryngweithio â chwsmeriaid gan ddefnyddio AI mewn marchnadoedd telathrebu

Galluogi cyfathrebu ag asiantiaid sy'n bobl go iawn

Mae Amod Cyffredinol C4 yn mynnu bod darparwyr cyfathrebiadau'n galluogi cwsmeriaid i gwyno gan ddefnyddio o leiaf dri llwybr gwahanol (rhif ffôn, cyfeiriad post a chyfeiriad e-bost neu dudalen we benodol).

Yn fwy cyffredinol, fel y nodir yn ein canllaw ar drin cwsmeriaid agored i niwed yn deg, rydym yn disgwyl i ddarparwyr cyfathrebiadau gynnig amrywiaeth o sianeli cyfathrebu i gwsmeriaid agored i niwed, sy'n adlewyrchu eu hanghenion.⁵⁹

Pan fydd cwmnïau telathrebu'n defnyddio rhaglenni AI, dylai'r rhaglenni hyn fod yn ddim ond un o'r sianeli y gall cwsmer sydd mewn amgylchiadau lle mae'n agored i niwed ddewis eu defnyddio i gyfathrebu â'i ddarparwr (yn enwedig am faterion cymhleth neu sensitif), ochr yn ochr â chyfathrebu â pherson dros y ffôn, e-bost, post a fideo a chyfnewid testun.

Byddem yn bryderus petai rhaglenni AI darparwyr cyfathrebiadau yn gweithredu fel 'porthorion' sy'n creu rhwystrau rhag cael gafael ar gymorth dros y sianeli mae'n rhaid i ddarparwyr eu darparu i gwsmeriaid.

Cyfathrebu â phobl sydd mewn amgylchiadau lle maent yn agored i niwed a phobl ag anableddau

Mae Amod Cyffredinol C5 yn nodi gofynion i ddarparwyr ddiwallu anghenion defnyddwyr agored i niwed a defnyddwyr ag anableddau. Nod yr amod hwn yw sicrhau bod darparwyr cyfathrebiadau yn rhoi digon o ystyriaeth i anghenion

⁵⁹ Ofcom. 23 Gorffennaf 2020. [Trin cwsmeriaid agored i niwed yn deg](#).

penodol pobl ag anableddau a phobl y gallai eu hamgylchiadau eu gwneud yn agored i niwed.

Mae ein rheolau'n ei gwneud yn ofynnol i ddarparwyr sefydlu, cyhoeddi a chydymffurfio â pholisïau a gweithdrefnau clir ac effeithiol er mwyn trin defnyddwyr y gallai eu hamgylchiadau eu gwneud yn agored i niwed mewn modd teg a phriodol (Amod Cyffredinol C5.2-C5.5).

Mae Amod Cyffredinol C5 yn rheol sy'n seiliedig ar egwyddorion ac felly nid yw'n rhagnodol ei natur. Fodd bynnag, pan fydd sgwrsfotiaid AI yn ymdrin â rhyngweithio â chwsmeriaid agored i niwed, rhaid i ddarparwyr cyfathrebiadau sicrhau bod y sgwrsfotiaid AI hynny'n cydymffurfio â'r polisïau a'r gweithdrefnau mae'n ofynnol iddynt eu cael ar waith i ryngweithio â'r cwsmeriaid hyn.

Diwallu anghenion cwsmeriaid ag anableddau

Mae Amod Cyffredinol C5.6 yn mynnu bod darparwyr cyfathrebiadau yn cymryd y mesurau sydd eu hangen i ddiwallu anghenion defnyddwyr ag anableddau ac yn cymryd pob cam rhesymol i sicrhau bod mesurau o'r fath yn cael cyhoeddusrwydd eang. Pan fydd darparwyr yn cyflwyno rhaglenni AI i daith cwsmeriaid, rhaid iddynt sicrhau bod y rhaglenni hyn yn diwallu anghenion cwsmeriaid ag anableddau, fel y byddent ar gyfer sianeli eraill sy'n ymwneud â chwsmeriaid fel gwefannau a gwasanaethau ffôn.

- 6.25 Rydym hefyd yn nodi, yn ogystal â rheoleiddio mewn sectorau, bod canllawiau ar gael ar ofynion cyfraith defnyddwyr a chyfraith diogelu data, sy'n berthnasol i unrhyw gwmni sy'n arloesi gydag AI yn nhaith cwsmeriaid telathrebu. Mae canllawiau ar ddiogelwch rhaglenni AI ar gael hefyd. Er enghraifft:
- Mae'r Awdurdod Cystadleuaeth a Marchnadoedd (CMA) wedi cyhoeddi canllaw ar AI asiantol a chyfraith defnyddwyr.⁶⁰ Mae hefyd wedi cyhoeddi canllaw i AI a phrisio algorithmig, sy'n archwilio risgiau fel sut gallai AI alluogi cydgynllwynio algorithmig.⁶¹
 - Mae Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth (ICO) wedi archwilio sut gallai AI effeithio ar gwmnïau neu greu ystyriaethau ychwanegol iddynt o dan ddeddfwriaeth diogelu data, gyda chanllawiau ar esboniadwyedd penderfyniadau AI, AI a diogelu data a'i ymgynghoriad ar ganllawiau drafft am wneud penderfyniadau yn awtomataidd.⁶²
 - Mae'r Ganolfan Genedlaethol ar gyfer Seiberddiogelwch (NCSC) wedi cyhoeddi canllawiau i sefydliadau ar sut mae rheoli risgiau wrth ddefnyddio AI asiantol.⁶³
- 6.26 Yn ychwanegol at y rheolau presennol a sut maent yn berthnasol i raglenni AI, roedd Which?, Cyngor ar Bopeth a BILETA hefyd yn cyflwyno'r achos dros amddiffyniadau yn y dyfodol mewn perthynas â niwed tryloywder posibl ac atebolrwydd i asiantiaid AI, pe baent yn dod yn nodwedd o brofiad cwsmeriaid telathrebu.

Sylwadau rhanddeiliaid ar sefydlu amddiffyniadau newydd ar gyfer defnyddwyr

⁶⁰ CMA. 9 Mawrth 2026. [Complying with consumer law when using AI agents](#). Cyrchwyd ar 21 Medi 2026.

⁶¹ CMA. 4 Mawrth 2026. [AI and collusion: frontiers, opportunities and challenges](#). Cyrchwyd ar 21 Medi 2026.

⁶² ICO, [Explaining decisions made with AI](#); [AI & data protection](#); ac [ICO consultation on the draft guidance about automated decision-making, including profiling](#). Cyrchwyd ar 21 Medi 2026.

⁶³ NCSC. 20 Awst 2026. [Managing the cyber risk of agentic AI](#). Cyrchwyd ar 21 Medi 2026.

Tryloywder am AI

Roedd Cyngor ar Bopeth a Which? yn argymhell mesurau newydd i fynnu mwy o dryloywder gan gwmnïau telathrebu am y mannau lle maent yn defnyddio AI. Dywedodd Cyngor ar Bopeth hefyd fod angen i ddefnyddwyr gael gwybodaeth ddealladwy am sut mae AI yn gwneud unrhyw benderfyniad sy'n effeithio arnynt. Yn yr un modd, nododd BILETA y dylai cwsmeriaid telathrebu ddeall pryd maent yn rhyngweithio â systemau awtomataidd a sut mae'r penderfyniadau sy'n effeithio arnynt yn cael eu cynhyrchu.

Cydsynio â phenderfyniadau sy'n cael eu gwneud gan AI

Roedd Cyngor ar Bopeth yn poeni bod bwlch yn yr amddiffyniadau i ddefnyddwyr ar gyfer y rhai sy'n defnyddio gwasanaethau AI asiantol newydd i newid gwasanaethau heddiw: er enghraifft, mewn perthynas ag a yw cwsmeriaid yn gallu deall yn ddigonol pa gamau y byddai asiant AI yn eu cymryd ar eu rhan a'r atebolrwydd lle mae asiantiaid AI yn gwneud penderfyniadau gwael nad ydynt o fudd i ddefnyddwyr.

- 6.27 Rydym yn cytuno y gallai diffyg **tryloywder am sut a ble mae cwmnïau'n defnyddio AI** beri risgiau i ddefnyddwyr. Er enghraifft, rydym yn nodi uchod bod ein hymchwil i brofiad ehangach oedolion o AI wedi canfod bod pobl, mewn rhai rhyngweithiadau gwasanaethau i gwsmeriaid, yn ansicr a oeddent yn rhyngweithio ag AI, system awtomataidd lai soffistigedig neu berson go iawn.⁶⁴
- 6.28 Rydym yn nodi bod yr Awdurdod Cystadleuaeth a Marchnadoedd wedi cyngori cwmnïau am roi'r wybodaeth sydd ei hangen ar ddefnyddwyr i wneud penderfyniadau ar sail gwybodaeth, gan gynnwys sut na ddylent gamarwain defnyddwyr i gredu bod gwasanaeth yn cael ei ddarparu gan berson go iawn, os gallai'r ffaith eu bod yn ymdrin ag AI yn hytrach na pherson effeithio ar benderfyniadau pobl.⁶⁵ **Rydym o'r farn y dylai fod yn glir iawn i gwsmeriaid telathrebu pan fyddant yn rhyngweithio â rhaglen AI:** er enghraifft, y dylai fod yn dryloyw i gwsmeriaid sy'n rhyngweithio â sgwrsfotiaid sydd wedi'u hategu â GenAI eu bod yn rhyngweithio ag AI o'r ffordd mae'n disgrifio ei hun.
- 6.29 Er mwyn i ni benderfynu a oes angen unrhyw reolau neu ganllawiau newydd mewn perthynas â thryloywder AI, cydsynio â phenderfyniadau sydd wedi'u gwneud gan AI neu faterion eraill, byddai angen cael tystiolaeth o effaith rhaglenni AI ar bobl a busnesau. Rydym yn cyflwyno ein camau nesaf isod.

Yn y dyfodol agos rydym yn disgwyl i arloesi ym maes AI gyflwyno heriau rheoleiddio newydd

- 6.30 Rydym wedi gweld bod goblygiadau sylweddol posibl i bobl a busnesau yn sgil y posibilrwydd o ddefnyddio AI yn y dyfodol. Fel yr amlinellwyd yn adran 4, gallai rhaglenni AI posibl yn y dyfodol fel personoli ar lefel uwch ac AI asiantol beri risgiau ychwanegol sylweddol i gwsmeriaid.
- 6.31 Rydym yn amlinellu uchod, ar y cam hwn, nad yw'r canlyniadau mae arnom eisiau eu gweld yn nhaith cwsmeriaid telathrebu yn newid. Wrth i arloesi ym maes AI barhau, efallai y bydd

⁶⁴ Ofcom. Ebrill 2026. [Adults' Media Lives](#).

⁶⁵ CMA. 9 Mawrth 2026. [Complying with consumer law when using AI agents](#). Cyrchwyd ar 21 Medi 2026.

angen i ni ymyrryd yn gyflym ac ymateb i unrhyw niwed i gwsmeriaid telathrebu, gan ddefnyddio ein fframwaith rheoleiddio neu drwy orfodi cyfraith defnyddwyr gyffredinol. Er enghraifft, rydym wedi nodi y gallai heriau pellach godi o ran:

- Y lefel briodol o dryloywder am sut mae cwmnïau'n defnyddio AI, y data mae AI yn ei ddefnyddio i wneud penderfyniadau a sut gallai buddiannau masnachol effeithio ar sut mae rhaglenni fel asiantiaid AI yn gweithredu.
- Atebolrwydd am benderfyniadau AI a gallu cael gafael ar ffyrdd priodol o wneud iawn.
- Sut mae cwmnïau'n ceisio cael cydsyniad ystyrlon gan gwsmeriaid i benderfyniadau sy'n cael eu gwneud gan AI, a'r cyfrifoldebau pan nad yw'r penderfyniadau hynny'n cyd-fynd â buddiannau defnyddwyr.
- A oes gan benderfyniadau sy'n cael eu gwneud gan ddefnyddio AI y potensial i atgyfnerthu anghydraddoldebau sy'n bodoli eisoes neu arwain at ganlyniadau gwahaniaethol.
- Sut mae cyflwyno AI yn effeithio ar gwsmeriaid sydd mewn amgylchiadau lle maent yn agored i niwed.

6.32 Rydym hefyd yn ymwybodol y gallai dynameg gystadleuol mewn sectorau cyfagos o'r economi effeithio ar y cyfle i gwmnïau telathrebu a chyfryngwyr arloesi a bod o fudd i gwsmeriaid drwy ddefnyddio AI. Er enghraifft, gallai cystadleuaeth wrth ddarparu modelau sylfaen,⁶⁶ gwasanaethau cwmwl⁶⁷ ac apiau negeseuo ar-lein⁶⁸ effeithio ar argaeledd y modelau a'r offer AI mae sectorau fel telathrebu yn eu defnyddio i gyflwyno rhaglenni AI. Byddwn yn parhau i astudio datblygiadau ehangach mewn gwasanaethau digidol wrth iddynt effeithio ar y marchnadoedd rydym yn eu rheoleiddio, er mwyn canfod risgiau posibl i ddefnyddwyr ac i fusnesau.⁶⁹

Byddwn yn parhau i ymgysylltu â'r diwydiant, grwpiau defnyddwyr ac eraill i gadw golwg ar arloesi a'r newid agweddau ym maes AI

- 6.33 Ni allwn wybod yn bendant pa rôl y bydd AI yn ei chwarae yn nhaith cwsmeriaid telathrebu yn y dyfodol, ond rydym yn disgwyl i newidiadau ddigwydd yn gyflym. Mae'n bwysig ein bod yn cadw golwg ar arloesi ym maes AI yn y sectorau rydym yn eu rheoleiddio, fel ein bod ni'n gallu ymateb ac ymyrryd fel y bo'n briodol.
- 6.34 Felly, **byddwn yn parhau i ymgysylltu'n rhagweithiol â'r diwydiant, grwpiau defnyddwyr, rheoleiddwyr ac eraill am arloesi ym maes AI a'r newid yn agweddau ac ymddygiad defnyddwyr.** Byddwn hefyd yn **adolygu tystiolaeth o niwed yn gyflym**, er mwyn sicrhau ein bod yn gweithredu'n gyflym lle gallai niwed ddigwydd i gwsmeriaid.

⁶⁶ Mae'r CMA wedi cynnal adolygiad o fodelau sylfaen AI a'u heffaith ar gystadleuaeth ac amddiffyn defnyddwyr. Gweler CMA. 18 Medi 2023. [AI Foundation Models: Initial report](#).

⁶⁷ Cynhaliodd Ofcom astudiaeth o'r farchnad gwasanaethau cwmwl yn y DU o dan y Ddeddf Menter i asesu pa mor dda mae'r farchnad hon yn gweithio, a daeth ein hastudiaeth i ben ym mis Hydref 2023. Gweler Ofcom. 5 Hydref 2023. [Astudiaeth o'r farchnad gwasanaethau cwmwl \(adroddiad terfynol\)](#).

⁶⁸ Gweler Ofcom. 25 Hydref 2023. [Papur Trafod: Gwasanaethau Cyfathrebu Personol Ar-lein](#).

⁶⁹ Gweler Ofcom. 5 Rhagfyr 2024. [Marchnadoedd digidol, cyfathrebiadau a'r cyfryngau: diweddarau meysydd ffocws Ofcom](#).

- 6.35 Byddwn hefyd yn **helpu cwmnïau i ddeall sut mae ein rheolau'n berthnasol i raglenni AI. Mae ein drws ar agor** i gwmnïau telathrebu a chyfryngwyr ymgysylltu â ni am sut maent yn rhoi rhaglenni AI ar waith.
- 6.36 Byddwn yn parhau i adolygu a yw rheiliau gwarchod y diwydiant yn effeithiol o ran amddiffyn cwsmeriaid. Byddwn yn rhoi sylw penodol i'r pethau canlynol:
- A yw rhaglenni AI yn hygyrch ac yn gynhwysol drwy ddyluniad.
 - Beth yw profiad cwsmeriaid mewn sefyllfaoedd agored i niwed o raglenni AI, gan gynnwys sut gall unigolion ymgysylltu â'u darparwr lle nad ydynt yn gallu, neu'n fodlon, defnyddio AI fel cyfryngwr.
 - A yw cwsmeriaid yn wynebu risgiau o niwed yn sgil twyll neu fygythiadau seiber newydd.
- 6.37 Byddwn yn parhau i gydweithio â rheoleiddwyr eraill, gan gynnwys drwy'r Fforwm Cydweithredu ar Reoleiddio Digidol (DRCF), i sicrhau ein bod yn cydlynu ein dulliau gweithredu lle rydym yn rhagweld y bydd hyn yn helpu gyda heriau rheoleiddio penodol.

Y camau rydym yn eu cymryd yn awr

Byddwn yn cynnal digwyddiad bwrdd crwn arall ar AI yn nhaith cwsmeriaid telathrebu gyda datblygwyr AI, cwmnïau telathrebu, grwpiau defnyddwyr, rheoleiddwyr ac eraill yn Ch1 2027/8.

Byddwn yn parhau i ymgysylltu ar ddatblygiadau AI yn nhaith cwsmeriaid. Rydym hefyd yn datblygu ein dealltwriaeth o'r cyfleoedd, yr heriau a'r materion sy'n dod i'r amlwg o ran cyflwyno AI mewn rhwydweithiau telathrebu ac o ran diogelwch, gydag ymchwil bellach ar:

- Sut gallai AI gefnogi gwaith cynllunio, gweithrediadau a rheoli rhwydweithiau ('AI ar gyfer Rhwydweithiau').
- Sut gallai fod angen i rhwydweithiau telathrebu esblygu er mwyn gallu mabwysiadu AI yn ehangach ('Rhwydweithiau ar gyfer AI').
- A oes rhwystrau posibl rhag mabwysiadu AI ar gyfer amddiffyn seiber o dan gyfundrefnau'r Ddeddf Diogelwch Telathrebu (TSA) a Systemau Rhwydwaith a Gwybodaeth (NIS) oherwydd cwestiynau am ymddiriedaeth a sicrwydd a sut gellir mynd i'r afael â hyn ('Ymddiriedaeth a sicrwydd mewn AI ar gyfer Amddiffyn Seiber').

Byddwn yn cynnal digwyddiad bwrdd crwn arall ar AI yn nhaith cwsmeriaid telathrebu gyda datblygwyr AI, cwmnïau telathrebu, grwpiau defnyddwyr, rheoleiddwyr ac eraill yn Ch1 2027/8.

Byddwn yn **cyhoeddi ymchwil ychwanegol ar ymddiriedaeth a sgwrsfotiaid AI** (rhan o'n gwaith ymwybyddiaeth o'r cyfryngau) yn llawn yng ngwanwyn 2027.

A1. Geirfa

Term	Diffiniad
AI Asiantol	Dosbarth o systemau AI sy'n cydlynu ac yn trefnu nifer o asiantiaid AI, pob un â rhywfaint o allu rhesymu, ymreolaeth a chydweithio, i gyflawni nodau mwy cymhleth ar draws amgylcheddau amrywiol. Mae AI asiantol yn aml yn gysylltiedig â systemau aml-asiant.
AI Cynhyrchiol (GenAI)	Dosbarth o systemau AI sy'n defnyddio modelau dysgu peirianyddol sy'n gallu creu cynnwys newydd. Mae modelau o'r fath yn creu amrywiaeth eang o allbynnau gan gynnwys testun, delweddau, fideo a sain.
AI Traddodiadol	Systemau AI sy'n canolbwyntio ar ddysgu o ddata presennol i ddosbarthu gwybodaeth, gwneud rhagfynegiadau neu awtomeiddio'r broses o wneud penderfyniadau. Mae AI traddodiadol fel arfer yn dibynnu ar reolau, algorithmau a modelau ystadegol sydd wedi'u diffinio ymlaen llaw i gynhyrchu rhagfynegiadau neu benderfyniadau, yn hytrach na chynhyrchu cynnwys newydd fel mae systemau GenAI yn ei wneud. Mae'r enghreifftiau'n cynnwys systemau sy'n seiliedig ar reolau, coed penderfyniadau a systemau argymhell. Rydym hefyd yn cyfeirio at y systemau hyn fel rhai cyn-GenAI.
Asiant AI	Rhaglen feddalwedd sy'n gallu cyflawni tasgau gyda rhywfaint o ymreolaeth i gyrraedd nod a bennwyd ymlaen llaw. I gyrraedd y nod hwnnw, mae asiantiaid AI yn dylunio ac yn gweithredu cynlluniau aml-gam, yn arsylwi ac yn adolygu'r cynlluniau hynny os oes angen ac yn rhyngweithio ag offer allanol (e.e. rhaglenni eraill).
Asiant AI personol	Asiant AI sy'n cefnogi anghenion a dewisiadau unigryw unigolyn ac yn addasu wrth i'r anghenion a'r dewisiadau hynny newid dros amser.
Cwmnïau telathrebu	Darparwyr gwasanaethau band eang sefydlog manwerthu, symudol, band eang drwy loeren, llinell dir a theledu-drwy-dalu i gwsmeriaid preswyl a busnes. Rydym hefyd yn cyfeirio at gwmnïau telathrebu yn y ddogfen hon fel 'darparwyr cyfathrebiadau' a 'darparwyr', lle bo hynny'n briodol.
Cyfryngwyr	Endidau ac eithrio cwmnïau telathrebu sy'n gweithredu yn y farchnad telathrebu ac sy'n chwarae rhan yn y ffordd mae cwsmer yn dewis, yn gweithredu neu'n goruchwyllo agweddau ar wasanaeth. Mae'r enghreifftiau'n cynnwys gwefannau ac apiau cymharu prisiau.
Cynorthwydd AI Cyffredinol	Offeryn sy'n defnyddio AI ac sydd fel arfer yn cael ei gyrchu drwy ryngwyneb sgwrsio, sy'n gallu cefnogi defnyddwyr ar draws ystod eang o dasgau. Yng nghyd-destun telathrebu, gall y cynorthwywyr hyn helpu cwsmeriaid i chwilio am wybodaeth, cymharu gwasanaethau neu ofyn am gyngor.
Deallusrwydd Artiffisial (AI)	System sy'n seiliedig ar beiriant yw system AI sydd, ar gyfer amcanion penodol neu ymhlwg, yn dod i gasgliadau ar sail y mewnbwn mae'n ei gael am sut i gynhyrchu allbynnau fel rhagfynegiadau, cynnwys, argymhellion neu benderfyniadau a all ddylanwadu ar amgylcheddau ffisegol neu rithwir. Mae systemau AI yn amrywio o ran eu lefelau ymreolaeth a'r gallu i'w haddasu ar ôl eu cyflwyno.

Term	Diffiniad
Dysgu Dwfn	Math o ddysgu peirianyddol sy'n defnyddio strwythurau cyfrifiannol o'r enw 'rhwydweithiau niwral dwfn' i adnabod patrymau mewn data yn awtomatig a darparu allbwn addas.
Dysgu peirianyddol	Is-set o AI sy'n defnyddio dadansoddi data i 'ddysgu' patrymau ac yna'n defnyddio model sy'n adnabod y patrymau hynny i wneud rhagfynegiadau ar ddata newydd.
Esboniadwyedd	Y graddau y gellir egluro a deall gweithrediad system AI, gan gynnwys sut mae'n prosesu mewnbynnau ac yn cynhyrchu allbynnau.
Modelau iaith mawr (LLM)	Categori o fodelau dysgu dwfn sydd wedi'u hyfforddi ar set ddata enfawr o destunau. Gellir defnyddio LLM ar gyfer amrywiaeth o dasgau, fel cynhyrchu iaith naturiol, crynhoi, cyfieithu ac ateb cwestiynau. Gall LLM gynhyrchu testun na ellir gwahaniaethu rhyngddo a thestun a ysgrifennwyd gan bobl.
Rhithgynorthwyydd	Mae rhithgynorthwyydd yn rhaglen feddalwedd sy'n gallu cyflawni amrywiaeth o dasgau neu wasanaethau ar gyfer defnyddiwr yn seiliedig ar fewnbynnau'r defnyddiwr fel gorchmynion neu gwestiynau, yn aml ar ffurf testun ac yn llafar. Mae rhithgynorthwywyr yn aml yn ymgorffori galluoedd sgwrsfot a gallant fod yn seiliedig naill ai ar dechnolegau cyn-GenAI neu GenAI. Mae rhithgynorthwywyr yn adweithiol, ac yn cyflawni tasgau'n seiliedig ar gais y defnyddiwr, yn wahanol i asiantiaid AI, sy'n gallu bod yn rhagweithiol.
Rhwydweithiau niwral	Ffordd gyffredin o gyflawni dysgu peirianyddol, sy'n cael ei hysbrydoli gan rwydwaith niwral yr ymennydd biolegol. Mae rhwydwaith niwral yn cynnwys setiau o algorithmau, a elwir yn niwronau. Mae pob un o'r niwronau hyn yn helpu i gyflawni rhan o dasg fwy. Mae gan 'rwydwaith niwral dwfn' sawl haen o niwronau, gyda phob haen yn chwarae rôl wrth ddatrys y problem.
Sgwrsfot	Adnodd sy'n defnyddio AI ac sydd wedi'i ddylunio i ddeall iaith arferol pobl, efelychu sgysiau pobl a rhedeg tasgau awtomataidd syml. Mae sgwrsfotiaid yn aml yn cael eu defnyddio gan sefydliadau a busnesau fel ffordd o ymgysylltu â chwsmeriaid a'u cefnogi ar-lein.
System Deallusrwydd Artiffisial (AI)	System sy'n seiliedig ar beiriant sydd, ar gyfer amcanion penodol neu ymhlyg, yn dod i gasgliadau, ar sail y mewnbwn mae'n ei gael, am sut i gynhyrchu allbynnau fel rhagfynegiadau, cynnwys, argymhellion neu benderfyniadau, sy'n gallu dylanwadu ar amgylcheddau ffisegol neu rithwir. Mae gwahanol systemau AI yn amrywio o ran eu lefelau ymreolaeth a'r gallu i'w haddasu ar ôl eu cyflwyno.
Tryloywder am AI	Darparu gwybodaeth glir am ble mae AI yn cael ei ddefnyddio, y rôl mae'n ei chwarae o ran gwneud penderfyniadau neu ddarparu gwasanaethau ac i ba raddau y gall cwsmeriaid ddeall ei weithrediad a'i effeithiau posibl.