



# Frequently Asked Questions – Copilot

## Implementation and Scope

**1. Are there any plans to share this with our Commission providers outside the local authorities?**

Not at the moment, the scope of this project is clear with the focus is on local authority provided services and how Copilot could assist. There will be lessons learned from the work we are doing and one of the future benefits will be the sharing of this learning to other providers.

**2. This project is aimed initially at Adults Services, but will this be rolled out for Children's Services as well?**

Currently the scope of this project is to assess digital and workforce readiness within Adults Services, focusing on 3 areas of work, the Information, Advice and Assistance service, Assessment of need and review of Assessments. There will be lessons learned that can also be applied to Children's Services. In some cases where a service is integrated across Adults and Childrens e.g. the Information, Advice and Assistance service, there will be the added value of this additional learning.

**3. Will additional funding be available for more licences? Current licences are limited, and this will limit our ability to move at pace.**

The scope of the project does not include funding for additional licenses. The project aims to assess national readiness for implementing Copilot to assist adult social care services. Once the national picture has been established the information collated will provide a rich source of data to support future funding bids. This could include support with the implementation of Copilot to assist with the delivery of social care services.

## Technical Capabilities and Features

**4. Can a custom agent produce a feedback report based on a transcript? Is the transcript better with Copilot?**

We used Word for transcription, not Copilot. No transcription service is perfect, so always verify the results.

**5. Can you have a conversation with Copilot like with ChatGPT?**

Yes, Copilot uses the same model as ChatGPT, and your data stays within your organisation.

**6. Will Copilot work in the same way that ChatGPT works? E.g. could I ask Copilot to create a meeting agenda based on the topic and attendees?**

Yes, Copilot works similarly to ChatGPT and can create a meeting agenda based on the topic and attendees.

**7. Can Copilot be trained/programmed to understand the legislative requirements of our assessments/plans?**

Yes, if we can point Copilot to the source information, it can cross-reference and use it in its answers.

**8. Can we prime Copilot with the acronyms used in social care again for when transcribing?**

Yes, Copilot can be primed with the acronyms used in social care to improve transcription accuracy if the information can be referenced as part of a prompt.

**9. Can Copilot be trained/programmed to understand lawful eligibility for statutory Care & Support and Local Authority specific resource availability?**

Yes, Copilot can reference and understand lawful eligibility for statutory Care & Support and Local Authority specific resource availability if it can reference the relevant source information as part of the prompt.

**10. Could Copilot be amended to populate bespoke assessments / care plans and reviews?**

Yes, Copilot can be configured to populate bespoke assessments, care plans, and reviews.

**11. Can Copilot understand legislated requirements of our assessment plans?**

Yes, if we can point Copilot to the reference legislation, on a public web site for example, it can cross-reference and make suggestions or create answers.

**12. Can Copilot create minutes for a meeting I chair?**

Yes, Copilot can assist in creating minutes for a meeting you chair by transcribing the discussion using Microsoft Teams.

**13. I manage a respite residential service. I have started using Microsoft shifts in Teams for staff rotas and management. Can this link in with Copilot to help with payroll and HR tasks?**

There is a Shifts plugin for Copilot that can give you insights into your Shifts schedules. For example, you can ask Copilot

1. What are the open shifts for this week?
2. What shifts are available for this week?
3. List the team names of the shifts.
4. Who is on shift?
5. What are the shifts for this week? Show in a table.
6. When are the time offs this week?

However, this appear to be an area for further exploration.

**14. In mental health teams, we use a standardised, Wales wide Care and Treatment Plan assessment documents, how could Copilot benefit that process?**

We think that Copilot could save time when writing up treatment plans and care assessments. These are a few examples where we think it could make social care workers lives easier:

1. **Automating Data Entry:** Copilot can automate the data entry process by extracting relevant information from various sources and populating the assessment documents. This reduces the time and effort required for manual data entry and ensures accuracy
2. **Cross-Referencing Information:** Copilot can cross-reference lots of files and information. This helps maintain consistency and completeness in the assessments.

3. **Generating Insights:** Copilot can analyse the data in existing files and create useful insights. Helping social care workers make decisions.
4. **Ensuring Compliance:** Copilot can help ensure that the assessment documents comply with relevant legislation and standards. By cross-referencing legislative requirements, Copilot can highlight any discrepancies and suggest necessary changes.

**15. Are there any scenarios where you would advise NOT to use Copilot? E.g. child protection or adult safeguarding?**

Yes! Absolutely. Here are some examples:

1. **Dependency on AI:** Relying too heavily on AI for critical decisions can be risky, especially in areas that require nuanced understanding and empathy. Human judgement is an essential part of the process!
2. **Privacy Concerns:** Handling sensitive information, such as personal data related to child protection or adult safeguarding, requires strict adherence to privacy and data protection regulations.
3. **Quality of Generated Content:** The quality and accuracy of the content generated by AI may not always meet the standards required for sensitive situations.

**16. Q. What about documents that are not electronic? Could they be scanned to be used?**

Yes, non-electronic documents can be scanned and then used by Copilot.

**17. Q. What happens to the information we feed into Copilot e.g. where is it saved and who has access to it?**

The information fed into Copilot is saved within the Microsoft 365 environment and access is controlled based on your organisation's policies.

**18. Will Copilot have access to the web?**

Copilot's access to the web depends on the configuration and policies set by your organisation. You can use the web as a source of information for a Copilot prompt.

**19. Will this system in theory work with any database that the authority use?**

Copilot could potentially work with databases that your organisation uses, with some configuration or customisation.

**20. What types of documents can Copilot work with? E.g can it work with Excel, pdf, or other file formats?**

Copilot can work with the following file formats:

[File formats supported by Copilot](#)

**21. Is it possible within Word to make use of a custom Copilot agent instead of the normal/standard 365 Copilot?**

Yes, it is possible to use a custom Copilot agent within Word.

**22. Is Copilot comparable to or does it have any advantages over Fireflies.ai?**

Copilot could potentially work with databases that your organisation uses, with some configuration or customisation.

**23. How does Copilot work with Adobe Documents, Excel spreadsheets, Power BI, Loop, and Visio?**

Copilot integrates seamlessly with Microsoft files formats, like Excel spreadsheets, Power BI, Loop, and Visio. It works well with Adobe Acrobat files in the .PDF format. This means you can use Copilot to extract text, summarize content, and perform other tasks with PDF files.

**24. Does it integrate with Power BI for advanced data visualization and reporting?**

Yes, it integrates with all Power Platform apps, including Power BI.

**25. How effective is Copilot at data analytics and generating actionable insights?**

Copilot works with data analytics and can create actionable insights. There is a Copilot for Excel and Power BI and Dynamics.

**26. Is Copilot capable of integration with external software solutions, and if so, how seamless is the process?**

It depends which ones! You can extend Copilot with Copilot Studio which has 1200 connectors to access your data in other platforms.

**27. Can Copilot be used between organisations like local authority and health boards?**

Currently, Microsoft 365 keeps data within the organisation. We might need to consolidate data elsewhere for Copilot to use it.

**28. Is Copilot available across local authorities, and does it require Microsoft 365?**

This specific project is assessing readiness within Adult Services. Some local authorities are already using it. Copilot is expected to be used with Microsoft 365. It extends what you can do with Word, Excel, PowerPoint, Teams, and Outlook.

## Welsh Language

**29. Does it handle mixed language meetings with both Welsh and English?**

Currently, Teams allows only one caption language at a time, so you'd need to choose one language per meeting.

**30. What if the chat/assessment is in Welsh initially, how well does Copilot understand spoken Welsh?**

Copilot can understand spoken Welsh, but the accuracy may vary depending on the complexity of the language used.

**31. Does Copilot work if the original discussion is held in Welsh?**

Yes, Copilot can work with discussions and written information in Welsh.

## Training and Resources

**32. Is there any training available to help people tap into Copilot's full benefits?**

Yes, there are free online resources from Microsoft, and we have uploaded these to the ADSS Cymru website [ADSS Copilot Project](#). We will also conduct focused readiness sessions as part of this project.



## Cwestiynau Cyffredin – Copilot

### Gweithrediad a Chwmpas

#### 1. A oes unrhyw gynlluniau i rannu hyn gyda'n darparwyr a gomisiynir y tu allan i'r awdurdodau lleol?

Nid ar hyn o bryd, mae cwmpas y prosiect hwn yn glir. Mae'r ffocws ar wasanaethau a ddarperir gan awdurdodau lleol a sut y gallai Copilot gynorthwyo. Bydd gwersi yn cael eu dysgu o'r gwaith rydym yn ei wneud ac un o'r manteision yn y dyfodol fydd rhannu'r dysgu hwn gyda darparwyr eraill.

#### 2. Mae'r prosiect hwn wedi'i anelu at y Gwasanaethau Oedolion i ddechrau, ond a fydd hefyd yn cael ei ledaenu i'r Gwasanaethau Plant?

Ar hyn o bryd cwmpas y prosiect hwn yw asesu parodrwydd, sef y gallu digidol a'r gweithlu o fewn y Gwasanaethau Oedolion. Mae'n canolbwyntio ar 3 maes gwaith, y gwasanaeth Gwybodaeth, Cyngor a Chymorth, Asesu Anghenion ac adolygu Asesiadau. Bydd gwersi yn cael eu dysgu y gellir hefyd eu cymhwyso at y Gwasanaethau Plant. Mewn ambell i achos, lle mae gwasanaeth wedi'i integreiddio ar draws Oedolion a Phlant e.e. y gwasanaeth Gwybodaeth, Cyngor a Chymorth, bydd y dysgu ychwanegol yn ychwanegu gwerth.

#### 3. A fydd cyllid ychwanegol ar gael ar gyfer mwy o drwyddedau? Mae trwyddedau presennol yn gyfyngedig, a bydd hyn yn cyfyngu ar ein gallu i symud yn gyflym.

Nid yw cwmpas y prosiect yn cynnwys cyllid ar gyfer trwyddedau ychwanegol. Nod y prosiect yw asesu a yw'r genedl yn barod i weithredu Copilot i gynorthwyo gwasanaethau gofal cymdeithasol i oedolion. Unwaith y gwyddys beth yw'r darlun cenedlaethol, bydd y wybodaeth a gesglir yn rhoi ffynhonnell gyfoethog o ddata i gefnogi ceisiadau am gyllid yn y dyfodol. Gallai hyn gynnwys cymorth i weithredu Copilot i gynorthwyo gyda'r dasg o ddarparu gwasanaethau gofal cymdeithasol.

### Galluoedd a Nodweddion Technegol

#### 4. A yw'n bosib i system wedi'i theilwra gynhyrchu adroddiad adborth yn seiliedig ar drawsgrifiad? A yw'r trawsgrifiad yn well gyda Copilot?

Fe ddefnyddiom Word i drawsgrifio, nid Copilot. Nid yw'r un gwasanaeth trawsgrifio yn berffaith, felly gwiriwch y canlyniadau bob amser.

#### 5. A yw'n bosib cynnal sgwrs gyda Copilot yn yr un modd â ChatGPT?

Ydy, Mae Copilot yn defnyddio'r un model â ChatGPT, ac mae eich data yn aros o fewn eich sefydliad.

#### 6. A fydd Copilot yn gweithio yn yr un modd â ChatGPT? ee A yw'n bosib gofyn i Copilot greu agenda ar gyfer cyfarfod yn seiliedig ar y pwnc a'r bobl fydd yn bresennol?

Ydy, mae Copilot yn gweithio'n debyg i ChatGPT, a gall greu agenda ar gyfer cyfarfod yn seiliedig ar y pwnc a'r bobl fydd yn bresennol.

**7. A yw'n bosib hyfforddi/rhaglennu Copilot i ddeall gofynion deddfwriaethol ein hasesiadau/cynlluniau?**

Ydy, os gallwn gyfeirio Copilot at ffynhonnell y wybodaeth, gall ei chroesgyfeirio a'i defnyddio yn ei atebion.

**8. A yw'n bosib i ni baratoi Copilot drwy roi'r acronymau a ddefnyddir mewn gofal cymdeithasol ar gyfer trawsgrifio?**

Ydy, mae modd paratoi Copilot drwy roi'r acronymau a ddefnyddir mewn gofal cymdeithasol i wella'r cywirdeb wrth drawsgrifio os gall gyfeirio at yr wybodaeth pan fydd yn cael ei ysgogi.

**9. A yw'n bosib hyfforddi/rhaglennu Copilot i ddeall cymhwysedd cyfreithlon o ran gofal a Chymorth statudol ac adnoddau penodol sydd ar gael gan awdurdodau lleol?**

Ydy, fe all Copilot gyfeirio at gymhwysedd cyfreithlon a'i ddeall o ran Gofal a Chymorth statudol a'r adnoddau penodol sydd ar gael gan awdurdodau lleol. Gall wneud hynny os gall gyfeirio at y ffynhonnell berthnasol o wybodaeth pan fydd yn cael ei ysgogi.

**10. A yw'n bosib newid Copilot i lenwi asesiadau / cynlluniau gofal ac adolygiadau pwrpasol?**

Ydy, gellir cyflunio Copilot i lenwi asesiadau, cynlluniau gofal ac adolygiadau pwrpasol.

**11. A yw Copilot yn gallu deall gofynion ein cynlluniau asesu yn nhermau deddfwriaeth?**

Ydy, os gallwn gyfeirio Copilot at y ddeddfwriaeth y cyfeirir ati ee ar wefan gyhoeddus, gall groesgyfeirio ac awgrymu neu greu atebion.

**12. A yw Copilot yn gallu creu cofnodion ar gyfer cyfarfod rwy'n ei gadeirio?**

Ydy, gall Copilot helpu i greu cofnodion ar gyfer cyfarfod yr ydych chi'n ei gadeirio drwy ddefnyddio Microsoft Teams i drawsgrifio'r drafodaeth.

**13. Rwy'n rheoli gwasanaeth breswyl seibiant. Rwyf wedi dechrau defnyddio Microsoft shifts yn Teams ar gyfer rotâu ac i reoli staff. A all hyn gysylltu â Copilot i helpu gyda thasgau cyflogres ac Adnoddau Dynol?**

Mae ategyn Shifts ar gyfer Copilot a all roi cipolwg i chi i'ch amserlenni Sifftiau. Er enghraifft, gallwch ofyn i Copilot

1. Pa sifftiau sy'n agored ar gyfer yr wythnos hon?
2. Pa sifftiau sydd ar gael yr wythnos hon?
3. Rhestrwch enwau'r tîm ar y sifftiau.
4. Pwy sydd ar y sifft?
5. Beth yw'r sifftiau yr wythnos hon? Dangoswch mewn tabl.
6. Pryd mae pobl yn cael amser i ffwrdd yr wythnos hon?

Fodd bynnag, mae'n ymddangos bod hwn yn faes i'w archwilio ymhellach.

**14. Mewn timau iechyd meddwl, rydym yn defnyddio dogfennau asesu Cynllun Gofal a Thriniaeth safonol ledled Cymru, felly sut allai Copilot fod o fantais i'r broses honno?**

Rydym yn credu y gallai Copilot arbed amser wrth ysgrifennu cynlluniau triniaeth ac asesiadau gofal. Dyma rai enghreifftiau lle credwn y gallai wneud bywyd gweithwyr gofal cymdeithasol yn haws:

1. **Awtomeiddio Cofnodi Data:** Gall Copilot awtomeiddio'r broses o gofnodi data trwy dynnu gwybodaeth berthnasol o wahanol ffynonellau a llenwi'r dogfennau asesu. Mae

hyn yn lleihau'r amser a'r ymdrech sydd eu hangen ar gyfer cofnodi data â llaw ac mae'n sicrhau cywirdeb

2. **Croesgyfeirio Gwybodaeth:** Gall Copilot groesgyfeirio llawer o ffeiliau a gwybodaeth. Mae hyn yn helpu i sicrhau cysondeb a chwblhau'r asesiadau'n llawn
3. **Creu Cipolygon:** Gall Copilot ddadansoddi'r data mewn ffeiliau sydd eisoes yn bodoli a chreu cipolygon defnyddiol. Helpu gweithwyr gofal cymdeithasol i wneud penderfyniadau.
4. **Sicrhau Cydymffurfiaeth:** Gall Copilot helpu i sicrhau bod y dogfennau asesu yn cydymffurfio â deddfwriaeth a safonau perthnasol. Trwy groesgyfeirio gofynion deddfwriaethol, gall Copilot dynnu sylw at unrhyw anghysondebau ac awgrymu newidiadau angenrheidiol.

### 15. A oes unrhyw senarios lle byddech chi'n cynghori i BEIDIO â defnyddio Copilot? Er enghraifft amddiffyn plant neu ddiogelu oedolion?

Oes! Heb os!. Dyma rhai enghreifftiau:

1. **Dibyniaeth ar AI:** Gall dibynnu'n ormodol ar AI ar gyfer penderfyniadau difrifol fod yn beryglus, yn enwedig mewn meysydd sy'n galw am ddealltwriaeth ac empathi. Mae barn ddynol yn rhan hanfodol o'r broses!
2. **Pryderon Preifatrwydd:** Mae trin gwybodaeth sensitif, fel data personol sy'n ymwneud ag amddiffyn plant neu ddiogelu oedolion, yn gofyn am lynu'n llym at reoliadau preifatrwydd a diogelu data.
3. **Ansawdd y Cynnwys a Gynhyrchir:** Efallai na fydd ansawdd a chywirdeb y cynnwys sy'n cael ei gynhyrchu gan AI bob amser yn bodloni'r safonau sy'n ofynnol ar gyfer sefyllfaoedd sensitif.

### 16. C. Beth am ddogfennau nad ydynt yn electronig? A yw'n bosib eu sganio i'w defnyddio?

Ydy, gellir sganio dogfennau nad ydynt yn electronig a gall Copilot eu defnyddio.

### 17. C. Beth sy'n digwydd i'r wybodaeth yr ydym yn ei bwydo i mewn i Copilot e.e. ble mae'n cael ei chadw a phwy sy'n gallu cael mynediad ati?

Mae'r wybodaeth sy'n cael ei bwydo i mewn i Copilot yn cael ei chadw o fewn amgylchedd Microsoft 365 a gellir rheoli pwy sy'n gallu cael mynediad ati, yn seiliedig ar bolisïau eich sefydliad.

### 18. A fydd Copilot yn cael mynediad i'r we?

Mae gallu Copilot i gael mynediad i'r we yn dibynnu ar drefniadau ffurfweddu a pholisïau eich sefydliad. Gallwch ddefnyddio'r we fel ffynhonnell wybodaeth i ysgogi Copilot.

### 19. A fydd y system hon mewn gwirionedd yn gweithio gydag unrhyw gronfa ddata y mae'r awdurdod yn ei defnyddio?

Gallai Copilot o bosibl weithio gyda chronfeydd data y mae eich sefydliad yn eu defnyddio, gyda rhywfaint o ffurfweddu neu addasu.

### 20. Gyda pha fath o ddogfennau y gall Copilot weithio? Er enghraifft, a all weithio gydag Excel, pdf, neu fathau eraill o ffeiliau?



Gall Copilot weithio gyda'r mathau o ffeiliau a ganlyn:

[Mathau o ffeiliau y mae Copilot yn eu cefnogi](#)

**21. A yw'n bosibl ddefnyddio system Copilot wedi'i theilwra o fewn Word yn hytrach na'r Copilot 365 arferol / safonol?**

Ydy, mae'n bosib defnyddio system Copilot wedi'i theilwra o fewn Word.

**22. A yw Copilot yn debyg i Fireflies.ai, neu a oes ganddo unrhyw fanteision drosto?**

Gallai Copilot o bosibl weithio gyda chronfeydd data y mae eich sefydliad yn eu defnyddio, gyda rhywfaint o gyflunio neu addasu.

**23. Sut mae Copilot yn gweithio gyda Dogfennau Adobe, taenlenni Excel, Power BI, Loop, a Visio?**

Mae Copilot yn integreiddio'n ddi-dor gyda mathau o ffeiliau Microsoft, fel taenlenni Excel, Power BI, Loop, a Visio. Mae'n gweithio'n dda gyda ffeiliau Adobe Acrobat yn y fformat PDF. Mae hyn yn golygu y gallwch ddefnyddio Copilot i dynnu testun, crynhoi cynnwys, a chyflawni tasgau eraill gyda ffeiliau PDF.

**24. A yw'n integreiddio â Power BI ar gyfer delweddu ac adrodd ar ddata uwch?**

Ydy, mae'n integreiddio gyda phob ap Microsoft Power Platform, yn cynnwys Power BI.

**25. Pa mor effeithiol yw Copilot o ran dadansoddi data a chynhyrchu cipolygon y gellir eu rhoi ar waith?**

Mae Copilot yn gweithio ar ddadansoddi data a gall greu cipolygon y gellir eu rhoi ar waith. Mae Copilot ar gyfer Excel a Power BI a Dynamics.

**26. A yw Copilot yn gallu integreiddio ag atebion meddalwedd allanol, ac os felly, pa mor ddi-dor yw'r broses?**

Mae'n dibynnu pa rai! Gallwch ymestyn Copilot gyda Copilot Studio sydd â 1200 o gysylltwyr i gael mynediad i'ch data mewn llwyfannau eraill.

**27. A yw'n bosib defnyddio Copilot rhwng sefydliadau fel awdurdod lleol a bwrdd iechyd?**

Ar hyn o bryd, mae Microsoft 365 yn cadw data o fewn y sefydliad. Efallai y bydd angen i ni gyfuno data mewn manau eraill er mwyn i Copilot ei ddefnyddio.

**28. A yw Copilot ar gael ar draws awdurdodau lleol, ac a oes angen Microsoft 365 arno?**

Mae'r prosiect penodol hwn yn asesu parodrwydd o fewn Gwasanaethau Oedolion. Mae rhai awdurdodau lleol eisoes yn ei ddefnyddio. Mae disgwyl i Copilot gael ei ddefnyddio gyda Microsoft 365. Mae'n ymestyn yr hyn y gallwch ei wneud gyda Word, Excel, PowerPoint, Teams, ac Outlook.

## Y Gymraeg

**29. A yw'n ymdrin â chyfarfodydd iaith sy'n gyfuniad o'r Gymraeg a'r Saesneg?**

Ar hyn o bryd, mae Teams yn caniatáu un iaith yn unig ar y tro, felly byddai angen i chi ddewis un iaith i bob cyfarfod.

**30. Beth os yw'r sgwrs/asesiad yn Gymraeg i ddechrau, pa mor dda mae Copilot yn deall Cymraeg llafar?**



Mae Copilot yn gallu deall Cymraeg llafar, ond gall cywirdeb amrywio yn ôl pa mor gymhleth yw'r iaith a ddefnyddir.

**31. A yw Copilot yn gweithio os yw'r drafodaeth wreiddiol yn cael ei chynnal yn Gymraeg?**

Ydy, gall Copilot weithio gyda thrafodaethau a gwybodaeth ysgrifenedig yn y Gymraeg.

## **Hyfforddiant ac Adnoddau**

**32. A oes unrhyw hyfforddiant ar gael i helpu pobl fanteisio'n llawn ar fuddion Copilot?**

Oes, mae adnoddau ar-lein am ddim gan Microsoft, ac rydym wedi llwytho'r rhain i wefan ADSS Cymru [Prosiect Copilot ADSS](#). Byddwn hefyd yn cynnal sesiynau penodol ar barodrwydd fel rhan o'r prosiect hwn.