

Disgrifiad Swydd: Swyddi Gwasanaethau Proffesiynol

Cyfadrn/Adran:	Gwasanaethau Digidol
Teitl y Swydd:	Dadansoddwr Desg Gwasanaethau TG Llinell Gyntaf
Adran/Pwnc:	Gwasanaethau Digidol
Cyflog:	Gradd 4 £22,681 - £24,533 y flwyddyn ynghyd â buddion pensiwn NEST
Oriau gwaith:	35 awr yr wythnos Bydd gan ddeiliad y swydd ymagwedd hyblyg at batrymau gwaith a pharodrwydd i addasu. Gall hyn gynnwys gweithio oriau ansafonol i gyflawni gweithgareddau, gan gynnwys diwrnodau agored, cyfnodau pan fydd myfyrwyr yn cyrraedd a digwyddiadau allweddol eraill y Brifysgol. Ar hyn o bryd, mae'r tîm yn gweithio 7am tan 6pm o ddydd Llun i ddydd Gwener ar sail rota. Dylai'r ymgeisydd llwyddiannus fod yn hapus i weithio amrywiaeth o shifftiau rhwng yr oriau hyn.
Contract:	Swydd barhaol yw hon
Lleoliad:	Bydd y swydd hon yn gweithio ar y ddau gampws, sef Campws Parc Singleton a Champws y Bae, a fydd yn gofyn i'r ymgeisydd llwyddiannus weithio mewn ffordd ystwyth.

Cyflwyniad	<p>Mae Prifysgol Abertawe yn brifysgol flaengar sy'n cydbwysu addysgu ac ymchwil, mae'n un o'r 30 brifysgol orau mewn tablau cynghrair diweddar, ac mae ganddi hanes rhagorol o ran profiad a chyflogadwyedd Myfyrwyr.</p> <p>Mae gweithio ym Mhrifysgol Abertawe yn rhoi cyfle i chi weithio gyda phobl sy'n ysbrydoli, ar wahanol brosiectau i wella'r profiad ar gyfer staff a myfyrwyr a chefnogi ymchwil a fydd yn gwneud gwahaniaeth go iawn i'r byd.</p> <p>Mae'r Brifysgol a'r Gwasanaethau TG yn annog meddylfryd gwahanol ac yn rhoi'r cyfle i roi cynnig ar ymagweddau a dulliau newydd sy'n galluogi'r meddylfryd gwahanol hwn, wrth sicrhau y caiff anghenion busnes eu diwallu.</p>
Gwybodaeth gefndirol	<p>Mae'r Gwasanaethau TG yng nghanol cyfnod prysur o drawsnewid ac ailddychmygu ein gwasanaeth. Bydd darparu'r ddesg gymorth i ymateb i heriau cefnogi a hwyluso buddsoddiad ehangach gwerth £20m yn y Gwasanaethau TG (mewn meysydd megis seiberddiogelwch a rhwydweithio) yn elfen sylfaenol allweddol.</p> <p>Y weledigaeth fydd ailgysylltu ein darpariaeth cymorth TG ag anghenion ein cwsmeriaid, proffesiynoli ein gwasanaethau, arbed amser i bawb a phontio'r bylchau gallu sydd gennym.</p> <p>Y tîm Desg Gymorth TG newydd fydd wyneb cyhoeddus y Gwasanaethau TG a bydd yn gosod safonau mewn eiriolaeth ac ymgysylltiad â chwsmeriaid. Gan gynnig cymorth arbenigol, cyngor a chan gymryd cyfrifoldeb am Ddigwyddiadau a Phroblemau cwsmeriaid mewn ffordd brydlon ac effeithiol a fydd yn gerrig milltir er mwyn gwireddu ein gweledigaeth.</p> <p>Fel Dadansoddwr Desg Gwasanaeth TG Llinell Gyntaf, bydd gennych rôl allweddol wrth gyflwyno gwasanaeth cefnogi TG a chlywedol proffesiynol sy'n canolbwyntio ar y cwsmer a byddwch yn uwch-aelod o'n tîm llinell gyntaf.</p> <p>Defnyddio eich profiad a'ch sgiliau (yn ogystal â phrofiad a sgiliau aelodau eraill eich tîm a</p>

chydweithwyr yn y Gwasanaethau TG yn ehangach) i ymdrin â digwyddiadau ar draws y dirwedd TG a chlyweledol fydd prif her y rôl hon.

<p>Prif Ddiben y Swydd</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Yn atebol i'r Cydlynnydd Desg Gwasanaeth TG (Llinell Gyntaf), bydd y Technegydd Desg Gwasanaeth TG yn cefnogi gweithgareddau ar draws y gwasanaethau TG a chlyweledol. 2. Dilyn y prosesau rheoli digwyddiadau a datrys ceisiadau, yn unol ag amcanion y Ddesg Wasanaeth TG, i ddatrys cynifer o ddigwyddiadau a cheisiadau sy'n cael eu huwchgyfeirio gan y timau llinell gyntaf â phosib (gan ddefnyddio'r holl ffynonellau data priodol megis digwyddiadau neu geisiadau hanesyddol, cronfeydd gwybodaeth, profiad a gwybodaeth yn nhîm y Ddesg Wasanaeth) 3. Lle bo angen ac wedi'i awdurdodi, gweithio oriau estynedig i ddatrys digwyddiadau neu geisiadau blaenoriaeth. 4. Uwchgyfeirio'n briodol unrhyw ddigwyddiadau neu geisiadau na ellir eu datrys yn unol ag amserlen briodol. 5. Ymgymryd â gwaith sy'n deillio o brosiectau cymorth, ceisiadau am newid neu broblemau sy'n cael eu cofnodi, gan sicrhau bod yr holl weithgareddau o'r fath yn bodloni lefelau gwasanaeth disgwylidig. 6. Ymgymryd â gwaith i gynorthwyo digwyddiadau busnes a gweithgareddau, gan gynnwys Clirio, cofrestru, cynadleddau (hybrid neu wyneb yn wyneb) a diwrnodau agored (ond heb fod yn gyfyngedig i'r rhain). O bryd i'w gilydd, gall fod angen gweithio oriau ansafonol i gynorthwyo digwyddiadau neu weithgareddau o'r fath. 7. Cyfrannu at greu, adolygu a chynnal cronfeydd data, i helpu i ymdrin â digwyddiadau neu ddatrys ceisiadau parhaus. 8. Cynnal prosesau a gweithdrefnau ar draws safleoedd y campws i helpu i sicrhau argaeledd TG, offer clyweledol ac offer a gwasanaethau cynadledda (e.e. labordai cyfrifiaduron mynediad agored, ystafelloedd addysgu, ystafelloedd cyfarfod, cyfleusterau argraffu, etc); cyfrannu at ddatblygu prosesau lle nad yw'r rhain ar gael. 9. Ymweld â chwsmeriaid wrth eu desgiau, mewn manau addysgu neu fannau addas ar y campws, i helpu i ymchwilio, trwsio neu ddatrys problemau gweithredu offer. 10. Sicrhau cydymffurfiaeth â gofynion cyfreithiol a rheoleiddiol o ran cydraddoldeb ac amrywiaeth, diogelu data, hawlfraint a thrwyddedu, diogelwch, polisïau ariannol a rhai eraill y Brifysgol, a gweithdrefnau fel y bo'n briodol. 11. Ceisio adborth a gweithredu arno'n barhaus i ddysgu a datblygu fel gweithiwr proffesiynol, gan gymryd cyfrifoldeb am eich datblygiad proffesiynol parhaus eich hun a bod yn esiampl i gydweithwyr. Wrth chwilio am gyfleoedd i wella pobl a phrosesau'n barhaus, mae disgwyl i'r holl staff TG ddatblygu ar gyfer twf personol a phroffesiynol neu lle y gallai fod ei angen yn weithredol
<p>Dyletswyddau Cyffredinol</p>	<ol style="list-style-type: none"> 12. Cyfrannu'n llawn at bolisïau Galluogi Perfformiad ac Iaith Gymraeg y Brifysgol. 13. Hyrwyddo cydraddoldeb ac amrywiaeth mewn arferion gwaith a chynnal perthnasoedd gweithio cadarnhaol. 14. Arwain ar welliant parhaus perfformiad iechyd a diogelwch drwy ddealltwriaeth gadarn o broffil risg a datblygu diwylliant iechyd a diogelwch cadarnhaol 15. Unrhyw ddyletswyddau eraill y gellir eu disgwyl o fewn diffiniad y radd yn unol â chyfarwyddyd Pennaeth y Gyfadran/yr Adran neu gynrychiolydd a enwebwyd ganddo. 16. Sicrhau bod rheoli risg yn rhan gynhenid o'ch gweithgareddau beunyddiol i sicrhau bod arferion gwaith yn cydymffurfio â Pholisi Rheoli Risg y Brifysgol.

Mae holl feysydd Gwasanaethau Proffesiynol ym Mhrifysgol Abertawe yn gweithredu yn ôl cyfres ddiffiniedig o Werthoedd Craidd - [Gwerthoedd Gwasanaethau Proffesiynol](#) a disgwylir i bawb allu dangos ymrwymiad i'r gwerthoedd hyn o'r adeg cyflwyno cais am swydd i gyflawni eu rolau o ddydd i ddydd. Mae ymrwymiad i'n gwerthoedd ym Mhrifysgol Abertawe yn ein cefnogi wrth hyrwyddo cydraddoldeb ac wrth werthfawrogi amrywiaeth er mwyn defnyddio'r holl ddoniau sydd gennym.

Rydym yn Broffesiynol.

Rydym yn ymfalchïo mewn defnyddio ein gwybodaeth, ein sgiliau, ein creadigrwydd, ein gonestrwydd a'n doethineb i ddarparu gwasanaethau arloesol, effeithiol ac effeithlon ynghyd ag atebion o safon ardderchog.

Rydym yn Cydweithio

Rydym yn ymfalchïo mewn amgylchedd gweithio rhagweithiol a chydweithredol o gydraddoldeb, ymddiriedaeth, parch, cydweithio a her, i ddarparu gwasanaethau sy'n ceisio rhagori ar anghenion a disgwyliadau cwsmeriaid.

Rydym yn Ofalgar

Rydym yn derbyn cyfrifoldeb am wrando ar ein myfyrwyr, ein cydweithwyr, ein partneriaid allanol a'r cyhoedd, eu deall ac ymateb yn hyblyg iddynt, fel bod pob cysylltiad rhyngddynt a ni yn brofiad personol a chadarnhaol.

Mae ymrwymiad i'n gwerthoedd ym Mhrifysgol Abertawe yn ein cefnogi wrth hyrwyddo cydraddoldeb ac wrth werthfawrogi amrywiaeth er mwyn defnyddio'r holl ddoniau sydd gennym.

<p>Manyleb Person</p>	<p><u>Meini Prawf Hanfodol:</u></p> <p>Gwerthoedd:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tystiolaeth o ymfalchïo mewn darparu gwasanaethau ac atebion proffesiynol 2. Y gallu i weithio mewn amgylchedd o gydraddoldeb, ymddiriedaeth a pharch i ddarparu gwasanaethau sy'n ceisio rhagori ar anghenion a disgwyliadau'r cwsmeriaid. 3. Tystiolaeth amlwg o ymagwedd ofalgar at eich holl gwsmeriaid, gan sicrhau profiad personol a chadarnhaol <p>Cymwysterau:</p> <ul style="list-style-type: none"> • TGAU Mathemateg a Saesneg gradd C neu'n uwch (neu gyfwerth) • Lefel 3 neu gymhwyster TG uwch arall <p>Profiad, Gwybodaeth a Sgiliau:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Profiad o ddarparu cymorth rhagorol i gwsmeriaid, yn ddelfrydol fel rhan o Ddesg Wasanaeth TG - neu fel technegydd TG neu glyweledol neu rôl debyg • Profiad o weithio gyda chydweithwyr i ddatrys ymholiadau cwsmeriaid yn llwyddiannus a chyflawni amcanion tîm. • Gwybodaeth helaeth a chyfredol am amrywiaeth eang o gymwysiadau, platfformau a chyfarpar TG a chlyweledol. • Tystiolaeth o graffu ar y gorwel, i nodi tueddiadau ac arloesi yn y diwydiant. • Sgiliau cyfathrebu ardderchog yn ysgrifenedig ac ar lafar • Y gallu i gasglu, rhoi diagnosis a datrys problemau TG a chlyweledol yn gywir, gan ddefnyddio prosesau safonol y gellir eu hailadrodd. • Tystiolaeth o'r gallu i ddefnyddio technoleg i weithio'n gywir ac yn hyderus. • Tystiolaeth o'r gallu i weithio ar sawl tasg ar yr un pryd, gan weithio ar draws sianeli cyswllt, gan gynnig cymorth mewn sawl lleoliad i gwsmeriaid ag anghenion amrywiol. • Y gallu i gyfrannu at wella holl brosesau'r Ddesg Wasanaeth yn barhaus. <p>Yr Iaith Gymraeg:</p> <p>Lefel 3 – 'rhugl', e.e. gallu cynnal sgwrs yn rhugl yn Gymraeg ar fater sy'n ymwneud â'r gwaith. Gallu ysgrifennu deunydd Cymraeg gwreiddiol yn hyderus.</p> <p>Am ragor o wybodaeth am Lefelau'r Iaith Gymraeg, gweler tudalen we'r Asesiad o Sgiliau Iaith Gymraeg, sydd ar gael yma.</p>
<p>Gwybodaeth Ychwanegol</p>	<p>Ymholiadau anffurfiol: Rhian Clarke, Arweinydd Tîm Desg Gwasanaeth TG Llinell Gyntaf. r.g.clarke@abertawe.ac.uk</p>

