

Disgrifiad Swydd: Swyddi Gwasanaethau Proffesiynol

Cyfadran/Adran:	Gwasanaethau Digidol
Teitl y Swydd:	Dadansoddwr Desg Wasanaeth TG
Adran/Pwnc:	Gwasanaethau Digidol
Cyflog:	Gradd 5: £25,138 - £27,979
Oriau gwaith:	35 awr yr wythnos Oriau gwasanaeth arferol y Brifysgol yn ystod y tymor yw 7am-6pm pum niwrnod yr wythnos (gall hyn newid). Bydd gan ddeiliad y swydd ymagwedd hyblyg at batrymau gwaith a pharodrwydd i addasu. Bydd hyn yn cynnwys gweithio oriau ansafonol yn ystod gweithgareddau megis Diwrnodau Agored, Wythnos Gyrraedd y Myfyrwyr a digwyddiadau allweddol eraill y Brifysgol.
Contract:	Swydd barhaol yw hon
Lleoliad:	Swydd ar ddau gampws fydd hon, felly disgwylir i'r ymgeisydd llwyddiannus weithio mewn ffordd hyblyg.

Rhagarweiniad	<p>Mae Prifysgol Abertawe yn sefydliad blaengar 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 amrywiaeth o brosiectau, i wella'r profiad i 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 darparu 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 yn profi cyfnod o drawsnewid cyflym a bydd ailgynllunio ein darpariaeth er mwyn ymateb i heriau cefnogi a hwyluso buddsoddi ehangach gwerth £20m yn y Gwasanaethau TG (mewn meysydd megis seiberddiogelwch a rhwydweithio) yn elfen sylfaenol bwysig o hyn.</p> <p>Y weledigaeth fydd ailgysylltu ein darpariaeth cymorth TG ag anghenion ein cwsmeriaid, proffesiynoli ein gwasanaethau, arbed amser i bawb a llenwi'r bylchau gallu sydd gennym.</p> <p>Bydd tîm newydd y Ddesg Wasanaeth TG yn canolbwyntio ar gwsmeriaid a bydd yn pennu safonau ar gyfer eirioli dros gwsmeriaid ac ymgysylltu â chwsmeriaid. Bydd cynnig cymorth a chynghor arbenigol a chymryd cyfrifoldeb am ddatrys problemau a bodloni ceisiadau mewn modd amserol ac effeithiol i gwsmeriaid yn allweddol i wireddu ein gweledigaeth.</p> <p>Fel Dadansoddwr Desg Wasanaeth TG Gradd 5, byddwch yn cefnogi ac yn galluogi eich cydweithwyr i ddarparu gwasanaethau cymorth TG a chlyweledol effeithiol a chyson o safon uchel a byddwch yn gweithredu fel uwch-aelod o'n tîm llinell gyntaf. Bydd hyn yn cynnwys gweithgarwch megis mentrau gwella gwasanaethau, darparu hyfforddiant a chynghor i wella perfformiad y tîm, yn ogystal â hyrwyddo nodau'r Ddesg Wasanaeth.</p>

	<p>Byddwch yn chwarae rôl allweddol wrth sicrhau bod prosesau a gweithdrefnau'r Ddesg Wasanaeth TG yn cael eu defnyddio i'r effaith orau, a byddwch yn gyswllt ar gyfer uwchgyfeirio problemau neu geisiadau sy'n gymhleth neu'n ddadleuol.</p> <p>Fel Dadansoddwr Desg Wasanaeth TG Gradd 5, byddwch yn ymdrechu i sicrhau cydbwysedd rhwng sgiliau technegol a datrys problemau a sgiliau cyfathrebu a gwasanaeth cwsmeriaid.</p>
<p>Prif Ddiben y Swydd</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Yn atebol yn uniongyrchol i Gydlynnydd y Ddesg Wasanaeth TG (Llinell Gyntaf), bydd y Dadansoddwr Desg Wasanaeth TG yn sicrhau bod prosesau, gwybodaeth a gweithdrefnau'n cael eu defnyddio i'r effaith orau mewn gweithgareddau cymorth pob dydd. 2. Defnyddio'r prosesau rheoli problemau a bodloni ceisiadau, yn unol ag amcanion y Ddesg Wasanaeth TG i ddatrys cynifer o broblemau a cheisiadau â phosib yn nhîm y Ddesg Wasanaeth TG (gan ddefnyddio'r holl ffynonellau data priodol, megis problemau neu geisiadau hanesyddol, sylfeini gwybodaeth, profiad a sgiliau'r tîm) 3. Ymchwilio i broblemau neu geisiadau sy'n cael eu huwchgyfeirio gan Dadansoddwyr eraill y Ddesg Wasanaeth a chydweithredu â nhw lle y bo'n briodol. 4. Cysylltu â chwsmeriaid i sicrhau bod problemau a cheisiadau sy'n cael eu datrys a'u bodloni gan rannau eraill o'r Gwasanaethau TG wedi'u cwblhau er boddhad y cwsmer. 5. Cyfrannu at greu, adolygu a chynnal erthyglau sylfaen wybodaeth er mwyn cynorthwyo wrth ddatrys problemau neu fodloni ceisiadau ar sail barhaus. 6. Ymgymryd â phrosesau a gweithdrefnau ar draws y campysau er mwyn helpu i sicrhau argaeledd cyfarpar a gwasanaethau TG, clyweledol a chynadledda (e.e. labordai cyfrifiaduron mynediad agored, ystafelloedd addysgu, ystafelloedd cyfarfod, cyfleusterau argraffu etc); os nad oes prosesau a gweithdrefnau o'r fath yn bodoli, ymchwilio iddynt, eu datblygu a'u cynnal 7. Ymweld â chwsmeriaid wrth eu desgiau, mewn mannau addysgu neu mewn mannau addas ar y campws, er mwyn helpu i ymchwilio i broblemau gweithredu cyfarpar neu wasanaethau, gwneud gwaith adfer neu ddatrys y problemau 8. Sicrhau cydymffurfiaeth â gofynion cyfreithiol a rheoleiddiol o ran cydraddoldeb ac amrywiaeth, diogelu data, hawlfraint a thrwyddedu, diogelwch, polisïau ariannol a pholisïau a gweithdrefnau eraill y Brifysgol fel y bo'n briodol 9. 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 gweithredu fel model rôl i gydweithwyr. Chwilio am gyfleoedd i wella pobl a phrosesau'n barhaus, a disgwylir i'r holl staff TG ddatblygu er twf personol a phroffesiynol neu yn ôl anghenion gweithredol
<p>Dyletswyddau Cyffredinol</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cyfrannu'n llawn at bolisïau Galluogi Perfformiad ac Iaith Gymraeg y Brifysgol. 2. Hyrwyddo cydraddoldeb ac amrywiaeth mewn arferion gwaith a chynnal perthnasoedd gweithio cadarnhaol 3. Arwain wrth wella parhaus perfformiad iechyd a diogelwch yn barhaus drwy ddealltwriaeth gadarn o broffil risg a datblygu diwylliant iechyd a diogelwch cadarnhaol 4. 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 5. Sicrhau bod rheoli risg yn rhan gynhenid o'ch gweithgareddau beunyddiol i sicrhau bod arferion gwaith yn cydymffurfio â Pholisi Rheoli Risg y Brifysgol

Gwerthoedd y Gwasanaethau Proffesiynol

Mae'r holl feysydd Gwasanaethau Proffesiynol ym Mhrifysgol Abertawe yn gweithredu yn unol â chyfres ddiffiniedig o Werthoedd Craidd – Gwerthoedd Gwasanaethau Proffesiynol – a disgwylir i bawb ddangos 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 gweithio mewn amgylchedd rhagweithiol, cydweithredol, o gydraddoldeb, ymddiriedaeth, parch,

cydweithio a her i gyflawni gwasanaethau sy'n ymdrechu i ragori ar anghenion a disgwyliadau cwsmeriaid.

Rydym yn Ofalgar

Rydym yn cymryd 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.

Meini Prawf Hanfodol:

Gwerthoedd:

1. Tystiolaeth o ymfalchïo mewn darparu gwasanaethau ac atebion proffesiynol
2. Y gallu i gydweithio mewn amgylchedd o gydraddoldeb, ymddiriedaeth a pharch i ddarparu gwasanaethau sy'n ceisio rhagori ar anghenion a disgwyliadau cwsmeriaid.
3. Tystiolaeth o ymagwedd ofalgar at eich holl gwsmeriaid, gan sicrhau profiad personol a chadarnhaol.

Cymwysterau:

- Gradd C neu'n uwch mewn TGAU Mathemateg a Saesneg/Cymraeg (neu gymhwyster cyfwerth)
- Cymhwyster lefel 3 neu'n uwch mewn perthynas â TG

Profiad, Gwybodaeth a Sgiliau:

- Profiad o ddarparu cymorth ardderchog i gwsmeriaid fel rhan o Ddesg Wasanaeth TG - fel technegydd TG neu glyweledol, neu rôl debyg
- Profiad o weithio mewn tîm ac ar draws timau i ysgogi a chefnogi cydweithwyr, datrys ymholiadau cwsmeriaid a chyflawni amcanion tîm
- Gwybodaeth eang a chyfredol am amrywiaeth eang o gymwysiadau, platfformau a chyfarpar TG a/neu glyweledol
- Tystiolaeth o graffu ar y gorwel er mwyn nodi tueddiadau ac arloesi yn y diwydiant
- Sgiliau cyfathrebu ardderchog yn ysgrifenedig ac ar lafar
- Y gallu i ddadansoddi, diagnosio a datrys problemau TG neu glyweledol yn gywir, gan ddefnyddio prosesau safonol y gellir eu haildrodd
- Tystiolaeth o'r gallu i ddatrys problemau mewn modd creadigol gan ddefnyddio amrywiaeth o dechnegau datrys problemau
- Tystiolaeth o'r gallu i weithio'n gywir ac yn hyderus gyda thechnoleg
- Tystiolaeth o'r gallu i weithio ar sawl tasg ar yr un pryd, ar draws sianeli cysylltu, gan ddarparu cymorth mewn sawl lleoliad i gwsmeriaid ag anghenion amrywiol
- Y gallu i gynorthwyo wrth wella holl brosesau'r Ddesg Wasanaeth yn barhaus
- Profiad o weithio gyda thargedau a mesuriadau perfformiad, gan gynnwys tystiolaeth o gynorthwyo i wella perfformiad

Y Gymraeg:

Lefel 1 – 'ychydig' (ni fydd angen i chi allu siarad Cymraeg i gyflwyno cais am y rôl hon)

e.e. ynganu geiriau Cymraeg, enwau lleoedd, enwau adrannau. Gallu ateb y ffôn yn Gymraeg (bore da/pnawn da). Gallu defnyddio/dysgu geiriau ac ymadroddion pob dydd sylfaenol (diolch, os gwelwch yn dda, esgusodwch fi). Gallwch gyrraedd Lefel 1 drwy gwblhau cwrs hyfforddiant un awr.

Am ragor o wybodaeth am Lefelau'r Iaith Gymraeg, gweler tudalen we'r Asesiad o Sgiliau Iaith Gymraeg, sydd ar gael yma.

Meini Prawf Dymunol:

- Y gallu i gyfathrebu yn Gymraeg
- Profiad uniongyrchol o waith TG neu glyweledol mewn prifysgol a/neu brofiad arall yn y sector cyhoeddus
- ITIL v3 neu Foundation v4
- Tystiolaeth o ddatblygiad proffesiynol parhaus a defnyddio sgiliau proffesiynol perthnasol
- Ardystiad gwerthwr (Microsoft, Cisco, VMWare, AWS etc)

**Gwybodaeth
Ychwanegol**

Ymholiadau anffurfiol: Rhian Clarke, Arweinydd Tîm Llinell Gyntaf y Ddesg Wasanaeth,

r.g.clarke@abertawe.ac.uk

