

Disgrifiad Swydd: Technegydd 2il Linell y Ddesg Wasanaeth TG

Cyfadran/Adran:	Gwasanaethau Digidol
Teitl y Swydd:	Technegydd 2il Linell y Ddesg Wasanaeth TG
Adran/Pwnc:	Gwasanaethau TG
Cyflog:	Gradd 5 £25,138 - £27,979 ynghyd â buddion pensiwn NEST
Oriau gwaith:	35 awr yr wythnos Bydd gan ddeiliad y swydd ymagwedd hyblyg ac addasadwy at batrymau gwaith, a all gynnwys gweithio oriau ansafonol i gynorthwyo gyda gweithgareddau gan gynnwys diwrnodau agored, Wythnos Groeso'r Myfyrwyr a digwyddiadau allweddol eraill y Brifysgol.
Contract:	Parhaol
Lleoliad:	Lleolir y swydd yn bennaf ar Gampws y Bae. Efallai y bydd angen teithio i gampysau eraill am resymau busnes a/neu weithredol.

Cyflwyniad	<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, a chanddi 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 yn mynd drwy gyfnod o drawsnewid cyflym a bydd ail-lunio ein darpariaeth Desg Wasanaeth i fynd i'r afael â heriau cefnogi a galluogi 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 llenwi'r bylchau gallu sydd gennym.</p> <p>Y tîm Desg Wasanaeth TG newydd fydd wyneb cyhoeddus y Gwasanaethau TG a bydd yn gosod safonau mewn eiriolaeth ac ymgysylltiad â chwsmeriaid. Bydd cynnig cymorth a chyngor arbenigol a chymryd cyfrifoldeb am ddatrys problemau a bodloni ceisiadau mewn modd amserol ac effeithlon i gwsmeriaid yn allweddol i wireddu ein gweledigaeth.</p> <p>Fel Technegydd y Ddesg Wasanaeth, byddwch yn chwarae rôl allweddol wrth ddarparu gwasanaeth cymorth TG a chlyweledol proffesiynol sy'n canolbwyntio ar gwsmeriaid.</p> <p>Defnyddio eich profiad a'ch sgiliau (yn ogystal â phrofiad a sgiliau aelodau eraill eich tîm a chydweithwyr yn y Gwasanaethau TG ehangach) i ymdrin â digwyddiadau ar draws y dirwedd TG a chlyweledol fydd prif her y rôl hon.</p>
Prif Ddiben y Swydd	<u>Gwasanaethau Digidol</u>

	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gan adrodd yn uniongyrchol i Ddirprwy Arweinydd y Tîm 2il Linell, bydd Technegydd y Ddesg Wasanaeth yn ymgymryd â gweithgareddau cymorth ar draws y dirwedd TG a chlyweledol. 2. Dilyn y prosesau rheoli digwyddiadau a datrys ceisiadau, yn unol ag amcanion y Ddesg Wasanaeth TG, i ddatrys cynifer â phosib o ddigwyddiadau a cheisiadau sy'n cael eu huwchgyfeirio gan y timau llinell gyntaf (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 broblemau neu geisiadau nad oes modd eu datrys neu eu bodloni o fewn cyfnod priodol. 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 gwybodaeth, i helpu i ymdrin â digwyddiadau neu ddatrys ceisiadau parhaus. 8. 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, cyfleusterau argraffu etc); cyfrannu at ddatblygu prosesau lle nad yw'r rhain ar gael. 9. Ymweld â chwsmeriaid wrth eu desgiau neu mewn mannau addas ar y campws, i helpu i archwilio, unioni neu ddatrys problemau wrth weithredu offer. 10. 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. 11. Parhau i geisio a gweithredu ar adborth i ddysgu a datblygu fel gweithiwr proffesiynol gan gymryd cyfrifoldeb am eich DPP eich hun a gweithredu fel model rôl 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"> 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 perfformiad iechyd a diogelwch yn barhaus drwy ddealltwriaeth dda o'r proffil risg a thrwy ddatblygu diwylliant cadarnhaol o ran iechyd a diogelwch. 4. Unrhyw ddyletswyddau eraill y gellir eu disgwyl o fewn diffiniad y radd yn unol â chyfarwyddyd y Rheolwr Llinell neu gynrychiolydd a enwebwyd. 5. Sicrhau bod rheoli risg yn rhan annatod o'ch gweithgareddau dydd i ddydd i sicrhau bod arferion gwaith yn cydymffurfio â Pholisi Rheoli Risg y Brifysgol.
<p>Gwerthoedd y Gwasanaethau Proffesiynol</p>	<p>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 gwneud 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.</p> <p>Rydym yn Broffesiynol</p>

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.

Meini Prawf Hanfodol:

Gwerthoedd:

1. Tystiolaeth o ymfalchïo mewn darparu gwasanaethau ac atebion proffesiynol
2. 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

Cymwysterau:

- TGAU Mathemateg a Saesneg gradd C neu'n uwch
- Cymhwyster lefel 3 neu'n uwch mewn perthynas â TG

Profiad, Gwybodaeth a Sgiliau:

- Profiad o ddarparu cymorth rhagorol i gwsmeriaid, yn ddelfrydol fel rhan o Ddesg Wasanaeth TG - neu fel technegydd TG 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 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 hailadrodd.
- 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 gyfrannu at wella holl brosesau'r Ddesg Wasanaeth yn barhaus.

Yr Iaith Gymraeg

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

**Manyleb
Person**

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 TG neu waith clyweledol mewn prifysgol a/neu brofiad arall yn y sector cyhoeddus
- ITIL v3 neu ITIL 4 Foundation
- Ardystiad gwerthwr (Microsoft, Cisco, VMWare, AWS etc.)
- Tystiolaeth o ddatblygiad proffesiynol parhaus a defnyddio sgiliau proffesiynol perthnasol

Ymholiadau anffurfiol: Rhodri Major (r.t.m.major@abertawe.ac.uk)

Gwybodaeth
Ychwanegol

