

Proffil Rôl

Cynghorydd Cymorth Rheng Flaen TGCh

Adrodd i:

Rheolwr Systemau Busnes

Tîm:

TGCh

Lleoliad:

Morfa Gele, Abergele, gyda gweithio o bell. Efallai y bydd rhywfaint o ofyniad i deithio yn lleol.

Cyflog, Oriau a Gwyliau:

Gradd 4, SCP N-O £25,611 i £26,468. Llawn-amser, 37 awr yr wythnos. Parhaol

Pwrpas y Swydd:

Darparu pwynt cyswllt cychwynnol i gwsmeriaid mewnol, er mwyn cefnogi a chynghori ar y lefel briodol; brysbennu galwadau i'r lefel nesaf lle bo angen. Darparu cymorth TGCh technegol i gwsmeriaid mewnol ac allanol, cynorthwyo gyda phroblemau caledwedd a meddalwedd dros y ffôn, e-bost, o bell neu ar y safle.

Dimensiynau'r Swydd:

Darparu brysbennu desg gymorth ar gyfer tua 280 o weithwyr wedi'u gwasgaru ar draws tri phrif leoliad swyddfa a thua 18 o safleoedd lloeren. Dyrannu i'r lefel briodol pan fo hynny'n angenrheidiol.

Ffocws a Chyfrifoldebau Allweddol:

Disgwyliadau Cynghorydd Rheng Flaen

- Darparu cyngor technegol a chefnogaeth rheng flaen proffesiynol ac effeithlon i'r holl gwsmeriaid mewnol.
- Darparu gwasanaeth cymorth o ansawdd uchel trwy ddadansoddi problemau TG sylfaenol yn gyflym a chymryd camau prydlon i ddatrys neu symud mater yn ei flaen lle bo hynny'n briodol. Mae hyn yn cynnwys cefnogaeth i systemau busnes craidd (h.y. cynnyrch MS Office, Gwasanaethau Cleientiaid Tenau, Systemau Gweithredu MS) a meddalwedd technegol trydydd parti.
- Cyfathrebu'n effeithiol â holl staff a chleientiaid grŵp Cartrefi Conwy.
- Gweithio a chydweithio fel rhan o'r tîm TGCh i ddarparu un pwynt cyswllt ar gyfer cymorth TGCh i grŵp a chleientiaid Cartrefi Conwy.
- Cefnogi gydag adeiladu, cynnal a chadw a ffurfweddau amrywiaeth o galedwedd a systemau gweithredu, gan gynnwys gliniaduron, cleientiaid tenau a dyfeisiau symudol.
- Cynnig cymorth a chynorthwyo gyda gwybodaeth cydweithwyr a chwsmeriaid eraill wrth ddatblygu a defnyddio meddalwedd a systemau, a gaiff eu monitro gan y Ddesg Gwasanaeth.
- Brysbennu ceisiadau defnyddwyr, a all fod yn eang a gofyn am farn i benderfynu ar y ffordd orau o weithredu. Gall y rhain gynnwys cyfrifiadur, rhwydwaith, cymwysiadau meddalwedd, gwallau data, ac ati.
- Gweinyddu
 - Cyfeiriadur Gweithredol ac amgylcheddau Azure Entra / Identity - creu a golygu cyfrifon, datrys problemau ac adrodd.
 - Cynnal a chadw rhestr dyfeisiau / asedau.

- Achrediadau Offer Sgriniau Arddangos ac Iechyd a Diogelwch
- Ymdrechu tuag at ragoriaeth wrth gyflawni Dangosyddion Perfformiad Allweddol (DPA) gweithredol a Chytundebau Lefel Gwasanaeth (CLG) cwsmeriaid.
- Cadw'n gyfresol gyda'r wybodaeth ddiweddaraf am ddatblygiadau newydd ym maes TGCh a'u defnydd gorau o fewn grŵp Cartrefi Conwy.
- Cynorthwyo gyda gwaith prosiect yn ôl yr angen.

Atebolrwydd Corfforaethol

- Cefnogi cyflenwi amcanion cyffredinol Cartrefi Conwy i ddarparu gwasanaeth rhagorol, arloesol ac sy'n canolbwyntio ar y cwsmer.
- Cyfrannu at weithgareddau cyfranogiad cymunedol a chyfranogiad tenantiaid yn ôl yr angen.
- Fel cynrychiolydd Cartrefi Conwy, byddwch bob amser yn hyrwyddo a chynnal agwedd a delwedd gadarnhaol.
- Hyrwyddo gwerthoedd Cartrefi Conwy yn gadarnhaol; herio ffyrdd traddodiadol o weithio, ymddygiad neu sylwadau croes mewn ffordd adeiladol.
- Sicrhau adborth gweithredol i lywio gwasanaeth gwell i gwsmeriaid a datblygu ffyrdd mwy effeithlon ac effeithiol o weithio.
- Sicrhau cydymffurfiaeth â Rheolau Sefydlog, polisiâu a gweithdrefnau Cartrefi Conwy, safonau digonolrwydd sy'n ymwneud â statws elusennol y sefydliad a Rheoliadau Llywodraeth Cynulliad Cymru.
- Cefnogi'r gwaith o ddatblygu, adolygu a gweithredu polisiâu a gweithdrefnau, yn benodol:
 - Mentrau iechyd, diogelwch a lles
 - Egwyddorion y gymdeithas ar Gydraddoldeb ac Amrywiaeth
 - Mentrau rheoli risg
 - Arferion rheoli perfformiad
- Defnyddio technoleg a systemau TGCh yn effeithiol trwy ddatblygu sgiliau priodol, mabwysiadu prosesau busnes effeithlon, a chynnal data yn ddiogel ac yn gywir.
- Gweithio'n gydweithredol mewn gweithgorau traws-swyddogaethol lle bo angen.

Autonomi a Gwneud Penderfyniadau

Disgwylir i'r swydd weithredu o fewn polisiâu a gweithdrefnau y cytunwyd arnynt. Mae gwaith fel arfer yn cael ei yrru gan gwsmeriaid ac yn ymatebol i'r angen i ganfod cydbwysedd rhwng blaenoriaethau yn erbyn prosiectau a gwaith a gynlluniwyd. Mae'n ofynnol i ddeiliad y swydd flaenoriaethu'r holl dasgau o fewn dyddiadau cau, categorïau neu flaenoriaeth a gytunwyd.

Enghreifftiau o'r penderfyniadau y gall deiliad y swydd eu cymryd yw:

- Darparu cyngor desg gymorth neu gyfeirio cydweithwyr a Rheolwyr at bolisiâu a gweithdrefnau perthnasol

Enghreifftiau o benderfyniadau sy'n cael eu cyfeirio ymlaen yw:

- Unrhyw eitemau sy'n ymwneud â gwariant
- Eithriadau i benderfyniadau polisi

Meysydd Cymhlethdod

- Gall blaenoriaethu llwyth gwaith a yrrir gan gwsmeriaid a rheoli disgwyliaidau cwsmeriaid ddarparu rhywfaint o gymhlethdod o fewn y swydd.

Cyffredinol

- Mae'r disgrifiad swydd wedi'i gynllunio i ddarparu trosolwg cyffredinol o'r rôl, cyfrifoldebau ac atebolrwydd ac nid yw'n rhestru pob gofyniad.
- Disgwylir i weithwyr gyflawni cyfarwyddiadau rhesymol gan reolwyr a dyletswyddau eraill sy'n gymesur â'r swydd sy'n gyfreithlon, moesegol, o fewn cwmipas eu dyletswyddau, ac yn gyson â pholisiâu a gweithdrefnau'r cwmni.

Perthnasoedd Allweddol:

Allanol: Awdurdodau Lleol a Chymdeithasau Tai, darparwyr gwasanaethau TG, ymgynghorwyr a darparwyr hyfforddiant.

Mewnol: Cydweithwyr a Rheolwyr bob dydd er mwyn darparu cyngor desg gymorth a datrys problemau. Cyfeirio staff at weithdrefnau, ffurflenni neu wybodaeth berthnasol.

Manyleb y Person

Gwybodaeth a Phrofiad:

	Hanfodol/ Dymunol	Wedi'i asesu gan?
Gwybodaeth am gymwysiadau Microsoft, systemau gweithredu gweinydd a bwrdd gwaith	H	Cais/ Cyfweld
Profiad o weithio gyda Chyfeiriadur Gweithredol (AD) a rheoli cyfrifon defnyddwyr	H	Cais/ Cyfweld
Profiad o weithio gyda chydrannau caledwedd - Symudol, Gliniadur a Bwrdd Gwaith	H	Cais/ Cyfweld
Profiad mewn Cymorth TGCh	H	Cais/ Cyfweld
Gwybodaeth am egwyddorion hidlo gwrth-firws a gwe/post	D	Cais/ Cyfweld
Gwybodaeth am TCP/IP ac egwyddorion rhwydweithio cyffredinol	D	Cais/ Cyfweld
Gwybodaeth am egwyddor rhithwirol	D	Cais/ Cyfweld

Sgiliau:

	Hanfodol/ Dymunol	Wedi'i asesu gan?
Sgiliau rheoli defnyddwyr Office / Office 365 a datrys problemau	H	Prawf gallu
Sgiliau cyfathrebu rhagorol yn ysgrifenedig ac ar lafar, gan esbonio atebion technegol mewn iaith annhechnegol.	H	Cais/ Cyfweliad
Y gallu i wrando gydag empathi ac amynedd - deall rhwystredigaethau defnyddwyr ac ymateb yn dawel mewn tòn broffesiynol.	H	Cais/ Cyfweliad
Y gallu i gynllunio a blaenoriaethu gwaith o fewn rôl adweithiol, gan ddatrys materion yn effeithlon o fewn targedau CLG.	H	Cais/ Cyfweliad
Dehongli gwybodaeth, gan dorri i lawr materion cymhleth yn rhannau y gellir eu rheoli	H	
Ardystiad TG neu gyfwerth (h.y. ITIL / MCP, ac ati)	D	Cais
Y gallu i gyfathrebu'n rhugl ar lafar ac yn ysgrifenedig trwy gyfrwng Saesneg	H	Cais/ Cyfweliad
Y gallu i gyfathrebu'n rhugl ar lafar ac yn ysgrifenedig drwy gyfrwng y Gymraeg	D	Cais
Y gallu i yrru yn y DU gyda mynediad at gerbyd eich hun (os yw'n berthnasol i'r rôl)	D	Cais

Ymrwymïadau Cartrefi

	Hanfodol/ Dymunol	Wedi'i asesu gan?
Rydyn ni'n gwneud y peth iawn – Yn cymryd perchnogaeth a dysgu trwy gamgymeriadau	H	Cyfweliad
Rydym yn Arwain trwy Esiampl – Yn rhagweithiol, gan ganolbwyntio ar atebion, dyfeisgar	H	Cyfweliad
Rydyn ni'n gryfach gyda'n gilydd – Yn mwynhau gweithio mewn tîm, cefnogol, parchus	H	Cyfweliad

Datganiad Cyfle Cyfartal Mae Cartrefi Conwy wedi ymrwmo i Gydraddoldeb ac Amrywiaeth yn ein gweithgareddau ac yn croesawu ceisiadau gan bob ymgeisydd cymwys.

*Lle mae anabledd yn atal, bydd hyn yn cael ei adolygu gyda'r ymgeiswyr yn y cam cyfweld i ganfod a oes unrhyw addasiadau rhesymol y gellir eu gwneud i'r gofyniad hwn.

Diogelu Data: Bydd eich data personol yn cael ei drin yn unol â GDPR a Deddf Diogelu Data 2018. Byddwn yn defnyddio'ch data at ddibenion recriwtio yn unig ac ni fyddwn yn ei rannu â thrydydd partïon heb eich caniatâd.