SWYDD-DDISGRIFIAD

1. MANYLION Y SWYDD

TEITL Y SWYDD	Dadansoddwr Cefnogol y Ddesg Gymorth TGCh
YN ATEBOL I'R	Rheolwr Systemau Busnes
ATEBOL YN UNIONGYRCHOL	Na
TÎM	TGCh
LLEOLIAD	Morfa Gele, Abergele ac angen teithio'n lleol
MANYLION CYFLOG	Up to £25,146 (yn ôl sgiliau ar sail asesiad)

2. PWRPAS

Darparu cymorth technegol TGCh i gwsmeriaid mewnol ac allanol, a'u cynorthwyo â phroblemau caledwedd a meddalwedd dros y ffôn, drwy e-bost, ar gyfrifiadur o bell neu yn y fan a'r lle. Mae'r cymorth yn cynnwys y busnes craidd a meddalwedd technegol gan gwmnïau allanol.

3. DIMENSIYNAU Graddfa ac Amrywiaeth

Gwasanaeth desg gymorth ar gyfer oddeutu 250 o weithwyr mewn tair prif swyddfa, ac oddeutu deunaw o safleoedd eraill yma ac acw.

Gwasanaeth desg gymorth ar gyfer oddeutu 30 o gwsmeriaid allanol.

4. PRIF GYFRIFOLDEBAU

Disgwyliadau Llinell Gyntaf

- Darparu cymorth technegol effeithlon a phroffesiynol i bob cwsmer
- Darparu gwasanaeth cymorth o safon i gwsmeriaid ar y safle trwy ddatrys problemau TG yn gyflym a chymryd camau unioni i ddatrys neu uwchgyfeirio fel y bo'n briodol. Mae'r cymorth hwn yn cwmpasu'r systemau busnes craidd (hynny yw, cynhyrchion MS Office, Gwasanaethau Cleient Tenau, Systemau Gweithredu MS) a meddalwedd technegol trydydd parti.
- Sgiliau cyfathrebu rhagorol (wyneb yn wyneb a dros y ffôn) gyda holl staff grŵp Cartrefi Conwy a chleientiaid eraill.
- Gweithio fel rhan o'r tîm TGCh i ddarparu un pwynt mynediad ar gyfer cymorth TGCh i grŵp Cartrefi Conwy a chleientiaid eraill.
- Adeiladu, cynnal a ffurfweddu amrywiaeth o systemau caledwedd a gweithredu, yn cynnwys gliniaduron, cleientiaid tenau a dyfeisiau symudol.
- Darparu cymorth technegol / hyfforddiant i gydweithwyr o fewn y grŵp a chwsmeriaid eraill wrth ddatblygu a defnyddio systemau rhwydwaith, protocolau a'r holl faterion caledwedd a meddalwedd sy'n cael eu monitro gan y Ddesg Gwasanaeth.
- Bod yn gyfrifol am ddigwyddiad, gan gynnig diagnosis technegol a datrys problemau, naill ai o bell neu ar y safle a defnyddio eich synnwyr o ran pryd i uwchgyfeirio at beirianwyr lefel uwch pan nad yw'r datrysiad

cyntaf yn bosib.

- Dadansoddi a dehongli ceisiadau defnyddwyr, sydd yn amrywiol ac yn gofyn am farn ac arbenigedd er mwyn penderfynu ar y camau orau i'w cymryd. Efallai y bydd y rhain yn cynnwys y cyfrifiadur, rhwydwaith, cymwysiadau meddalwedd, gwallau data ac ati.
- Ymdrechu i ragori wrth ddarparu Dangosyddion Perfformiad Allweddol gweithredol a Chytundebau Lefel Gwasanaeth Cwsmeriaid.
- Cael yr wybodaeth ddiweddaraf am ddatblygiadau newydd ym maes TGCh a sut i'w cymhwyso orau o fewn grŵp Cartrefi Conwy.
- Cynorthwyo â gwaith prosiect yn ôl y galw.

Disgwyliadau Ail Linell

- Disgwyliadau Llinell Gyntaf ac o leiaf 2 flynedd o brofiad o Gymorth Ail Linell.
- Darparu cymorth mewn perthynas â gweithrediad y rhwydwaith cyfathrebu data yn defnyddio meddalwedd rheoli rhwydwaith a chynorthwyo â rheoli gweinyddwyr, yn cynnwys post electronig, a chysylltiadau cyfathrebu data allanol.
- Rheoli amserlenni wrth gefn ac ymateb wedi'i dargedu i blatfformau monitro yn rhagweithiol.

Cynorthwyo â gosod, cynnal a chadw a chefnogi isadeiledd meddalwedd a chaledwedd y Cwmni.

- Gweinyddwr Cyfeiriadur Gweithredol – creu a golygu cyfrifon, datrys problemau ac adrodd.
- Gweinyddu Rhwydwaith – rheoli a gweinyddu rhwydweithiau WAN, LAN, VLAN a WIFI.
- Cyfrannu at weithdrefnau a pholisïau o fewn yr Adran TG a chynnal gweithdrefnau a pholisïau cyfredol.
- Rheoli a chynnal platfform monitro y pwynt olaf yn ddyddiol.
- Gallu defnyddio *Microsoft System Care (SCCM), Microsoft 365 Admin Centre* ac yn Weithiwr Proffesiynol Microsoft ardystiedig.
- Gallu defnyddio Systemau Teleffoni SIP/IP.
  Gallu defnyddio *Microsoft SQL Server Manager ac SSRS.*

5. CYFRIFOLDEBAU CORFFORAETHOL

Cefnogi'n weithredol i gyflawni amcanion Cartrefi Conwy i ddarparu gwasanaeth ardderchog, arloesol sydd wir yn canolbwyntio ar gwsmeriaid.

Cyfrannu at weithgareddau ymgysylltu â'r gymuned a chyfranogiad tenantiaid yn ôl y gofyn.

Fel cynrychiolydd Cartrefi Conwy, hybu a chynnal agwedd a delwedd gadarnhaol bob amser.

Hyrwyddo gwerthoedd Cartrefi Conwy yn gadarnhaol; gan herio ffyrdd traddodiadol o weithio ac ymddygiad neu sylwadau anffafriol yn adeiladol.

Sicrhau y ceisir adborth fel sail i allu gwella gwasanaeth ar gyfer cwsmeriaid a datblygu dulliau mwy effeithiol ac effeithlon o weithio.

Sicrhau cydymffurfiaeth â Rheolau Sefydlog Cartrefi Conwy, polisïau a gweithdrefnau, safonau uniondeb sy'n ymwneud â statws elusennol y sefydliad a rheoliadau Llywodraeth Cymru.

Cefnogi'r gwaith o ddatblygu, adolygu a gweithredu polisïau a gweithdrefnau, yn enwedig:

- Cynlluniau iechyd, diogelwch a lles
- Egwyddorion y Gymdeithas ar gydraddoldeb ac amrywiaeth
- Cynlluniau rheoli risg
- Arferion rheoli perfformiad

Defnyddio technoleg a systemau TGCh yn effeithiol drwy ddatblygu sgiliau priodol, mabwysiadu prosesau busnes effeithiol a chadw data yn ddiogel a chywir.

Gweithio ar y cyd mewn gweithgorau traws-swyddogaethol yn ôl yr angen.

6. CYD-DESTUN GWAITH (yr amgylchedd, y math o gyfarpar)

Bydd deiliad y swydd yn gweithio mewn swyddfa, ond bydd yn rhaid teithio o amgylch yr ardal leol o bryd i'w gilydd. Mae'r swydd yn gofyn am ddefnyddio systemau a thechnoleg TGCh bob dydd.

7. YMREOLAETH A GWNEUD PENDERFYNIADAU (terfynau a rhyddid)

Disgwylir i ddeiliad y swydd weithio o fewn polisïau a gweithdrefnau y cytunwyd arnynt. Mae'r gwaith yn dueddol o gael ei arwain gan y cwsmeriaid ac yn ymatebol ei natur, ac mae angen cydbwyso blaenoriaethau gyda phrosiectau a gwaith cynlluniedig. Disgwylir i ddeiliad y swydd roi blaenoriaeth i'r holl dasgau yn ôl y terfynau amser a gytunir, categorïau neu lefelau blaenoriaeth.

Enghreifftiau o'r penderfyniadau y gall deiliad y swydd eu gwneud:

- Rhoi cyngor drwy'r ddesg gymorth neu gyfeirio cydweithwyr a Rheolwyr at y polisïau a gweithdrefnau perthnasol.

Enghreifftiau o benderfyniadau sy'n cael eu cyfeirio yw:

- Unrhyw beth sydd a wnelo â gwariant
- Mynd yn groes i benderfyniadau Polisi.

8. CYFATHREBU (y prif fathau o gyfathrebu sy'n digwydd, amlder, diben a dull)

MEWNOL	Gyda chydweithwyr a Rheolwyr bob dydd wrth ddarparu cyngor a datrys problemau drwy'r ddesg gymorth. Cyfeirio staff at y gweithdrefnau perthnasol, ffurflenni neu wybodaeth.
ALLANOL	Awdurdodau Lleol a Chymdeithasau Tai, darparwyr gwasanaethau TG, ymgynghorwyr a darparwyr hyfforddiant.

9. MEYSYDD CYMHLETH (sy'n rhoi'r prawf mwyaf ar eich gallu)

Gall blaenoriaethu llwyth gwaith pan mae gweithgareddau yn cael eu gyrru gan gwsmeriaid olygu cymhlethdod o fewn y swydd. Disgwylir cymhlethdodau technegol wrth gyflwyno systemau TGCh.

10. CYTUNDEB

Llofnod Deiliad y Swydd: **Dyddiad:**

Llofnod Rheolwr Atebol: **Dyddiad:**

GWYBODAETH A PHROFIAD	Hanfodol / Dymunol	Dull asesu
Gwybodaeth gadarn o raglenni Microsoft a systemau gweithredu Gweinyddion a chyfrifiaduron pen desg.	Hanfodol	Ffurflen Gais / Cyfweliad
Gwybodaeth ymarferol o *Active Directory* a rheoli cyfrifon defnyddwyr.	Hanfodol	Ffurflen Gais / Cyfweliad
Gwybodaeth gadarn o Ddiogelwch a Waliau Tân.	Hanfodol	Ffurflen Gais / Cyfweliad
Profiad o reoli'r drefn o storio data wrth gefn.	Hanfodol	Ffurflen Gais / Cyfweliad
Profiad o reoli a monitro canolfannau data.	Dymunol	Ffurflen Gais / Cyfweliad
Gwybodaeth o raglenni Gwrth-firws ac egwyddorion hidlo'r We ac e-bost.	Hanfodol	Ffurflen Gais / Cyfweliad
Gwybodaeth o TCP/IP a rhwydweithio'n gyffredinol.	Hanfodol	Ffurflen Gais / Cyfweliad
Profiad ymarferol o gydrannau caledwedd.	Hanfodol	Ffurflen Gais / Cyfweliad
Gwybodaeth o egwyddorion rhithioli.	Dymunol	Ffurflen Gais / Cyfweliad
SGILIAU A CHYMWYSTERAU		
Tystysgrif TG neu gyfwerth (hynny yw, ITIL/MCP ac yn y blaen).	Dymunol	Ffurflen Gais / Cyfweliad
Sgiliau rheoli defnyddwyr a datrys problemau *Office* / *Office 365*.	Hanfodol	Ffurflen Gais / Cyfweliad
Dealltwriaeth gadarn o amgylcheddau VDI a sgiliau datrys problemau.	Hanfodol	Ffurflen Gais / Cyfweliad
Sgiliau cyfathrebu rhagorol yn ysgrifenedig ac ar lafar, a medru gwrando a dehongli gwybodaeth.	Hanfodol	Ffurflen Gais / Cyfweliad
Medru cynllunio gwaith a'i flaenoriaethu mewn swydd ymatebol.	Hanfodol	Ffurflen Gais / Cyfweliad
Gwydnwch.	Hanfodol	Cyfweliad
Sgiliau Cymraeg.	Dymunol	Ffurflen Gais / Cyfweliad
Trwydded yrru lawn yn y Deyrnas Gyfunol.	Hanfodol	

GOFYNION CRAIDD CARTREFI CONWY		
Ymrwymo i ansawdd da.	Hanfodol	Cyfweliad
Bod yn barchus.	Hanfodol	Cyfweliad
Gwneud y peth iawn.	Hanfodol	Cyfweliad