

Teitl y Swydd: Dadansoddwr Desg Gwasanaeth TG

Uned/Ysgol: Gwasanaethau Digidol

Gradd: 3AB

HERA: LIS42

Pwrpas craidd y rôl

Eich prif rôl fydd darparu cymorth technegol llinell gyntaf i staff a myfyrwyr o fewn y ddesg gwasanaeth TG, i gynnwys casglu a chofnodi ac mewn llawer o achosion diagnosis a datrys ymholiadau technegol.

Byddwch hefyd yn cynnig cymorth cymwysiadau i fyfyrwyr a staff Prifysgol Metropolitan Caerdydd.

Byddwch yn gyfrifol i reolwr tîm y ddesg gwasanaeth TG a byddwch yn chwarae rhan allweddol wrth ddarparu ystod gynhwysfawr o Wasanaethau Gwybodaeth o safon i'n cwsmeriaid. Mae natur y swydd yn gofyn am hyblygrwydd, menter ac awydd gwirioneddol i roi gwasanaeth TG o'r radd flaenaf i'n cwsmeriaid.

Cyfrifoldebau a chyfraniadau allweddol

- Darparu cymorth technegol llinell gyntaf i fyfyrwyr a staff – datrys problemau y lle bo'n bosibl gan gynnwys ond heb fod yn gyfyngedig i'r defnydd o offer TG a chymwysiadau meddalwedd, materion dilysu, a chysylltedd dyfeisiau WiFi.
- Darparu'r gwasanaeth desg wasanaeth TG gan ddefnyddio system desg wasanaeth i gofnodi galwadau a dderbynnir naill ai drwy berson, e-bost neu ffôn, neu sgwrs ar y we.
- Gweithio a rhannu gwybodaeth gydag aelodau o'r tîm desg wasanaeth TG i ddarparu gwybodaeth gyson a pherthnasol i staff a myfyrwyr a chofnodi materion sy'n gysylltiedig â gwasanaeth.
- Defnyddio eich gwybodaeth dechnegol i gynghori staff a myfyrwyr ar ddulliau effeithlon o weithio gyda TG lle bo hynny'n bosibl.
- Mae monitro bod gwasanaethau TG a gefnogir yn gweithredu yn unol â safonau Prifysgol Fetropolitan Caerdydd, ac yn adrodd lle mae problemau yn cael eu harsylwi.
- Ymchwilio, diagnosio a datrys problemau cymhwyso llinell gyntaf gan ddefnyddio sgiliau datrys problemau a dadansoddi diffygion effeithiol a chynyddu yn unol â hynny.
- Sicrhau bod meysydd TG yn cael eu cynnal i safon uchel fel y cydlynir gan y rheolwr desg wasanaeth TG.
- Ymgymryd ag ystod o ddyletswyddau gweinyddu TG, gan gynnwys rheoli cyfrifon defnyddwyr a gwneud copi wrth gefn data.
- Cymryd rhan mewn cyfarfodydd a gweithgorau ledled Met Caerdydd lle bo hynny'n briodol i helpu i wella gwasanaethau i staff a myfyrwyr.

- Cysylltu â chyflenwyr (er enghraifft ynglŷn â materion cyflenwi a gwarant) ar gyfer offer TG a brynwyd gan y brifysgol.
- Cymryd rhan mewn gwerthuso gwasanaethau a thechnolegau newydd lle bo hynny'n briodol.

Manyleb Person

Profiad, gwybodaeth a sgiliau hanfodol

- Cymhwyster perthnasol mewn Pwnc sy'n gysylltiedig â TG, Safon Uwch neu gyfwerth.
- Gwybodaeth weithredol o Systemau Gweithredu Microsoft gan gynnwys Windows 11 Dealltwriaeth gref o ddatrys problemau TG – dilysu, cysylltedd.
- Defnyddiwr hyderus o gynhyrchion Microsoft Office ac yn gallu darparu cyngor a chefnogaeth ar y cynhyrchion hyn.
- Y gallu i weithio fel rhan o dîm.
- Y gallu i gyfathrebu atebion technegol yn effeithiol ag unigolion o amrywiaeth o gefndiroedd a lefelau proffesiynol.
- Profiad o weithio mewn amgylchedd sy'n canolbwyntio ar y cwsmeriaid.
- Y gallu i ymgymryd â phrosesau llaw, awtomataidd a gweinyddol arferol.
- Parodwyd i deithio a gweithredu ar draws campysau prifysgol.

Dymunol

- Yn gallu cefnogi cyfrifiaduron Apple Macintosh mewn amgylchedd rhwydweithiol.
- Profiad o ddefnyddio Active Directory ac Entra.
- Byddai'r gallu i gyfarch cwsmeriaid yn Gymraeg yn fantais.

Gofynion sgiliau Cymraeg

Mae'r Gymraeg yn hanfodol i'n myfyrwyr a'n staff ac mae'n rhan allweddol o'n darpariaeth a'n gwasanaethau. Ar gyfer pob swydd ym Met Caerdydd, mae hyfedredd yn y Gymraeg naill ai'n hanfodol neu'n ddymunol. Gallwch ddod o hyd i wybodaeth am y lefelau drwy weld ein llyfryn: [Lefelau Cymraeg](#). Os yw sgil wedi'i restru fel un hanfodol yn y tabl isod, gwnewch yn siŵr eich bod yn dangos hyn yn eich ffurflen gais ar-lein.

Lefel iaith a disgrifydd cyffredinol	Gwranddo	Darllen	Siarad	Ysgrifennu
A1 – Dechreuwr Yn gallu deall a defnyddio dywediadau cyfarwydd bob dydd ac ymadroddion sylfaenol iawn yn Gymraeg.	Dymunol	Dymunol	Dymunol	Dymunol
A2 - Defnyddiwr sylfaenol Yn gallu delio â gwybodaeth chyffredina syml a chyfathrebu mewn Cymraeg sylfaenol.				

B1 - Defnyddiwr canolradd Yn gallu cyfathrebu, i lefel gyfyngedig, yn Gymraeg am bethau sy'n gyfarwydd a/neu'n gysylltiedig â gwaith.				
B2 - Defnyddiwr canolradd uchaf Yn gallu mynegi fy hun yn Gymraeg ar ystod o bynciau a deall y rhan fwyaf o sgwrs gyda siaradwr brodorol.				
C1 - Defnyddiwr rhugl Yn gallu cyfathrebu'n rhugl yn Gymraeg.				
C2 - Meistrolaeth Yn gallu cyfathrebu'n rhugl ar faterion cymhleth ac arbenigol yn Gymraeg.				

Gofynion y Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd

Nid oes angen gwiriad DBS ar y swydd hon.

Gwybodaeth ategol

Mae'r Brifysgol yn sefydliad deinamig ac efallai y bydd angen newidiadau o bryd i'w gilydd. Nid yw'r disgrifiad swydd hwn a'r fanyleb person wedi'i fwriadu i fod yn gynhwysfawr.

Mae'r Brifysgol wedi ymrwymo i'r safonau moesegol a phroffesiynol uchaf o ymddygiad. Felly, disgwylir i bob gweithiwr roi sylw dyledus i effaith eu hymddygiad a'u hymddygiad personol ar y Brifysgol, myfyrwyr, cydweithwyr, rhanddeiliaid busnes a'n cymuned. Rhaid i bob gweithiwr ddangos cadw at ein Cod Ymddygiad Proffesiynol. Yn ogystal, dylai pob gweithiwr fod yn arbennig iawn i'w cyfrifoldebau o dan bolisïau a gweithdrefnau Prifysgol Metropolitan Caerdydd.