

TEITL Y SWYDD **Dadansoddwr y Ddesg Wasanaeth**
BAND **4**

Crynodeb o'r Swydd

Darparu cymorth llinell gyntaf ac ail linell i ddefnyddwyr gwasanaeth i safonau cydymffurfio'r Llyfrgell Gwybodaeth TG. Bydd hyn yn cynnwys gweithredu fel pwynt cyswllt cyntaf ar gyfer defnyddwyr i ddatrys digwyddiadau; recordio galwadau, cofnodi ceisiadau, rheoli a phrosesu yn unol â phrosesau rheoli digwyddiadau y cytunwyd arnynt a symud ceisiadau am newid rhagnodedig ymlaen er mwyn eu cwblhau.

Disgwylir i ddeiliad y swydd gynnal gwybodaeth a dealltwriaeth ar draws yr ystod o ddyletswyddau fel y gellir cynnal yr holl swyddogaethau yn ystod cyfnodau o absenoldeb staff.

Yn gyfrifol i'r canlynol:

Yn adrodd i'r: Arweinydd Tîm y Ddesg Wasanaeth

Yn atebol i'r: Arweinydd Tîm y Ddesg Wasanaeth

Yn atebol yn broffesiynol i: Arweinydd Tîm y Ddesg Wasanaeth

Cyfrifoldebau a Dyletswyddau

Datblygu a chynnal perthnasoedd â chwsmeriaid a defnyddwyr a chael ei ystyried yn 'hyrwyddwr cwsmeriaid' a fydd yn sicrhau bod y tîm cymorth gwasanaeth perthnasol yn ymdrin yn effeithiol â'r holl anawsterau yr adroddir amdanynt nes iddynt gael eu datrys.

Cynnal amrywiaeth o lifoedd gwybodaeth a chronfeydd data sydd wedi'u cynllunio i gefnogi'r swyddogaeth rheoli gwasanaeth. Cynnal archwiliad rheolaidd o'r cronfeydd data hyn a gallu gweithredu gofynion adrodd yn ôl yr angen a rhai a drefnwyd.

Cyfathrebu'n rheolaidd â'r cwsmeriaid ynghylch materion fel cyfnodau wedi'u trefnu pan na fydd y gwasanaeth ar gael a chyfnodau tebyg nad ydynt wedi'u trefnu, newidiadau i gyflenwi gwasanaethau a statws digwyddiadau yr adroddir amdanynt.

Datrys digwyddiadau/diffygion a materion cymorth i ddefnyddwyr i fodloni'r defnyddiwr. Ymateb i ymholiadau defnyddwyr mewn modd amserol a chywir yn unol â lefelau gwasanaeth y cytunwyd arnynt. Datrys problemau o egwyddorion cyntaf a phrofiad blaenorol.

Meddu ar lefel ddigonol o wybodaeth am y systemau enwebedig er mwyn ymateb i ymholiadau defnyddwyr trwy gysgodi aelodau priodol o'r tîm.

Cynnal a datblygu ymwybyddiaeth ITIL a chymwysterau perthnasol i sicrhau y darperir gwasanaeth proffesiynol.

Deall yr holl Gytundebau Lefel Gwasanaeth, Cytundebau Lefel Gweithredol ac Amserlenni Gwasanaeth a ddelir gan ISS a monitro perfformiad y gwasanaethau yn erbyn y metrigau a nodwyd ynddynt.

Rheoli ceisiadau am newid gan gwsmeriaid yn unol â'r broses Rheoli Newid Cenedlaethol.

Sgiliau bysellfwrdd safonol ar gyfer mewnbynnu a thrin data a gwybodaeth i gronfeydd data cyfrifiadurol.

Ceir cyswllt â chleifion yn achlysurol.

Cadw golwg ar ddatblygiad y gwasanaeth yn rhagweithiol, deall sut y gallai effeithio ar weithgareddau cymorth llinell gyntaf a chynorthwyo i ddatblygu cyfarwyddiadau a gweithdrefnau gweithio diwygiedig fel sy'n briodol.

Defnyddio'ch offer mewn ffordd ddiogel ac archebu a chynnal eich stociau offer swyddfa eich hunan.

Arddangos gweithgareddau ac arferion gwaith i bobl eraill yn eich maes gwaith eich hun.

Sicrhau bod yr holl ddogfennau a gweithdrefnau mewnol yn cael eu cynnal a'u cadw'n dda, er mwyn helpu i nodi cyfarwyddiadau gwaith priodol ac i gynorthwyo i ddatblygu rhai newydd.

Llunio adroddiadau ar gyfer rheolwyr o'r data a gasglwyd yn dangos dadansoddiad o dueddiadau, gan dynnu sylw at berfformiad annormal ar systemau.

Cynnal arolygon neu archwiliadau ar ei waith ei hun yn ôl yr angen.

Gweithio o fewn Atebion Iechyd Cymru (HSW) a pholisïau a gweithdrefnau proffesiynol; gofyn am gyngor yn ôl yr angen/yn gweithredu ar ei liwt ei hun, gan gymryd cyngor gan reolwr os oes angen.

MANYLEB Y PERSON

Cymwysterau a Gwybodaeth

Hanfodol

Addysg hyd at lefel 'A', diploma neu brofiad cywerth

Ymrwymiad i'ch datblygiad proffesiynol parhaus eich hun

Tystysgrif Sylfaen ITIL neu brofiad cyfwerth amlwg

Dealltwriaeth dda o seilwaith TG ar lefel dechnegol

Gwybodaeth a dealltwriaeth o amgylchedd gwaith y GIG

Dymunol

Gwybodaeth am sefydliadau GIG Cymru a strategaeth ITIL

Gwybodaeth a dealltwriaeth o rôl lechyd a Gofal Digidol Cymru

Gwybodaeth am safonau perthnasol y GIG a gofynion cyfreithiol sy'n ymwneud â Llywodraethu Gwybodaeth a Diogelwch

Profiad

Hanfodol

Profiad o ddarparu Cymorth TG llinell gyntaf mewn amgylchedd Desg Wasanaeth

Profiad o ddarparu cymorth desg wasanaeth i ystod eang o ddefnyddwyr amrywiol mewn systemau TG

Profiad o amgylchedd gwasanaeth ITIL

Profiad o weithio tuag at dargedau Cytundeb Lefel Gwasanaeth a chydlynu'r llwyth gwaith i'w bodloni

Dealltwriaeth a phrofiad o ddarparu gwasanaeth cwsmer effeithiol

Dymunol

Profiad o weithio yn un o gyrff y GIG/Gofal lechyd neu gorff arall yn y sector cyhoeddus

Sgiliau a Phriodoledau

Hanfodol

Sgiliau cyfathrebu da ac effeithiol

Y gallu i ddysgu technolegau a systemau TG newydd

Y gallu i ddadansoddi a datrys problemau TG

Mae Sgiliau Cymraeg yn hanfodol ar lefelau 4 neu 5 o ran deall, siarad, darllen ac ysgrifennu yn Gymraeg

Arall

Yn gallu teithio i wahanol safleoedd yng Nghymru.

Yn gallu gweithio'n hyblyg.