

Disgrifiad Swydd

Teitl y Swydd	Prentisiaeth: Technegydd Cefnogi'r Gwasanaeth TGCh
Gwasanaeth	Cyswllt Cwsmeriaid, TGCh a Digidol
Graddfa	Apprentice Level 3
Pwynt/iau Cyflog	2
Cyflog	£25,583 y flwyddyn
Pwrpas y Swydd	Cynnig cefnogaeth ar Ddesg y Gwasanaeth TG, cefnogaeth bwrdd gwaith a gwasanaeth hyfforddi priodol ar gyfer caledwedd a meddalwedd cyfrifiadurol a rhwydweithio lleol gan gynnwys cofnodi, dadansoddi, gosod, cynnal a chadw, cefnogi a hyfforddi ynghylch ac ar gyfer systemau TG
Lleoliad Gwaith Cytundebol	Canolfan Rheidol, Aberystwyth
Oriau Gwaith	37
Math o Gytundeb	Llawn-amser
Hyd y Cytundeb	Cyfnod Penodedig
Teitl swydd y Rheolwr Llinell	Rheolwr Cyflawni Gwasanaethau TGCh
Cyfrifoldebau Goruchwylio / Rheoli	Dim
Atebolrwydd	<p>Mae'r swydd brentisiaeth hon yn golygu gweithio mewn amgylchedd swyddfa, mewn ysgolion ac o fewn ystafelloedd cyfrifiaduron ac, o dro i dro, yn golygu bod rhaid ymweld â chartrefi e.e. cartrefi aelodau etholedig neu'r sawl sy'n gweithio gartref – bydd hyn yn digwydd o dan gyfarwyddyd cydweithwyr ar lefel uwch os a phan y tybir bod hynny'n briodol ac yn unol â chynnydd yr ymgeisydd a lefel y profiad yn y swydd.</p> <p>Bydd peth gwaith corfforol, megis codi, cludo a gosod offer cyfrifiadurol yn ofynnol.</p> <p>Efallai y bydd yn rhaid wrth beth gwaith ar eich pen eich hun, fel y bo'n addas.</p>
Telerau Cytundebol sy'n Gysylltiedig â'r Swydd	<p>Prentisiaeth Tymor Penodol.</p> <p>Mae'r swydd yn amodol ar wiriad Manylach DBS ar gyfer Plant.</p> <p>gan gynnwys gwiriad yn erbyn y Rhestr Waharddedig i blant.</p>

Dyletswyddau a chyfrifoldebau

Mae dyletswyddau'r swydd yn cynnwys y canlynol ond nid ydynt wedi eu cyfyngu iddynt:

Gweithio dan oruchwyliaeth er mwyn datrys achosion a phroblemau ar systemau bwrdd gwaith a thrwy wneud hynny, datblygu'r sgiliau a'r profiad er mwyn gallu gweithio'n annibynnol.

O dan gyfarwyddyd cyd-weithwyr ar lefel uwch (dros y ffôn, cefnogaeth o bell neu wyneb yn wyneb), cynnig cyngor am systemau bwrdd gwaith i ddefnyddwyr ar bob lefel.

Defnyddio meddalwedd system gofnodi'r Ddesg Wasanaeth i logio a chofnodi pob enghraifft o ryngweithio gyda chleientiaid.

Gweithio dan arweiniad/dan gyfarwyddyd i osod ac uwchraddio systemau bwrdd gwaith i safonau y cytunwyd arnynt.

Ymweld â safleoedd cleientiaid a'u cynorthwyo i osod caledwedd newydd i ddefnyddwyr a gosod cyfrifon defnyddwyr ar draws yr holl lwyfannau, ynghyd â gosod meddalwedd priodol.

Gweithio gydag uwch-aelodau'r tîm gan estyn cymorth i weithredu unrhyw waith cysylltiedig â phrosiectau a gallai hyn olygu bod yn y swyddfa y tu allan i oriau gwaith.

Yn bennaf oll, darparu gwasanaeth rhagorol i'r cwsmeriaid ac wrth gyflawni dyletswyddau o dydd i ddydd, sicrhau bod y pwyslais ar y cwsmer ar bob achlysur.

Cyfeirnod at Ddibenion Gwerthuso Swyddi

JD1200

Manyleb Personol

Gofynnol		
Cymwysterau Academaidd / Proffesiynol / Technegol / Galwedigaethol	4 TGAU gan gynnwys Mathemateg a Chymraeg neu Saesneg Gradd C neu uwch.	
Sgiliau Ieithyddol Cymraeg	Gwrando/Siarad: Lefel 4 Darllen: Lefel 2 Ysgrifennu: Lefel 2	Rhaid cwrdd a'r sgiliau ieithyddol Cymraeg a nodwyd o fewn dwy flynedd i benodiad
Sgiliau Ieithyddol Saesneg	Gwrando/Siarad: Lefel 5 Darllen: Lefel 5 Ysgrifennu: Lefel 5	Rhaid cwrdd a'r sgiliau ieithyddol Cymraeg a nodwyd o fewn dwy flynedd i benodiad
Sgiliau Ymarferol / Personol	<ul style="list-style-type: none"> • Dealltwriaeth o systemau seiliedig ar Microsoft gyda phwyslais ar: <ul style="list-style-type: none"> ○ Systemau gweithredu Microsoft Windows 11. ○ Gweinyddwyr a rhwydweithiau Microsoft. ○ Microsoft Office a gwasanaethau eraill sydd wedi eu seilio ar DGCh. ○ Caledwedd bwrdd gwaith. ○ Protocolau rhwydweithio lleol ar gyfer llais a data. • Ymwybyddiaeth o ddeddfwriaeth yn ymwneud â gwybodaeth (Deddf Rhyddid Gwybodaeth, GDPR, RIPA ayb.). • Dealltwriaeth o galedwedd cyfrifiaduron personol, diagnosis cydrannol a newid cydrannau. • Deall pwysigrwydd gofal am gwsmeriaid. • Sgiliau cyfathrebu da a gallu cyfleu materion technegol i staff heb fod yn arbenigwyr technegol. Y gallu i gyflwyno hyfforddiant perthnasol i ddefnyddwyr y gwasanaeth yn ôl y gofyn. • Person medrus wrth ddefnyddio technoleg ac yn meddu ar sgiliau llythrennedd cyfrifiadurol rhagorol. • Y gallu i ddadansoddi problemau yn gyflym ac yn effeithiol. • Y gallu i reoli eich llwyth gwaith eich hunan wrth flaenoriaethu tasgau a gynlluniwyd a heb eu cynllunio. • Y gallu i weithio'n unigol gan ddefnyddio blaengaredd a gweithio fel rhan o dîm. • Y gallu i weithio'n hyblyg o dan bwysau ac ymateb i broblemau mawr fel rhan o dîm. • Sgiliau trin a thrafod corfforol/a gwaith llaw. 	

Profiad Hanfodol	<p>Nid oes angen profiad i ymgeisio am y swydd hon, serch hynny, mae'n rhaid i chi allu dangos y sgiliau ymarferol a phersonol sydd eu hangen ar gyfer y rôl hon, a hynny drwy gyfrwng y profiad yr ydych wedi ei gael drwy waith gwirfoddol, ysgol, coleg, prosiectau cartref neu waith cyflogedig.</p> <p>Mae'n rhaid i chi allu dangos parodrwydd i ddysgu ac ymrwymiad i'r Brentisiaeth.</p>
Hyfforddiant/addysg y mae'n ofynnol eu cyflawni/mynd ati i'w cyflawni ar gyfer y swydd	<p>Lefel 3 – Peiriannydd Seilwaith Digidol.</p> <p>Cyrsiau sefydlu a hyfforddiant mewnol yn unol â datblygiad proffesiynol parhaus.</p> <p>Bod yn ymwybodol o dueddiadau'r diwydiant, technolegau sy'n datblygu ac arferion gorau.</p>

Dymunol	
Cymwysterau / Hyfforddiant	Trwydded Yrru lawn y DU neu'r gallu i deithio'n annibynnol, yn hyblyg, ac ar fyr rybudd i ddiwallu anghenion gwasanaeth.
Sgiliau Ymarferol / Personol	<p>Gallu i Siarad neu Ysgrifennu'r Gymraeg</p> <p>Y profiad o gynnig cefnogaeth TGCh</p>

Job Description

Post Name	Apprentice ICT Service Support Technician
Service	Customer Contact, ICT & Digital
Grade	Apprentice Level 3
Spinal Point/s	2
Salary	£25,583 per annum
Job Purpose	To assist with IT Service Desk, desktop support and appropriate training service for computer hardware, software and local networking, including logging, diagnosis, installation, maintenance, support and training of and for IT systems.
Contractual Work Location/Base	Canolfan Rheidol, Aberystwyth
Hours of Work	37
Type of Contract	Full-time
Contract Duration	Fixed Term
Line Managers Job Title	ICT Service Delivery Manager
Supervisory/Managerial Responsibilities	None
Accountability	<p>This apprenticeship post requires working in an office environment, schools plus within computer rooms, and occasional home visits e.g. to elected members or homeworkers – this will take place under the guidance of senior colleagues as and when deemed appropriate and in line with the candidate's progress and level of experience on the job.</p> <p>Some physical work such as lifting, transporting and installing computer equipment will be required.</p> <p>Some lone working may also be required as deemed appropriate.</p>
Contractual Terms Associated with the Post	<p>Fixed Term Apprenticeship</p> <p>This post is subject to an Enhanced Child DBS check, including a check against the Children's Barred List.</p>

--	--

Duties and Responsibilities

Duties include but are not limited to:

- Working under supervision to resolve incidents and problems on desktop systems, whilst developing the skills and experience to work independently.
- Providing advice to users at all levels on desktop systems under the guidance of senior colleagues (telephone, remote support or face to face).
- Using Service Desk ticketing software to log and accurately record all client interaction.
- Working with guidance / supervision to install and upgrade desktop systems to agreed standards.
- Visiting client sites and assisting with the setup of new user hardware and user accounts across all platforms, along with the installation of relevant software.
- Working with senior members of the team to assist with the roll-out of project related work, which could potentially be in the office outside of normal working hours.
- Above all providing excellent customer service and ensuring customer focus at all times whilst you carry out your day to day duties.

Job Evaluation Post Ref

JD1200

Person Specification

Essential

Academic / Professional / Technical / Vocational Qualifications	4 GCSEs including Maths and Welsh or English at Grade C or above	
Welsh Linguistic Skills	Listening/Speaking: Level 4 Reading: Level 2 Writing Level 2	The Welsh linguistic skills noted must be attained within two years of appointment.
English Linguistic Skills	Listening/Speaking: Level 5 Reading: Level 5 Writing Level 5	The English linguistic skills noted must be attained within two years of appointment.
Practical and personal skills	<ul style="list-style-type: none"> • An understanding of Microsoft based systems with an emphasis on: <ul style="list-style-type: none"> ○ Microsoft Windows 11 operating systems. ○ Microsoft Servers and Networks. ○ Microsoft Office and other ICT-based Services. ○ Desktop hardware. ○ Local networking protocols for both voice and data. • Awareness of legislation in respect of Information (FOI, GDPR, RIPA etc.) • An understanding of PC hardware, component diagnosis and replacement • Understand the importance of customer care • Good communication skills and able to convey technical matters to non-technical personnel. Ability to deliver relevant training to service users as required. • Proficient user of technology and excellent computer literacy skills. • Ability to analyse problems quickly and effectively. • Ability to manage own workload whilst prioritising both scheduled and unscheduled tasks. • Ability to work individually using initiative or as part of a team. • Ability to work flexibly under pressure and respond as part of the team to major issues. • Physical / manual handling skills. 	
Required Experience	You do not need experience to apply for this role; however, you must be able to demonstrate the practical and personal skills required for the role from your experience gained through voluntary work, school, college, home projects or paid work.	

	You must be able to demonstrate a willingness to learn and a commitment to the apprenticeship.
Training/education required to be undertaken for the post/worked towards	<p>Level 3 Diploma - Digital Infrastructure Engineer.</p> <p>Induction and internal training courses in line with continued professional Development.</p> <p>Keep up to date with industry trends, emerging technologies and best practices.</p>

Desirable	
Qualifications / Training	Using their own travel arrangements, the postholder must be able to attend locations across the county at very short notice, in order to respond promptly to operational and service demands.
Practical / Personal Skills	<p>Welsh Language Ability Spoken or Written</p> <p>Experience of providing ICT support</p>