

Rheolwr Cefnogi TG

Cyflog: £41,778 - £44,007 y flwyddyn (Gradd 9)

Math o gontract: Llawn amser (36.5 awr yr wythnos), Parhaol

Yr her

Yn CBAC, rydym yn cyfrannu at ein cymunedau addysg drwy ddarparu cymwysterau dibynadwy a chefnogaeth arbenigol, fel y gall ein dysgwyr gael y cyfle i gyrraedd eu potensial yn llawn. Dyma gyfle gwych felly i fod yn rhan o gorff sy'n annog ac yn gwella meddyliau'r dyfodol.

Y rôl

Mae'r rhan fwyaf o sefydliadau yn dibynnu ar wasanaethau TG i redeg yn llyfn, ac nid yw CBAC yn wahanol. Gan sicrhau rheolaeth effeithiol dros filoedd o gyfrifon defnyddwyr a sawl system sy'n hanfodol i'r busnes, mae ein tîm Desg Gymorth TG yn ganolog i'n darpariaeth busnes.

Fel Rheolwr Cefnogaeth TG, byddwch yn arwain ac yn rheoli ein tîm o Swyddogion Cefnogi Desg Gymorth TG, gan ddarparu gwasanaeth i gwsmeriaid rhagorol i'n defnyddwyr terfynol, yn unol â safonau a phrosesau ITIL. Byddwch chi'n bwynt uwchgyfeirio ar gyfer digwyddiadau cymhleth/blaenoriaeth uchel a bydd gennych chi berthnasoedd gwaith cryf ar draws y sefydliad a gyda chyflenwyr trydydd parti i fod yn rhagweithiol wrth fonitro tueddiadau cefnogi, rhagweld y galw, ac ysgogi gwelliant parhaus ar draws y swyddogaeth cefnogaeth TG.

Amdanoch chi

Rydym ni'n awyddus i glywed gan unigolion sy'n mwynhau rolau sy'n cydweithio a meithrin perthnasoedd gwaith cadarnhaol ar draws sefydliad. Bydd ganddynt sgiliau TG rhagorol a byddan nhw'n gallu dangos gallu i ddarparu atebion technegol cymhleth a/neu newydd o dan bwysau amser. Dylai ymgeiswyr fod â phrofiad blaenorol o weithio mewn swyddogaeth desg gymorth/desg wasanaeth a gallu dangos sgiliau trefnu a blaenoriaethu rhagorol. Nid yw'r gallu i gyfathrebu drwy gyfrwng y Gymraeg yn angenrheidiol ond mae'n fanteisiol.

Manteision

Yn CBAC, rydym yn falch o fod yn lle cynhwysol a chefnogol i weithio. Rydym hefyd yn cynnig amrywiaeth o fuddion ardderchog, gan gynnwys: 25 diwrnod o wyliau blynyddol y flwyddyn (yn ogystal ag 16 o wyliau statudol / ychwanegol) wedi'i addasu ar gyfer patrymau gweithio rhan amser a chywasgedig, gwersi Cymraeg am ddim, cynllun pensiwn hael a nifer o bolisiau sy'n ystyriol o deuluoedd. Gall dilyn gyrfa gyda CBAC fod yn hynod o werthfawr a byddwch chi'n cael eich annog i ddilyn y cyfleoedd gwych sydd ar gael i ddatblygu eich sgiliau, yn broffesiynol ac yn bersonol.

Rydym yn gweithredu ar sail model gweithio hybrid, sy'n galluogi'r ymgeisydd llwyddiannus i rannu ei amser rhwng gweithio yn swyddfeydd CBAC a gweithio gartref, gan ddibynnu ar anghenion busnes. Oherwydd hynny, gwahoddir ceisiadau gan unigolion o bob rhan o'r DU ond noder y bydd gofyn gweithio'n rheolaidd yn ein swyddfeydd yng Nghaerdydd a Threfforest ac efallai y bydd gofyn am hyn ar fyr rybudd.

Os hoffech wybod mwy am y rôl hon, neu am weithio yn CBAC, peidiwch ag oedi cyn cysylltu ag aelod o'n tîm Adnoddau Dynol (AD@cbac.co.uk). Byddan nhw'n fwy na pharod i helpu.

Ewch i'n gwefan i lawrlwytho copi o'r disgrifiad swydd a ffurflen gais.

Dyddiad cau: 23:59, dydd Sul 08 Mawrth 2026

Mae disgwyl cynnal cyfweiliadau wyneb yn wyneb, ar 18 neu 19 Mawrth 2026

DISGRIFIAD SWYDD

Teitl y Swydd:	Rheolwr Cefnogi TG
Adran:	Gwasanaethau TG
Isadran:	Digidol a Thrawsnewid
Yn atebol i:	Rheolwr Gwasanaethau TG
Gradd:	9
Lleoliad:	Rhodfa'r Gorllewin/Trefforest
Prif bwrpas y Swydd:	

Mae'r Rheolwr Cefnogi TG yn chwarae rôl allweddol wrth gynllunio, cydlynw a rheoli'r gwasanaethau cefnogaeth TG sy'n sail i'r gwaith o reoli'n effeithiol y systemau a'r gwasanaethau TG sy'n hanfodol i fusnes CBAC. Bydd yn gyfrifol am sicrhau gwasanaeth Desg Gymorth TG i randdeiliaid mewnol ac allanol sydd o ansawdd uchel, yn effeithlon, ac yn rhoi'r cwsmer yn ganolog, gyda chyfrifoldeb am ddylunio, gweithredu a chynnal a chadw gweithgareddau rheoli a chefnogi gwasanaeth o ddydd i ddydd o fewn y sefydliad, i sicrhau bod y gwasanaeth yn cyd-fynd ag arferion gorau'r diwydiant, gyda ffocws penodol ar ddefnyddio ac alinio ag ITIL. Bydd yn gosod, adolygu a monitro cytundebau lefel gwasanaeth y gwasanaethau cefnogi TG i sicrhau bod y tîm yn darparu'r gefnogaeth system a thechnegol y mae CBAC ei hangen.

Bydd deiliad y rôl hefyd yn ymgysylltu â phrojectau TG a newidiadau busnes, gan chwarae rhan allweddol wrth drawsnewid y gwaith hwn o ddatblygu i'r swyddogaeth gefnogi.

Prif Ddyletswyddau a Chyfrifoldebau:

Gwasanaethau Cefnogi TG

- Cynllunio, cydlynw a rheoli'r Gwasanaeth Desg Gymorth TG, gan ddarparu gwasanaeth i randdeiliaid mewnol ac allanol sydd o ansawdd uchel, yn effeithlon, ac yn canolbwyntio ar y cwsmer.
- Arwain a rheoli'r tîm o Swyddogion Cefnogi Desg Gymorth TG, gan gynnwys recriwtio a dethol fel y bo'n berthnasol, dyrannu llwyth gwaith, darparu gofal bugeiliol ac adborth ochr yn ochr â chynnal adolygiadau perfformiad rheolaidd.
- Rheoli rota staff y ddesg gymorth, gan sicrhau bod y rota'n cael ei chyflenwi'n briodol o ddydd i ddydd ac yn ystod penwythnosau trwy gydol y flwyddyn, trefnu a dyrannu gwaith neu gyfrifoldebau dyddiol allweddol i'r tîm fel y bo'n briodol.
- Paratoi adroddiadau cefnogi gan gynnwys CLG rheoli a mesur perfformiad mewn perthynas â DPA cefnogi y cytunwyd arnynt.
- Cynnal, gwella a gweithredu gweithdrefnau cefnogaeth TG, yn unol ag ITIL, gan fonitro ac annog cadw at y rhain ar draws y tîm cefnogaeth TG a'r swyddogaeth TG ehangach.
- Rheoli catalog gwasanaethau'r adran TG, gan gynnwys y llinellau gwasanaeth, a'r ddarpariaeth llinell 1af a'r 2il a'r 3ydd llinell briodol, gan amlygu risgiau fel y bo'n briodol lle mae bylchau yn y gwasanaeth.
- Gweithredu fel pwynt uwchgyfeirio ar gyfer ymholiadau yn ymwneud â chefnogaeth, problemau a chwynion. Arwain ar faterion system a uwchgyfeiriwyd, gan sicrhau y darperir cyfathrebu, gweithredoedd, dogfennau a datrysiad priodol yn amserol. Arwain a chynnal cofnod o ddigwyddiadau blaenoriaeth uchel y system, gan sicrhau bod unrhyw gamau cywiro yn cael eu neilltuo a'u cwblhau.

- Cynrychioli Desg Gymorth TG ar draws y sefydliad, gan ddatblygu a chynnal perthynas waith gadarnhaol gydag adrannau eraill, gan hyrwyddo swyddogaeth gefnogi TG sy'n canolbwyntio ar y cwsmer.
- Meithrin a chynnal perthynas waith dda gyda'r tîm TG mewnol a chyflenwyr trydydd parti.
- Monitro logiau cefnogi i nodi a mynd i'r afael â materion heb eu datrys; gan arwain y gwaith datrys i sicrhau'r canlyniadau gorau posibl i gwsmeriaid, ac uwchgyfeirio lle bo angen.
- Gweithio'n agos gyda Chydlynedd Cefnogi Desg Gymorth TG i ragweld cynnydd mewn gweithgarwch Gweithredol a dyrannu cefnogaeth desg gymorth, lle bo hynny'n ymarferol.

Rheolaeth Defnyddwyr a Darparu Cyfarpar

- Bod yn gyfrifol am y rhaglen amnewid dyfeisiau defnyddwyr terfynol, sicrhau bod y safonau caledwedd priodol yn cael eu cynnal a rhedeg y systemau gweithredu gofynnol.
- Rheoli'r ddarpariaeth a'r gefnogaeth ar gyfer cyfarpar swyddfa mewn ystafelloedd cyfarfod ac ardaloedd gwaith a rennir, yn ogystal â darparu cyfarpar i'w logi.
- Arwain ar benderfyniadau ynghylch caffael caledwedd newydd o fewn y gyllideb a bennwyd, yn ogystal â gwaredu offer electronig, gan sicrhau y bodlonir gofynion diogelwch y system a safonau gwaredu.
- Bod yn atebol am reoli gwasanaethau TG i gychwynwyr mewnol newydd, y rhai sy'n symud o fewn y sefydliad a'r rhai sy'n gadael, yn unol â safonau ISO27001.
- Goruchwyllo'r gwaith o reoli mynediad defnyddwyr; gan fonitro a pharatoi adroddiadau ar systemau a defnyddwyr yn rheolaidd a chefnogi'r ddogfennaeth sy'n gysylltiedig ag amrywiol lefelau caniatâd y system a sut maent yn cyfateb i rolau yn y busnes.
- Cynrychioli'r adran TG, ac arwain lle bo angen, ar weithgorau mewnol a thrafodaethau ar reolaeth defnyddwyr a ffyrdd o weithio.

Trosglwyddo Newidiadau i Brojectau a Systemau

- Arwain ar gefnogi trosglwyddo systemau newydd a newidiadau i systemau, sy'n deillio o ddatblygu projectau a cheisiadau newid busnes.
- Gweithio gyda thimau newid project a busnes i adolygu manylebau dylunio a chynhyrchion terfynol i ragfynegi, atal neu liniaru materion ac ymholiadau yn ymwneud â chefnogi.
- Cynghori ar y gefnogaeth sy'n angenrheidiol i sicrhau y gellir rhoi system yn fyw a'i gweithredu gyda'r modelau mynediad a'r pecynnu cymorth priodol. Anelu at wneud y mwyaf o'r gefnogaeth a ddarperir gan y tîm cefnogaeth TG a lleihau faint o gefnogaeth datblygu TG sydd ei hangen ar gyfer system.
- Datblygu a darparu'r hyfforddiant angenrheidiol ar gyfer staff cefnogi cyn lansio'r system newydd er mwyn sicrhau cefnogaeth ddidrafferth pan fydd yn cael ei lansio.
- Yn annibynnol, neu ar y cyd â'r Hyfforddwr TG, datblygu cwestiynau ac arweiniad TG ar gyfer amrywiaeth o gynulleidfaoedd.
- Arwain ar y gwaith o roi adborth i dimau sefydliadol lle mae angen arweiniad a chefnogaeth i ddarparu systemau i ganolfannau yn effeithiol.

Arall

- Deall a chydymffurfio â holl bolisiau a gweithdrefnau CBAC a nodir yn y Llawlyfr Staff; yn benodol, sicrhau eich bod yn deall eich rôl a'ch cyfrifoldebau mewn perthynas â Diogelu, Diogelwch Gwybodaeth, GDPR, Cyfrinachedd, yr iaith Gymraeg ac Iechyd, Diogelwch a'r Amgylchedd.
- Cymryd rhan weithredol yn y gwaith o gefnogi egwyddorion ac arfer cydraddoldeb cyfle fel y'i nodir ym Mholisi Cydraddoldeb ac Amrywiaeth CBAC, gan ymgorffori Cydraddoldeb, Amrywiaeth a Chynhwysiant ym mhob project, polisi ac arfer.
- Bod yn aelod rhagweithiol o'r tîm, gan gyfrannu'n gadarnhaol at gyfarfodydd a phrojectau i gefnogi nodau ac amcanion CBAC.
- Cymryd rhan mewn gweithgareddau datblygu personol a phroffesiynol sy'n berthnasol i'r rôl.
- Ymgymryd â dyletswyddau eraill yn ôl y galw sy'n gymesur â gradd y swydd.

Manyleb Person	
Teitl y Swydd:	Rheolwr Cefnogi TG
Adran:	Gwasanaethau TG
Meini prawf hynod ddymunol yw'r sgiliau a'r profiad gorau posibl a fydd gan yr ymgeisydd yn ddelfrydol. Meini prawf dymunol yw'r rhai a fyddai'n ychwanegu gwerth at y swydd os ydynt ar gael, gan gynnwys hefyd potensial am dwf a datblygiad yn y rôl.	

Sgiliau a Galluoedd

Hynod ddymunol

- Sgiliau cyfathrebu rhagorol, gallu cyfathrebu am faterion technegol cymhleth ag amrywiaeth o gynulleidfaoedd.
- Sgiliau rhyngbersonol a chyflwyno gwyb, gallu meithrin perthnasoedd gwaith effeithiol yn gyflym a dangos profiadau cwsmeriaid cadarnhaol.
- Lefel uchel o lythrennedd TG, gan gynnwys caledwedd a meddalwedd
- Sgiliau trefnu da, gallu blaenoriaethu gwaith yn briodol i chi'ch hun ac eraill gan gynnwys sawl llif gwaith, a bodloni terfynau amser.
- Sgiliau dadansoddi a datrys problemau cryf; gallu datrys problemau anghyfarwydd neu gymhleth o dan bwysau amser.
- Lefel dda o sgiliau ystadegol a rhifiadol gyda'r gallu i ddadansoddi setiau data'n gywir i lywio'r broses o wneud penderfyniadau.

Dymunol

- Y gallu i weithio neu gyfathrebu drwy gyfrwng y Gymraeg

Gwybodaeth

Hynod ddymunol

- Gwybodaeth dechnegol, fel polisiau a thrwyddedau Office 365
- Dealltwriaeth o'r pwysau gwleidyddol ac unrhyw bwysau allanol arall sydd ar sefydliad
- Dealltwriaeth o strwythurau cronfeydd data, data a rhyngddibyniaethau tebygol
- Dealltwriaeth o systemau a phrosesau arholi ac asesu y DU
- Dealltwriaeth dda o ddiogelwch data, cyfrinachedd data a fframweithiau fel GDPR a ISO27001

Dymunol

- Rheoli projectau a methodolegau rheoli newid
- Gwybodaeth am ITIL

Profiad

Hynod ddymunol

- Profiad o reoli digwyddiadau
- Profiad o arwain swyddogaeth cefnogaeth i gwsmeriaid
- Profiad o arwain a rheoli staff

Dymunol

- Profiad o gyflwyno cyfarpar caledwedd
- Profiad o ddefnyddio systemau presennol CBAC

Hyfforddiant / Cymwysterau

Hynod ddymunol

- Addysg hyd at safon gradd neu gymhwyster proffesiynol cywerth neu dystiolaeth o brofiad ar gyfer y rôl
- Cymwysedig yn ITIL

Dymunol

- Hyfforddiant Goruchwyllo neu Reoli

Telerau ac Amodau Gwasanaeth / Terms and Conditions of Service

Teitl y Swydd / <i>Job Title:</i>	Rheolwr Cefnogi TG / <i>IT Support Manager</i>		
Cyflog / <i>Salary:</i>	£41,778 - £44,007 y flwyddyn (pro-rata lle y bo'n gymwys) <i>£41,778 - £44,007 per annum (pro-rata where relevant)</i>	Gradd / <i>Grade:</i>	9
Gwyliau Blynnyddol / <i>Annual Leave:</i>	25 diwrnod (182.5 awr) y flwyddyn. Mae CBAC hefyd yn darparu 16 diwrnod (116.8 awr) i gyfrif am Wyliau Cyhoeddus a chyfnodau Cau CBAC (gwyliau ychwanegol). Mae'r lwfansau hyn yn cael eu haddasu ar gyfer staff sy'n gweithio'n rhan-amser neu batrymau gweithio cywasgedig. <i>25 days (182.5 hours) per annum. WJEC also provides 16 days (116.8 hours) to account for Bank Holidays and WJEC Closure periods (Additional leave). These allowances are adjusted for staff who work part-time or compressed working patterns.</i>		
Pensiwn / <i>Pension:</i>	Mae gofynion y Cynllun Pensiwn Llywodraeth Leol yn berthnasol. <i>The provision of the Local Government Pension Scheme (LGPS) applies.</i>		
Math o Gytundeb / Contract Type:			
Oriau Gwaith / Working Hours:		Hyd y Contract / Length of Contract:	
☒ Llawm-amser / Full-time		☒ Parhaol / Permanent	
☐ Rhan-amser / Part-time Nifer yr oriau yr wythnos / <i>No. of hrs per week:</i> 36.5		☐ Tymor penodol / Fixed-term Dyddiad gorffen arfaethedig / <i>Planned end date:</i> Rheswm dros y cyfnod penodol / <i>Reason for fixed-term:</i>	
Arall / Other:			
Cyfnodau prysur llwyth gwaith / <i>Workload Peaks:</i>		Amh / <i>N/A</i>	
Dull Ymgeisio / Method of Application:			
Dylid anfon ffurflenni wedi'u llenwi ar e-bost at AD@cbac.co.uk erbyn 23:59, dydd Sul 08 Mawrth 2026. Rhagwelir cynnal cyfweiliadau wyneb yn wyneb, ar dydd Mercher 18 neu dydd Iau 19 Mawrth 2026. Completed forms should be sent by email to HR@wjec.co.uk by 23:59, Sunday 08 March 2026. Interviews are anticipated to be held in person, on Wednesday 18 or Thursday 19 March 2026.			