

SWYDD DDISGRIFIAD A MANYLION AM YR UNIGOLYN

Swyddog Trawsnewid Cwsmeriaid

PWRPAS Y SWYDD

Prif bwrpas y Swyddog Trawsnewid Cwsmeriaid yw cefnogi Cyngor Sir y Fflint i ecsbloetio potensial y gwasanaeth digidol i ddarparu gwasanaethau rhagorol i'n cwsmeriaid. Gan weithio gyda'r Gwasanaeth Cwsmeriaid, bydd deilydd y swydd yn cefnogi gweithredu'r Gwasanaeth Cwsmeriaid a Strategaethau Sir y Fflint Digidol yn llwyddiannus yn ystod y rhaglen drawsnewid digidol a chwsmeriaid dros dair blynedd. Mae hyn yn golygu y bydd deilydd y swydd wedi ymrwymo i ddarparu gwasanaethau rhagorol i gwsmeriaid a bydd yn sicrhau bod y Cyngor yn defnyddio dulliau digidol fel modd o ddarparu gwasanaethau'r Cyngor lle bynnag y bo'n bosibl.

PRIF DDYLETSWYDDAU A CHYFRIFOLDEBAU

1. Cefnogi gweithredu Strategaethau Cwsmeriaid a Digidol y Cyngor trwy ymgysylltu â rheolwyr gwasanaeth a thimau i adolygu dulliau mynediad i gwsmeriaid a pherswadio a dylanwadu yn effeithiol ar drawsnewid gwasanaethau digidol.
2. Ymchwilio i arfer gorau ar gyfer darparu gwasanaethau cwsmeriaid digidol gan nodi cyfleoedd ar gyfer gweithredu newidiadau tebyg yn y Cyngor.
3. Canfod cyfleoedd ar gyfer darparu effeithiolrwydd busnes ar draws y sefydliad trwy symud rhyngweithio â chwsmeriaid i sianelau digidol gan ddefnyddio technegau fel Lean a BPR.
4. Arwain, rheoli a darparu prosiectau bychain i ddarparu gwasanaethau cwsmeriaid digidol newydd a gwell gan ddilyn arfer gorau. Gweithio yn agos gyda chydweithwyr ar draws y Cyngor gan gynnwys TG, a bydd disgwyl iddynt weithio fel rhan o dîm prosiect ar brosiectau mwy ar draws y Cyngor a gyda sefydliadau partneriaeth.
5. Dadansoddi data perfformiad (e.e. Google Analytics, adborth cwsmeriaid) i nodi cyfleoedd i wella darpariaeth gwasanaeth a pherfformiad gweithwyr.
6. Golygyddion cynnwys gwe uniongyrchol i sicrhau cysondeb a chadw at y Canllawiau Mynediad Cynnwys Gwe (WCAG) (y prif sefydliadau safonau rhyngwladol ar gyfer y rhyngrwyd) gan gynnwys 'plain English'
7. Cynhyrchu adroddiadau perfformiad ar gyfer eu cyflwyno i'r Gwasanaeth Cwsmeriaid a'r Rheolwr Cofrestru yn unol â blaenoriaethau allweddol Cynllun y Cyngor e.e. defnydd o'r wefan.
8. Goruchwylio ac adolygu llwyth gwaith a pherfformiad y Swyddogion Cwsmeriaid a Gwasanaethau Digidol i sicrhau bod targedau corfforaethol yn cael eu diwallu e.e. ymdrin â chwynion, Strategaeth Gwasanaeth Cwsmeriaid, Cwsmer Digidol (Strategaeth Sir y Fflint Ddigidol).
9. Gwneud unrhyw ddyletswyddau eraill sy'n gymesur â'r swydd.

MANYLION AM YR UNIGOLYN

Cymwysterau:

Addysg hyd at HND/lefel gradd mewn disgyblaeth berthnasol neu brofiad perthnasol profedig.

Cymhwyster perthnasol mewn Rheoli Prosiectau neu brofiad mewn gweithredu newid.

ILM lefel 4 yn ddymunol, neu brofiad o arwain a rheoli timau.

Profiad, Sgiliau a Chymhwysedd:

Rheoli Perfformiad – rheoli'ch perfformiad eich hun a pherfformiad y tîm yn erbyn ystod o ddangosyddion perfformiad allweddol a safonau gwasanaeth. Mae'n rhaid i ddeilydd y swydd hefyd allu gweithio yn annibynnol heb oruchwyliaeth.

Sgiliau Digidol – rhaid bod yn hyderus wrth ddefnyddio ystod o feddalwedd TG gan gynnwys Google Analytics, CAMS, meddalwedd Rheoli Cynnwys Gwe, rheoli prosiect, Microsoft Office (sgiliau uwch).

Rheoli prosiect - meddu ar ddealltwriaeth glir o'r gofynion a'r dulliau sydd eu hangen i reoli prosiectau TG trwy'r cylch bywyd rheoli prosiect. Bydd disgwyl iddynt gymryd rhan mewn prosiectau cymhleth ac arwain prosiectau llai sy'n ymwneud â gwelliannau gwasanaeth cwsmeriaid.

Dadansoddi / Ymchwil – gallu dadansoddi data er mwyn canfod tueddiadau, patrymau a gwelliannau gwasanaeth. Sgiliau Ail-gynllunio Prosesau Busnes i sicrhau bod prosesau gwasanaeth cwsmer yn syml ac effeithlon.

Sgiliau cyfathrebu cryf ar lafar – gallu ymgysylltu â swyddogion ar bob lefel yn y sefydliad. Gallu cynnal perthnasoedd gwaith effeithiol gydag aelodau'r tîm, cydweithwyr ar draws y sefydliadau, cwsmeriaid, cyflenwyr, a chydweithwyr mewn sefydliadau eraill yn y sector cyhoeddus.

Sgiliau Cyflwyno – Sgiliau ysgrifenedig rhagorol a'r gallu i gynhyrchu dogfennaeth o ansawdd uchel sy'n briodol i dasgau perthnasol megis adroddiadau, canlyniadau ymchwil a datblygu.

Sgiliau gwasanaethau cwsmeriaid rhagorol a safon uchel o ganolbwyntio ar y cwsmer gan sicrhau bod gwasanaethau'n cael eu darparu sy'n diwallu anghenion y cwsmer ar hyn o bryd ac yn y dyfodol, ac yn sicrhau effeithlonrwydd ar gyfer y cyngor.

Sgiliau goruchwyllo – cyfeirio'r Swyddogion Gwasanaethau Cwsmeriaid a Digidol yn y blaenoriaethau o ddydd i ddydd sy'n gysylltiedig â chynnwys y wefan.