**Manyleb Swydd CCDG**

|  |  |
| --- | --- |
| **Teitl y Swydd:** | **Pennaeth Gwasanaethau Digidol a Chyfathrebu** |
| **Crëwyd:** | **Ebrill 2021** |
| **Yn Adrodd i:** | **Cyfarwyddwr Adnoddau a Thrawsnewid** |
| **Adran:** | **Gwasanaethau Seilwaith** |
| **Diben Cyffredinol y Rôl:** | Arwain a datblygu galluoedd a chapasiti digidol a chyfathrebu’r cwmni gan alluogi pob cydweithiwr i ddarparu gwasanaethau i gwsmeriaid drwy amrywiaeth o gyfryngau a sianelau drwy ymateb i'r angen i fabwysiadu technolegau digidol yn gyflym wedi'u hategu gan wybodaeth a chynnwys o ansawdd uchel.   * Rhoi defnyddwyr yn gyntaf wrth ddylunio gwasanaethau * Datblygu gwasanaethau 'digidol yn bennaf' * Meithrin gallu digidol a chyfathrebu mewnol hyblyg i gefnogi datblygiad parhaus. * Cynllunio gwasanaethau a chynigion priodol, ymchwilio i ddatrysiadau ac argymell datrysiadau a chyflawni'r newid sefydliadol sydd ei angen i gynnal strategaethau profiad cwsmeriaid effeithiol ac effeithlon, aml-sianel heb gyfaddawdu ar ragoriaeth gwasanaeth presennol.   Arwain, rheoli a datblygu swyddogaeth Marchnata a Chysylltiadau Cyhoeddus y Cwmni i gefnogi a hyrwyddo gwasanaethau cwsmeriaid, a monitro, cywiro a gwella proffil cysylltiadau cyhoeddus y Cwmni. |
| **Addysg/Cymwysterau/Hyfforddiant Penodol - hanfodol** | Gradd anrhydedd neu brofiad proffesiynol cyfatebol mewn maes perthnasol.  Profiad rheoli sylweddol mewn swydd marchnata a chyfathrebu.  Aelod o gorff proffesiynol perthnasol fel y Sefydliad Marchnata Siartredig neu CIPFA, neu barodrwydd i fod yn aelod.  Galluoedd mewn un neu ragor o'r meysydd canlynol:   * Trawsnewid a chyflwyno digidol * Strategaeth ac arweinyddiaeth cyfathrebu * Profiad cwsmeriaid a chynllunio taith y cwsmer |
| **Addysg/Cymwysterau/Hyfforddiant Penodol - dymunol** | * Hanes blaenorol o nodi a datblygu cyfleoedd busnes. * Hyfforddiant rheoli prosiect. |
| **Gwybodaeth/Sgiliau/Profiad**  **(\*= hanfodol)** | \*Arweinydd effeithiol, gyda’r sgiliau i ysgogi a grymuso tîm amlddisgyblaethol i gyflawni a chynnal diwylliant o berfformiad da.  \*Profiad o reoli gwaith cyfathrebu ar lefel strategol/rheoli gan gynnwys y cyfryngau, cyfathrebu mewnol, materion allanol, marchnata, brandio a’r cyfryngau cymdeithasol.  \*Hanes o greu, gweithredu, arfarnu ac adnewyddu ymgyrchoedd marchnata, deunyddiau, brandio ar draws ystod eang o sianelau marchnata a'r cyfryngau.  \*Diddordeb a dealltwriaeth amlwg o’r meysydd digidol, y cyfryngau cymdeithasol a thechnoleg a sut i’w defnyddio i sicrhau profiad gwell i gwsmeriaid/defnyddwyr.  \*Gwybodaeth ymarferol am brofiad cwsmeriaid, rheoli sianelau cysylltu a dadansoddiadau wrth anfon canlyniadau ar gyfer cwsmeriaid a'r busnes.  \*Profiad o drawsnewid digidol mewn swyddogaeth/sefydliad tebyg.  \*Hygrededd a hyder wrth gynnal sgyrsiau ar lefel y tîm uwch-reolwyr ar yr agenda digidol a chyfathrebu gyda chwsmeriaid a rhanddeiliaid.  \*Dealltwriaeth amlwg o wybodaeth am anghenion cwsmeriaid mewn perthynas â gwybodaeth a chynnwys, lle y gellir dod o hyd i gynnwys credadwy a dulliau cyflwyno effeithiol.  \*Ethos corfforaethol cryf, y gallu i weithio’n adeiladol i gefnogi buddiannau’r Cwmni cyfan.  \*Y gallu i gyfrannu’n effeithiol a phendant fel aelod o’r Uwch Dîm Rheoli.  \*Gallu dangos dull effeithiol o reoli pobl, gan ddangos cydbwysedd priodol rhwng grymuso, cefnogaeth a phendantrwydd, rhannu gwybodaeth a chefnogi datblygiad aelodau’r tîm.  \*Dangos y gallu i gyfathrebu â rhanddeiliaid o nifer o sectorau gwahanol, gan ennyn eu hyder.  \*Profiad ar lefel uwch reolwyr yn y sectorau perthnasol a dealltwriaeth eang o’r Sector Gyrfaoedd  \*Dangos y gallu i feddwl yn ddadansoddol a chymhwyso hynny i systemau presennol a newydd i sicrhau’r effeithlonrwydd mwyaf a grymuso defnyddwyr.    \*Y gallu i adnabod cyfleoedd busnes ac ysgrifennu/cyfrannu at geisiadau cymhellol i ennill y busnes.  \*Y gallu i gyfrannu at ddatblygu, cynllunio a gweithredu strategaeth a pholisïau’r sefydliad gan ystyried yr effaith ar bob agwedd ar y busnes.  \*Y gallu i gymhathu a dadansoddi gwybodaeth yn gyflym a chywir a meddwl yn strategol, llunio penderfyniadau a gwneud argymhellion.  \*Gwybodaeth ynghylch materion masnachol, gan ganolbwyntio ar gostau, cyllidebu, marchnadoedd a chyfleoedd busnes newydd  \*Dealltwriaeth o faterion polisi a materion strategol yn y sectorau gwasanaeth gyrfaoedd, addysg neu gyflogaeth.  \*Y gallu i feithrin a chynnal perthnasoedd cydweithredol â phartneriaid, rhanddeiliaid a phartneriaethau.  \*Gwybodaeth a dealltwriaeth o faterion cyhoeddus gan gynnwys sefyllfa wleidyddol a chymdeithasol Cymru ar lefel leol a chenedlaethol.  \* Hanes blaenorol o wneud gwelliannau i wasanaethau mewn rôl uwch mewn sefydliad perthnasol  \* Dealltwriaeth amlwg o’r materion a’r cysyniadau sy’n ymwneud â gweithio mewn cymdeithas ddwyieithog ac ymrwymiad i’w datblygu.  \*Dealltwriaeth amlwg o ofynion hygyrchedd a deddfwriaeth cydraddoldeb a phwysigrwydd strategaeth gydraddoldeb gref sy'n trosi i waith gyda gweithwyr a chleientiaid. |
| **Nodweddion Ymddygiad** | **Galluoedd a phriodweddau personol:**   * Canolbwyntio ar gwsmeriaid ac allbwn, * Gallu cydweithio a sicrhau hygrededd yn gyflym. * Gweithio mewn ffordd arloesol ac amlygu syniadau creadigol a thactegol. * Dull cynhwysol a diduedd o wneud penderfyniadau. * Dylanwadu (trafod, darbwyllo, cymhelliant)   Hyblygrwydd.   * Meddwl dadansoddol a chynllunio busnes, * Y gallu i ddysgu a datblygu ac awydd i dderbyn adborth 360 gradd. * Hyderus a phwyllog mewn sefyllfaoedd anodd gan ddangos cadernid a stamina i gynnal perfformiad. * Hunanymwybyddiaeth ac empathi fel rheolwr. |
| **Mewnbynnau Allweddol:** | **Canlyniadau Allweddol:** |
| 1. Darparu arweiniad ac ysgogiad cryf drwy gyfathrebu’n glir a darparu gweledigaeth a strategaeth glir i’r tîm | * 1. Staff sy’n uniongyrchol atebol i chi yn deall cenhadaeth, nodau, gweledigaeth ac ymddygiad y Cwmni, eu rôl yn y rhain ac yn mynd ati i weithredu'r strategaeth trawsnewid digidol er mwyn eu cyflawni.   2. Dealltwriaeth ac argymhellion sy'n seiliedig ar ymchwil ynghylch datblygiadau technolegol, gofynion o ran cynnwys a rhaglenni ar gyfer technolegau digidol perthnasol yn cael eu datblygu i fod yn weithgaredd cyflwyno gwasanaethau i gwsmeriaid.   3. Aelodau'r tîm yn cael eu hannog, eu hwyluso a'u cefnogi i feithrin a chynnal perthynas â rhanddeiliaid a chydweithwyr, gan gyflwyno digwyddiadau ac ymchwilio i gyfleoedd i gydweithio er mwyn rhoi'r profiad gorau posibl i'r cwsmer. |
| 1. Trosi’r Cynllun Strategol yn gynllun gwaith clir, sy’n mynd i’r afael â’r angen am ddatblygiad, gwelliant a chynaliadwyedd parhaus. | * 1. Mae strategaeth ddigidol yn cael ei datblygu i helpu i gyflawni nodau’r cwmni gan gynnwys map trywydd sy’n nodi rhaglen barhaus o brosiectau digidol gan gynnwys cyllidebau, pethau i’w cyflawni a therfynau amser.   2. Mae strategaeth gyfathrebu flynyddol yn cael ei chyflwyno sy’n darparu rhaglen blaenoriaethau cyfathrebu glir ledled y cwmni.   3. Chwilio am gyfleoedd i wneud gwelliannau i wasanaethau digidol, gan ddefnyddio syniadau ac arferion da o sefydliadau a sectorau eraill i asesu cynnydd y Cwmni a chynnydd y strategaeth ddigidol.   4. Adeiladu a chynnal perthnasau cryf a chynhwysol gyda rhanddeiliaid a fydd o bosibl yn dymuno cyfrannu at y rhaglen drawsnewid neu gael eu heffeithio ganddi a chyda chyflenwyr cynhyrchion penodol er mwyn defnyddio eu galluoedd i'r eithaf.   5. Mynd i'r afael â rhwystrau i gwsmeriaid er mwyn cynyddu cyfranogiad i'r eithaf a sicrhau bod gwasanaethau digidol yn hygyrch ac yn gynhwysol. Mynd i'r afael â rhwystrau o ran darparu gwasanaethau drwy ymgysylltu â gweithwyr a helpu timau ac unigolion i ddeall y risgiau a'r diffygion yn sgil camddehongli, anwybyddu neu wrthod y broses trawsnewid digidol.   6. Dylunio rhaglen waith gyda’r Cyfarwyddwr Adnoddau a Thrawsnewid gan ddangos canlyniadau, cyllidebau ac amserlenni clir y gellir eu holrhain i genhadaeth, amcanion a gweledigaeth y Cwmni a bod pob aelod o’r tîm yn gallu cyfleu ei rôl mewn perthynas â chyflawni’r cynllun gwaith hwn. Y rhaglen waith yn cael ei hadlewyrchu yng nghynllun gweithredol blynyddol y Cwmni.   7. Darparu cyngor strategol, cyfathrebu clir a chyngor ar reoli enw da i’r Uwch Dîm Rheoli a rheolwyr eraill ledled y cwmni. |
| 1. Marchnata'r sefydliad a'i wasanaethau i gwsmeriaid, rhanddeiliaid a sefydliadau partner, gan weithio gydag asiantaethau dethol i greu, dadansoddi a gweithredu ar wybodaeth cysylltiadau cyhoeddus. | * 1. Cyfleoedd ar gyfer marchnata'r Cwmni a'i wasanaethau a digwyddiadau yn cael eu datblygu mewn cydweithrediad ag asiantaethau a chydweithwyr, gan ddefnyddio mewnwelediad gan randdeiliaid a gwybodaeth am y farchnad.   2. Ymgyrchoedd marchnata, deunyddiau a brandio arloesol, grymus a dylanwadol iawn yn cael eu rhoi ar waith, eu hadolygu, eu dadansoddi ar gyfer gwella busnes a pherthnasoedd mewn modd cadarnhaol a chyson.   3. Meithrin a chynnal perthnasoedd cynhyrchiol a dymunol gyda rhanddeiliaid a hynny'n cael ei adlewyrchu mewn adborth cadarnhaol.   4. Chwilio am gyfleoedd i greu straeon cysylltiadau cyhoeddus da drwy ddigwyddiadau, cysylltu â rhanddeiliaid neu gyhoeddusrwydd neu drwy fonitro straeon yn y cyfryngau, gan gynnwys cywiro anghywirdebau. |
| 1. Cydweithio ledled y Cwmni i ddatblygu perthynas effeithiol â chwsmeriaid | * 1. Datblygu sianeli cyfathrebu priodol sy'n addas i'r derbynnydd, er enghraifft e-bost, gwe-sgwrs, y cyfryngau cymdeithasol, SMS, IVR etc.   2. Defnyddio technegau rheoli cysylltiadau â chwsmeriaid, boddhad cwsmeriaid, gwybodaeth cwsmeriaid a dulliau dadansoddeg ar y we er mwyn arfarnu, gwneud argymhellion ac addasu gwasanaethau.   3. Ystyried prosesau cymdeithasol, gwrando, teimladau ac ymyrraeth i hyrwyddo canlyniadau busnes da.   4. Mae mesurau perfformiad yn cael eu gosod a’u monitro ac mae camau unioni yn cael eu rhoi ar waith yn gyflym os oes unrhyw broblemau’n dod i’r amlwg sy’n llesteirio darparu gwasanaeth rhagorol. |
| 1. Rheoli adnoddau ariannol, ffisegol a dynol y tîm yn effeithlon ac effeithiol yn unol ag egwyddorion llywodraethu da y Cwmni. | * 1. Darparu cyfleoedd ysgogiadol, datblygu a dysgu gweithredol, hyfforddi a mentora i weithwyr er mwyn iddynt ddatblygu o fewn eu rolau a’u cyfrifoldebau a chyflawni eu llawn botensial.   2. Monitro perfformiad a lles unigolion a’r tîm a chymryd camau unioni mewn modd amserol.   3. Defnyddio adnoddau ariannol, technolegol, ffisegol a dynol yn effeithiol i sicrhau’r canlyniadau gofynnol. Darparu metrigau prosiectau, cyllidebau, caffael, gwerth am arian ac AD ar lefel uchel a sicrhau eu bod yn cydymffurfio â holl drefniadau perfformiad a llywodraethu’r Cwmni.   4. Datblygu systemau fframwaith ansawdd, eu dehongli a’u rhoi ar waith mewn modd cyson. Nodi risgiau a hysbysu partïon â diddordeb. Cynnig cynlluniau lliniaru risgiau a’u rhoi ar waith. |
| **Datganiad Polisi Iechyd a Diogelwch** | Mae gan bob gweithiwr gyfrifoldeb o dan Ddeddf Iechyd a Diogelwch yn y Gwaith etc i:   * Gydymffurfio â Pholisi Iechyd a Diogelwch, y Cynllun Rheoli Iechyd a Diogelwch a holl arferion gwaith diogel y cwmni * Sicrhau ei ddiogelwch eu hunain ac eraill yn y gweithle. * Hysbysu ei reolwr llinell ynghylch unrhyw amodau anniogel, digwyddiad peryglus neu anaf, a hynny ar unwaith * Sicrhau ei fod yn gallu cyflawni unrhyw waith a wnânt yn gymwys a diogel * Cydweithredu â’r Cwmni ynglŷn â phob mater iechyd a diogelwch |
| **Datganiad Diogelu** | Mae’r Cwmni’n ymrwymedig i egwyddorion diogelu ac mae’n disgwyl i’w holl weithwyr ddangos yr ymrwymiad hwn. |