SFJZH13

Gweithredu systemau teleffoni a chyfrifiadurol ar gyfer gwasanaethau brys

Trosolwg

Mae'r safon hon yn ymwneud â gweithredu'r systemau teleffoni a chyfrifiadurol perthnasol sy'n cael eu defnyddio mewn gwasanaethau brys.

Mae'n ymwneud â deall a gallu llywio'r systemau hyn yn gymwys. Hefyd, mae'r safon hon yn ymwneud â phwysigrwydd storio gwybodaeth yn ddiogel a dilyn gweithdrefnau cyfreithiol a rheoleiddiol a gweithdrefnau'r sefydliad wrth gofnodi gwybodaeth.

Meini prawf perfformiad

Rhaid i chi allu:

1. Cael mynediad i systemau pwrpasol gan ddefnyddio enw defnyddiwr a chyfrinair diogel i gael at swyddogaethau sy'n briodol i'ch rôl
2. Llywio systemau teleffoni a chyfrifiadurol priodol wrth ateb galwadau, yn unol â gweithdrefnau cyfreithiol a rheoleiddiol, a gweithdrefnau'r sefydliad
3. Gweithredu systemau teleffoni a chyfrifiadurol yn gymwys er mwyn delio â galwadau, yn unol â gweithdrefnau cyfreithiol a rheoleiddiol, a gweithdrefnau'r sefydliad
4. Defnyddio swyddogaethau arbenigol y system deleffoni neu gyfrifiadurol er mwyn mynd i'r afael ag anghenion galwyr
5. Cyfeirio unrhyw broblemau â systemau neu ymholiadau at yr unigolyn neu'r adran berthnasol, yn unol â gweithdrefnau'r sefydliad
6. Ceisio cymorth gan yr unigolyn neu'r adran berthnasol i ddatrys unrhyw broblemau gyda'r system.
7. Gweithredu nodweddion a swyddogaethau diogelwch systemau teleffoni a chyfrifiadurol yn unol â gweithdrefnau'r sefydliad
8. Recordio rhyngweithiadau â galwyr yn unol â gofynion cyfreithiol a gofynion y sefydliad
9. Storio recordiadau o ryngweithiadau â galwyr yn unol â gofynion cyfreithiol a rheoleiddiol, a gofynion y sefydliad
10. Rhannu gwybodaeth dim ond gyda'r bobl y mae angen y wybodaeth arnynt ac sydd wedi'u hawdurdodi i'w derbyn

Gwybodaeth a dealltwriaeth

Mae angen i chi wybod a deall:

1. Y gofynion cyfreithiol, sefydliadol a pholisi sy'n berthnasol i'ch rôl, rôl pobl eraill yn eich sefydliad a'r gweithgareddau a wneir
2. Y canllawiau, polisïau a gweithdrefnau cenedlaethol a lleol perthnasol sydd ar gael a sut a phryd y dylid mynd atynt
3. Cylch gwaith eich rôl ac ymwybyddiaeth o bryd i uwchgyfeirio a gweithdrefnau uwchgyfeirio
4. Y systemau teleffoni a chyfrifiadurol sydd ar gael i'w defnyddio yn eich sefydliad
5. Sut i gael at a mewngofnodi i systemau teleffoni a chyfrifiadurol sy'n berthnasol i'ch sefydliad, a sut i'w gweithredu
6. Sut i osod cyfrineiriau i sicrhau cyfrinachedd gwybodaeth
7. Sut i ddiogelu gwybodaeth ar systemau cyfrifiadurol
8. Y nodweddion a'r rheolyddion sydd ar gael i chi o fewn cylch gwaith eich rôl a'r sefydliad
9. Y swyddogaethau arbenigol y mae eu hangen i lywio systemau teleffoni a chyfrifiadurol yn eich sefydliad
10. Sut i gyfathrebu â galwyr gan ddefnyddio systemau teleffoni a chyfrifiadurol
11. Polisïau a gweithdrefnau'r sefydliad ar gyfer delio â galwadau ffug a niwsans
12. Gweithdrefnau'r sefydliad ar gyfer delio â systemau teleffoni a chyfrifiadurol pan nad ydynt yn gweithredu yn ôl y disgwyl
13. Ble i gyfeirio ymholiadau am help gyda phroblemau â system deleffoni a chyfrifiadurol
14. Sut i weithredu nodweddion diogelwch o fewn systemau teleffoni a chyfrifiadurol
15. Gofynion a gweithdrefnau cyfreithiol, rheoleiddiol, a rhai'r sefydliad ar gyfer cofnodi, storio ac adalw cofnodion
16. Sut i storio ac adalw rhyngweithiadau gyda galwyr
17. Yr ystod o wybodaeth y dylid ei chofnodi a'i storio yn dilyn galwadau
18. Sut i sicrhau bod nodiadau clir, heb jargon, yn cael eu gadael ar systemau cyfrifiadurol o ryngweithiadau â galwyr
19. Ymha amgylchiadau y gellir mynd at y rhyngweithiadau â galwyr, a phwy sydd â'r awdurdod i wneud hynny, a'u rhannu.
20. Diben ymarfer myfyriol a gwerthuso a sut mae'n llywio'ch ymarfer
21. Gofynion y sector a chanllawiau arfer da ar gyfer datblygu a chynnal gwybodaeth, sgiliau a chymhwysedd

SFJZH13

Gweithredu systemau teleffoni a chyfrifiadurol ar gyfer gwasanaethau brys

Datblygwyd gan	Skills for Justice
Dyddiad cymeradwyo	29 Mai 2021
Dyddiad Adolygu Dangosol	29 Mai 2026
Dilysrwydd	Ar hyn o bryd
Statws	Gwreiddiol
Sefydliad cychwynnol	Skills for Justice
RCU gwreiddiol	SFJZH13
Galwedigaethau perthnasol	Y sector cyfiawnder a chymunedau mwy diogel
Cyfres/Set	Cyfiawnder Cymunedol
Geiriau Allweddol	Galwad; cyfrifiadurol; teleffoni; diogelu data; cyfrinachedd; perthynas; systemau; swyddogaethau; ymholiadau; gweithredu; llywio; arbenigol; diogelwch data