OCEANCRM · PHONE SYSTEM

හිමිකරු සහ කළමනාකරු සඳහා අත්පොත

phone system එක සහ call centre එක සකස් කිරීම සහ පවත්වාගෙන යාම

Version 1.0 · 2026 ඔක්තෝබර් · සිංහල

1. phone system එක එකට වැඩ කරන හැටි

customer කෙනෙක් ඔබේ SIM number එකකට call කරනවා. ඒ SIM එක තියෙන්නේ GOIP box එකක (**line එකක්**), ඒකෙන් call එක OceanCRM ගේ phone switch එකට යවනවා. switch එක ඔබේ **Incoming calls** නීතිය අනුව යනවා, සාමාන්‍යයෙන් **Call menu** එකකට ("1 ඔබන්න..."), ඊට පස්සේ **Queue** එකකට. එතන call කරන අයට music ඇහෙනවා, Ready ඉන්න agent කෙනෙක් browser එකෙන්, desk phone එකකින් හෝ Ocean Attendance app එකෙන් උත්තර දෙනකම්. හැම call එකක්ම **Call log** එකේ ලියවෙනවා, ඔබ record කරනවා නම් recording එකත් එක්ක.

Menu (Phone system)	මොකටද
Extensions	එක් කෙනෙකුට හෝ එක් phone එකකට එකක්. හැම staff සාමාජිකයෙකුටම extension එකක් දෙන්න.
Gateways	ඔබේ GOIP boxes සහ SIM lines; registration status එක; විනාඩියකට මිල.
Incoming calls	එක එක line එකේ call යන්නේ කොහෙටද, office දවස් සහ වෙලාවල්, සහ office වහලා තියෙනකොට call යන්නේ කොහෙටද.
Call menus	record කරපු පිළිගැනීමේ පණිවිඩ සහ "key එකක් ඔබන්න" තේරීම්.
Queues	call කරන අය music එක්ක පෝලිමේ රැඳී ඉන්නවා; agents වාරෙන් වාරෙට උත්තර දෙනවා.
Ring groups	phones කීපයක් එකට ring වෙනවා, පෝලිමක් නෑ.
Holidays	පෝය දවස් සහ වහන දවස්.
Agent board	දැන් මේ මොහොතේ Ready ඉන්නේ කවුද, call එකක ඉන්නේ කවුද, break එකේ ඉන්නේ කවුද.
Call log · Call backs · Call reviews	හැම call එකක්ම, recordings, call-back ඉල්ලීම්, quality ලකුණු.
Call centre reports · Workforce planning · Costs and call quality	සංඛ්‍යා, කාර්ය මණ්ඩල අවශ්‍යතා සහ මුදල්.
Call centre settings	Recording, දැනුම්දීම්, surveys, report e-mails, ticket වෙලාවල්, AI.

2. ඔබේ staff ට access දෙන හැටි

Settings → Staff / Users එකේ කෙනෙක්ව open කරලා, එයාට කරන්න පුළුවන් දේවල් tick කරන්න. Call centre access කොටස් වලට බෙදලා තියෙන්නේ හැම කෙනෙකුටම ඕන දේ විතරක් දෙන්න පුළුවන් වෙන්නයි:

Tick box	දෙන දේ
Call centre — campaigns, call log, reports, costs	call centre එක පවත්වාගෙන යාම: campaigns සහ call lists, ඔක්කොම call, reports, වියදම්, workforce.
Phone system: set up extensions, lines, menus, queues, settings	phone system එක වෙනස් කිරීම. වැරදි setting එකකින් call නවතින්න පුළුවන්, ඒ නිසා මේක දෙන්න ඕනේ ටික දෙනෙකුට විතරයි.
Call centre: live board, listen / whisper / join calls, score calls	Supervisors: agent board එක, call වලට සවන් දීම, call වලට ලකුණු දීම, විරෝධතා විසඳීම.
Call centre: my call queue only	Agents: එයාලගේම call, call backs, knowledge base, එයාලගේ reviews.
Call centre: play call recordings	recordings අහන්න. හැම play එකක්ම log වෙනවා.
Call centre: download call recordings	recording එකක copy එකක් ගන්න. හැම download එකක්ම log වෙනවා.

Manager role එකට මේ ඔක්කොම තියෙනවා; **Call supervisor** role එකට supervise කරන්න පුළුවන්, ඒත් සකස් කරන්න (set up) බෑ.

ඊට පස්සේ **Phone system → Extensions → New** එකේ ඒ කෙනාට extension number එකක් දෙන්න (උදාහරණයක් විදිහට 103), **Used on** තෝරන්න: Phone window එකට නම් **Browser**, desk phone එකකට හෝ mobile app එකට නම් **Softphone or desk phone (SIP)**. desk phone එකට type කරන්න ඕන දේ **Login details** එකේ පෙන්නනවා.

3. Incoming calls, menus සහ queues

Queues

1. **Phone system → Queues → New queue**. agents ලාගේ extensions සහ මේ queue එකට එයාලගේ හැකියාව (skill) එකතු කරන්න (Expert ට call මුලින්ම එනවා, Backup ට එන්නේ අනිත් අය busy නම් විතරයි).
2. ඊළඟ call එක ගන්නේ කවුද කියලා තෝරන්න (වැඩිම වෙලාවක් නිකන් ඉන්න කෙනා, අඩුම call ගත්ත කෙනා, round robin, ඔක්කොම ring කිරීම...), ring වෙන කාලය, call එකකට පස්සේ විවේකය, උපරිම රැඳී සිටීමේ කාලය සහ ඊට පස්සේ call කරන අය යන්නේ කොහෙටද කියලා.
3. call කරන අයට music සහ පෝලිමේ එයාලගේ තැන ඇහෙනවා. **press 1 to be called back** on කරලා නම්, එයාලගේ number එක Call backs list එකට යනවා.
4. **VIP customers jump the line** සහ **Ring the customer's own agent first** පාවිච්චි කරන්නේ customer record එක (VIP, භාෂාව, තමන්ගේම agent) — මේවා customer ගේ page එකේ **When they call** යටතේ set කරන්න.
5. සිංහල, දෙමළ සහ English වෙනම කණ්ඩායම් තියෙනවා නම් queue එකට **Language** එකක් දෙන්න; භාෂාවක් mark කරපු customers එයාලගේ queue එකට යනවා.

Call menus

1. **Phone system → Call menus**. **Greeting** එක upload කරන්න (ඕනෑම audio file එකක්; phone එකේ voice note එකක් වුණත් කමක් නෑ).
2. **Keys** එකතු කරන්න: එක key එකක් (0–9, *, #) හෝ keys දෙකක් (10–15, 01–09). හැම එකකින්ම call කරන කෙනාව queue එකකට, extension එකකට, ring group එකකට, voicemail එකකට හෝ වෙනත් menu එකකට යවනවා.
3. කවුරුවත් key එකක් ඔබන්නේ නැත්නම් මොකද වෙන්නේ කියලත්, තේරුවට පස්සේ call කරන අයට music ඇහෙනවද ring වෙන සද්දේ ඇහෙනවද කියලත් set කරන්න.

Incoming calls සහ holidays

- **Incoming calls**: එක එක line එකට (හෝ "Any line"), open වෙලා තියෙනකොට call යන්නේ කොහෙටද, office දවස් සහ වෙලාවල්, සහ වහලා තියෙනකොට call යන්නේ කොහෙටද (උදාහරණයක් විදිහට voicemail එකකට හෝ පණිවිඩයකට).
- **Holidays**: මේ දවස් වල මුළු දවසම වහලා තියෙන නීතිය පාවිච්චි වෙනවා.

4. Call centre settings

Phone system → Call centre settings:

- **Recording**: කිසිවක් නෑ, එන call, යන call හෝ ඔක්කොම; දවස් කීයක් තියාගන්නවද; call කරන අයට "this call may be recorded" කියලා කියන්න.
- **Notifications**: මගහැරුණු call සඳහා bell එක; voicemail e-mail එකෙන්; call එකට පස්සේ SMS survey එක (ලකුණු 1–5, 0–10 සහ "කොච්චර ලේසිද").
- **Quality and shifts**: හැම සතියකම review කරන්න අහඹු ලෙස තෝරන call; shift එකකට අවසර තියෙන break විනාඩි.
- **Costs**: මාසික budget එක (80% සහ 100% දී alerts), SMS එකක සහ ගෙවන WhatsApp පණිවිඩයක මිල.
- **Report by e-mail**: PDF report එක හැම උදේම හෝ හැම සඳුදාම, ඔබ දාන addresses වලට.
- **Support tickets**: priority එක අනුව උත්තර දිය යුතු සහ විසඳිය යුතු විනාඩි ගණන; අලුත් tickets ස්වයංක්‍රීයව assign කිරීම.
- **AI helpers**: ඔබේම AI key එකක් තියෙනවා නම් විතරයි (Business profile). ඒක නැතුවත් අනිත් හැම දෙයක්ම සාමාන්‍ය විදිහට වැඩ කරනවා.

5. call centre එක live බලන හැටි

- **Agent board**: හැම agent කෙනෙක්ගෙම status එක සහ දැන් තියෙන call එක, රැඳී ඉන්න queues, අද දවසේ සංඛ්‍යා, හොඳම agents සහ alerts (නිදහස් කෙනෙක් නැතුව රැඳී ඉන්න call කරන අය, දිග breaks, කල් ඉකුත් වුණු tickets). තත්පර 5කට සැරයක් refresh වෙනවා.
- **Listen**, **Whisper** (ඔබේ කටහඬ ඇහෙන්නේ agent ට විතරයි) හෝ **Join**: ඔබේම extension එක ring වෙනවා, ඊට පස්සේ ඔබ call එකට සම්බන්ධ වෙනවා. හැම පාවිච්චියක්ම log වෙනවා.
- board එකෙන් agent කෙනෙක්ව ආපහු Ready හෝ Offline කරන්න පුළුවන්.

6. Reports, reviews සහ සැලසුම් කිරීම

- **Call centre reports**: උත්තර දෙන වේගය, service level එක, අතහැරුණු call, call එකකට ගත වෙන කාලය, පළමු වතාවෙම විසඳුණු ඒවා, conversions, තෘප්තිය (CSAT, NPS, ease), හැම agent කෙනෙක්ගෙම සංඛ්‍යා, සහ පැයකට ඕන agents ගණන. call CSV විදිහට හෝ report එක PDF විදිහට download කරන්න.
- **Call reviews**: Call log එකෙන් call එකකට ලකුණු දෙන්න (**Score**) උපදෙස් එක්ක; **Pick calls to review** එකෙන් අහඹු ලෙස සමහරක් තෝරනවා. agents ලාට එකඟ නොවෙන්න පුළුවන්; ලකුණ තියාගන්න හෝ වෙනස් කරන්න **Settle** පාවිච්චි කරන්න.
- **Workforce planning**: ඊළඟ දවස් 7 සඳහා පැයකට බලාපොරොත්තු වෙන call සහ ඕන agents ගණන, HR shifts වල ඉන්න අය එක්ක සසඳලා (රතු = අඩුයි); හැම shift එකකම ඉන්න ඕන අය; forecast එක කොච්චර හරි ගියාද; සහ schedule එකට අනුව වැඩ කිරීම (පරක්කු වීම, Ready කාලය, break වැඩි වීම, කලින් ගිය අය).
- **Costs and call quality**: line, agent සහ campaign අනුව වියදම් ඔබේ budget එක එක්ක; line සහ agent අනුව call quality (MOS); line uptime.

7. customers ලාගේ lists වලට call කිරීම

1. **Call centre → Campaigns → New**: නම, agent කියන්න ඕන දේ, call කරන වෙලාවල්, retries.
2. **numbers dial කරන විදිහ**:
    - **Preview**: හැම agent කෙනෙක්ගෙම Phone window එකට වරකට එක number එකක් එනවා (Auto dial).
    - **Power**: switch එක නිදහස් agent කෙනෙකුට numbers කීපයක් ring කරලා, උත්තර දුන්න call campaign එකේ queue එකට යවනවා.
    - **Predictive**: Power වගේමයි, drop වෙන call ඔබේ සීමාවට අඩුවෙන් තියාගන්න තනියම හැඩගැහෙනවා.

   answering machines වලට ස්වයංක්‍රීයව hang up කරන්නත්, campaign එක call කරන්නේ කුමන line එකෙන්ද (caller ID) කියලා තෝරන්නත් පුළුවන්.
3. campaign එකේ **Call list** එකේ: **Paste numbers**, **Add customers / leads** හෝ **Import**, සහ **Give to** එකෙන් කෙනෙකුට දෙන්න. hot leads වලට **Set priority**.
4. campaign එකේ **Results** එකේ සම්බන්ධ වුණු, machines, drop වුණු සහ convert වුණු ඒවා පෙන්නනවා.

8. Inbox, website chat සහ e-mail

- **CRM → Website chat → New**: title, පිළිගැනීමේ පණිවිඩය, පාට; එක පේළියේ script එක copy කරලා ඔබේ website එකට දාන්න. Chats Inbox එකට එනවා. ගැළපෙන knowledge-base article එකක් මුලින්ම visitor ට පෙන්නනවා.
- **CRM → E-mail inbox → New**: ඔබේ support mailbox එක (Gmail වැඩ කරන්නේ App Password එකක් එක්ක). **Test** එකෙන් ඒක check කරනවා. අලුත් mail විනාඩියකට සැරයක් එනවා; replies යන්නේ එකම address එකෙන්, එකම thread එකේ.
- ඔබේ Facebook page එක සම්බන්ධ කරලා නම් Facebook Messenger පණිවිඩ ස්වයංක්‍රීයව එනවා.

9. වෙනත් systems සම්බන්ධ කිරීම

- **Settings → API keys**: ඔබේ website එකට හෝ software එකට key එකක්; ඒක පෙන්නන්නේ එක පාරයි. උපදෙස්: `/developers`.
- **Settings → Webhooks**: call එකක් ඉවර වුණාම, ticket එකක් open වුණාම වගේ දේවල් OceanCRM ඔබේ system එකට කියනවා.
- **Settings → CRM connections**: HubSpot, Zoho CRM, Salesforce, Zendesk ඔබේම credentials එක්ක.

10. Recordings සහ පෞද්ගලිකත්වය

- Recordings තියාගන්නේ ඔබ set කරපු දවස් ගණනට, ඊට පස්සේ හැම රෑකම delete වෙනවා.
- ඒවා play හෝ download කරන්න පුළුවන් recording permissions තියෙන අයට විතරයි. card numbers කියනකොට **Pause recording** (හෝ `*9`) කරන්න.
- call කරන්න එපා කියන customers **Call centre → Do not call** එකට දාන්න; dialler එක එයාලව මඟ හරිනවා.