

OCEANCRM · PHONE SYSTEM

உரிமையாளர் மற்றும் மேலாளர் வழிகாட்டி

தொலைபேசி அமைப்பையும் call centre ஐயும்
அமைத்தலும் நடத்துதலும்

Version 1.0 · அக்டோபர் 2026 · தமிழ்

1. தொலைபேசி அமைப்பு எவ்வாறு ஒன்றிணைந்து செயல்படுகிறது

வாடிக்கையாளர் ஒருவர் உங்கள் SIM இலக்கங்களில் ஒன்றை அழைக்கிறார். அந்த SIM ஒரு GOIP பெட்டியில் (ஒரு **line**) இருக்கிறது; அது அழைப்பை OceanCRM இன் phone switch க்கு அனுப்புகிறது. Switch உங்கள் **Incoming calls** விதியைப் பின்பற்றி, வழக்கமாக ஒரு **Call menu** க்கு ("1 ஐ அழுத்தவும்..."), பின்னர் ஒரு **Queue** க்கு அனுப்புகிறது. அங்கே, Ready நிலையில் உள்ள முகவர் (agent) ஒருவர் browser இல், மேசைத் தொலைபேசியில் அல்லது Ocean Attendance app இல் பதில் அளிக்கும்வரை அழைப்பவர்கள் இசை கேட்பார்கள். ஒவ்வொரு அழைப்பும் **Call log** இல் எழுதப்படும்; நீங்கள் பதிவு செய்தால், அதன் recording உடன்.

Menu (Phone system)	அது எதற்காக
Extensions	ஒரு நபருக்கு அல்லது ஒரு தொலைபேசிக்கு ஒன்று. ஒவ்வொரு ஊழியருக்கும் ஒரு extension கொடுங்கள்.
Gateways	உங்கள் GOIP பெட்டிகளும் SIM lines உம்; registration நிலை; நிமிடத்துக்கான விலை.
Incoming calls	ஒவ்வொரு line இலும் வரும் அழைப்புகள் எங்கே போகின்றன, அலுவலக நேரங்கள், அலுவலகம் மூடியிருக்கும்போது அவை எங்கே போகின்றன.
Call menus	பதிவுசெய்த வரவேற்புச் செய்திகளும் "ஒரு key ஐ அழுத்தவும்" தெரிவுகளும்.
Queues	அழைப்பவர்கள் இசையுடன் வரிசையில் காத்திருப்பார்கள்; முகவர்கள் முறைப்படி பதில் அளிப்பார்கள்.
Ring groups	பல தொலைபேசிகள் ஒன்றாக ஒலிக்கும், காத்திருப்பு வரிசை இல்லை.
Holidays	போயா தினங்களும் மூடப்படும் நாட்களும்.
Agent board	இப்போது யார் Ready, யார் அழைப்பில், யார் இடைவேளையில்.
Call log · Call backs · Call reviews	ஒவ்வொரு அழைப்பும், recordings, call-back கோரிக்கைகள், தரப் புள்ளிகள் (quality scores).
Call centre reports · Workforce planning · Costs and call quality	எண்ணிக்கைகள், ஊழியர் தேவை, பணம்.
Call centre settings	Recording, அறிவிப்புகள் (notifications), surveys, report மின்னஞ்சல்கள், ticket நேரங்கள், AI.

2. உங்கள் ஊழியர்களுக்கு அணுகல் வழங்குதல்

Settings → Staff / Users இல் ஒருவரைத் திறந்து, அவர் செய்யக்கூடியவற்றை tick செய்யுங்கள். ஒவ்வொருவருக்கும் தேவையானதை மட்டும் கொடுக்கக்கூடியவாறு call centre அணுகல் பிரிக்கப்பட்டுள்ளது:

Tick box	வழங்குவது
Call centre — campaigns, call log, reports, costs	Call centre ஐ நடத்துதல்: campaigns உம் call lists உம், எல்லா அழைப்புகளும், reports, செலவுகள், workforce.
Phone system: set up extensions, lines, menus, queues, settings	தொலைபேசி அமைப்பை மாற்றுதல். தவறான அமைப்பு ஒன்று அழைப்புகளை நிறுத்திவிடலாம், எனவே இதைச் சிலருக்கு மட்டும் கொடுங்கள்.
Call centre: live board, listen / whisper / join calls, score calls	மேற்பார்வையாளர்கள்: agent board, அழைப்புகளைக் கேட்டல், அழைப்புகளுக்குப் புள்ளி வழங்குதல், முரண்பாடுகளைத் தீர்த்தல்.
Call centre: my call queue only	முகவர்கள்: தங்கள் சொந்த அழைப்புகள், call backs, knowledge base, தங்கள் மதிப்பாய்வுகள்.
Call centre: play call recordings	Recordings ஐக் கேட்டல். ஒவ்வொரு முறை கேட்பதும் பதிவு (log) செய்யப்படும்.
Call centre: download call recordings	Recording ஒன்றின் பிரதியை எடுத்தல். ஒவ்வொரு download உம் பதிவு செய்யப்படும்.

Manager பங்குக்கு (role) இவை அனைத்தும் உண்டு; **Call supervisor** பங்குக்கு மேற்பார்வை உண்டு, ஆனால் அமைத்தல் (set up) இல்லை.

பின்னர் **Phone system → Extensions → New** இல் அந்த நபருக்கு ஒரு extension இலக்கம் (உதாரணமாக 103) கொடுத்து, **Used on** ஐத் தெரிவு செய்யுங்கள்: Phone சாளரத்துக்கு **Browser**, அல்லது மேசைத் தொலைபேசி அல்லது mobile app க்கு **Softphone or desk phone (SIP)**. மேசைத் தொலைபேசியில் என்ன type செய்ய வேண்டும் என்பதை **Login details** காட்டும்.

3. உள்வரும் அழைப்புகள், menus, queues

Queues

1. **Phone system → Queues → New queue**. முகவர்களின் extensions ஐயும், இந்த queue க்கான அவர்களின் திறன் நிலையையும் (skill) சேருங்கள் (Expert க்கு அழைப்புகள் முதலில் வரும், Backup க்கு மற்றவர்கள் busy ஆக இருக்கும்போது மட்டும்).
2. அடுத்த அழைப்பு யாருக்குப் போகும் (longest idle, fewest calls, round robin, ring all...), ஒலிக்கும் நேரம், அழைப்புக்குப் பின் ஓய்வு நேரம், அதிகபட்சக் காத்திருப்பு நேரம், அதன் பின் அழைப்பவர்கள் எங்கே போவார்கள் என்பவற்றைத் தெரிவு செய்யுங்கள்.

3. அழைப்பவர்கள் இசையையும் வரிசையில் தங்கள் இடத்தையும் கேட்பார்கள். **press 1 to be called back** இயக்கப்பட்டிருந்தால், அவர்களின் இலக்கம் Call backs பட்டியலில் சேரும்.
4. **VIP customers jump the line** உம் **Ring the customer's own agent first** உம் வாடிக்கையாளர் பதிவைப் (VIP, மொழி, சொந்த முகவர்) பயன்படுத்துகின்றன — இவற்றை வாடிக்கையாளரின் பக்கத்தில் **When they call** இன் கீழ் அமையுங்கள்.
5. சிங்களம், தமிழ், ஆங்கிலம் எனத் தனித்தனிக் குழுக்கள் இருந்தால், queue க்கு ஒரு **Language** கொடுங்கள்; ஒரு மொழி குறிக்கப்பட்ட வாடிக்கையாளர்கள் அந்த மொழிக்கான queue க்குப் போவார்கள்.

Call menus

1. **Phone system → Call menus. Greeting** ஐ upload செய்யுங்கள் (எந்த audio file உம் சரி; phone இல் பதிவுசெய்த voice note உம் போதும்).
2. **Keys** ஐச் சேருங்கள்: ஒரு key (0–9, *, #) அல்லது இரண்டு keys (10–15, 01–09). ஒவ்வொன்றும் அழைப்பவரை ஒரு queue, extension, ring group, voicemail அல்லது வேறொரு menu க்கு அனுப்பும்.
3. யாரும் எந்த key யும் அழுத்தாவிட்டால் என்ன நடக்கும் என்பதையும், தெரிவு செய்த பின் அழைப்பவர்கள் இசை கேட்பார்களா அல்லது ஒலிக்கும் சத்தம் (ringing) கேட்பார்களா என்பதையும் அமையுங்கள்.

உள்வரும் அழைப்புகளும் விடுமுறைகளும்

- **Incoming calls:** ஒவ்வொரு line க்கும் (அல்லது "Any line"), திறந்திருக்கும்போது அழைப்புகள் எங்கே போகும், அலுவலக நாட்களும் நேரங்களும், மூடியிருக்கும்போது அவை எங்கே போகும் (உதாரணமாக ஒரு voicemail அல்லது ஒரு செய்தி).
- **Holidays:** இந்தத் திகதிகளில் நாள் முழுவதும் மூடிய நேர விதி (closed rule) பயன்படுத்தப்படும்.

4. Call centre அமைப்புகள்

Phone system → Call centre settings:

- **Recording:** இல்லை, உள்வரும், வெளிச்செல்லும் அல்லது எல்லாம்; எத்தனை நாட்கள் வைத்திருப்பது; அழைப்பவர்களுக்கு "this call may be recorded" (இந்த அழைப்பு பதிவு செய்யப்படலாம்) என்று சொல்லுதல்.
- **Notifications:** தவறிய அழைப்பு மணி; மின்னஞ்சல் மூலம் voicemail; அழைப்புக்குப் பின் SMS survey (1–5, 0–10 மதிப்பீடு மற்றும் "எவ்வளவு இலகுவாக இருந்தது").
- **Quality and shifts:** ஒவ்வொரு வாரமும் மதிப்பாய்வுக்காக எழுமாற்றாகத் (random) தெரிவுசெய்யப்படும் அழைப்புகள்; ஒரு shift க்கு அனுமதிக்கப்பட்ட இடைவேளை நிமிடங்கள்.
- **Costs:** மாதாந்த budget (80% இலும் 100% இலும் எச்சரிக்கைகள்), ஒரு SMS இன் விலையும் கட்டணம் செலுத்தப்படும் WhatsApp செய்தி ஒன்றின் விலையும்.
- **Report by e-mail:** PDF report ஐ ஒவ்வொரு காலையும் அல்லது ஒவ்வொரு திங்கட்கிழமையும், நீங்கள் உள்ளிடும் முகவரிகளுக்கு.

- **Support tickets:** ஒவ்வொரு priority க்கும் பதில் அளிக்க வேண்டிய, தீர்க்க வேண்டிய நிமிடங்கள்; புதிய tickets ஐத் தானாக ஒப்படைத்தல் (auto-assign).
- **AI helpers:** உங்கள் சொந்த AI key (Business profile) இருந்தால் மட்டும். அது இல்லாவிட்டாலும் மற்றைய அனைத்தும் வழமைபோல் வேலை செய்யும்.

5. Call centre ஐ நேரடியாகக் கண்காணித்தல்

- **Agent board:** ஒவ்வொரு முகவரின் நிலையும் தற்போதைய அழைப்பும், காத்திருக்கும் queues, இன்றைய எண்ணிக்கைகள், சிறந்த முகவர்கள், எச்சரிக்கைகள் (யாரும் free ஆக இல்லாமல் அழைப்பவர்கள் காத்திருத்தல், நீண்ட இடைவேளைகள், காலம் கடந்த tickets). இது 5 வினாடிகளுக்கு ஒருமுறை புதுப்பிக்கப்படும்.
- **Listen, Whisper** (முகவருக்கு மட்டுமே உங்கள் குரல் கேட்கும்) அல்லது **Join:** உங்கள் சொந்த extension ஒலிக்கும், பின்னர் நீங்கள் அந்த அழைப்பில் இருப்பீர்கள். ஒவ்வொரு பயன்பாடும் பதிவு செய்யப்படும்.
- Board இலிருந்தே ஒரு முகவரை மீண்டும் Ready ஆக அல்லது Offline ஆக மாற்றலாம்.

6. Reports, மதிப்பாய்வுகள், திட்டமிடல்

- **Call centre reports:** பதில் அளிக்கும் வேகம், service level, கைவிடப்பட்ட அழைப்புகள், handle time, முதல் முறையிலேயே தீர்க்கப்பட்டவை, conversions, திருப்தி (CSAT, NPS, ease), ஒவ்வொரு முகவரின் எண்ணிக்கைகள், ஒவ்வொரு மணித்தியாலத்துக்கும் தேவையான முகவர்கள். அழைப்புகளை CSV ஆகவோ report ஐ PDF ஆகவோ download செய்யுங்கள்.
- **Call reviews:** Call log இலிருந்து ஒரு அழைப்புக்கு (**Score**) ஆலோசனையுடன் புள்ளி வழங்குங்கள்; **Pick calls to review** சிலவற்றை எழுமாற்றாகத் தெரிவு செய்யும். முகவர்கள் உடன்படாமல் இருக்கலாம்; புள்ளியை வைத்திருக்க அல்லது மாற்ற **Settle** ஐப் பயன்படுத்துங்கள்.
- **Workforce planning:** அடுத்த 7 நாட்களுக்கு ஒவ்வொரு மணித்தியாலத்திலும் எதிர்பார்க்கப்படும் அழைப்புகளும் தேவையான முகவர்களும், HR shifts இல் உள்ளவர்களுடன் ஒப்பிட்டு (சிவப்பு = மிகக் குறைவு); ஒவ்வொரு shift இலும் இருக்க வேண்டியவர்கள்; முன்கணிப்பு (forecast) எவ்வளவு சரியாக இருந்தது; அட்டவணையைப் பின்பற்றுதல் (தாமதம், Ready நேரம், கூடுதல் இடைவேளைகள், நேரத்துக்கு முன் வெளியேறுதல்).
- **Costs and call quality:** line, முகவர், campaign வாரியாகச் செலவுகள், உங்கள் budget உடன் ஒப்பிட்டு; ஒவ்வொரு line க்கும் முகவருக்கும் அழைப்புத் தரம் (MOS); line இயங்கிய நேரம் (uptime).

7. வாடிக்கையாளர் பட்டியல்களை அழைத்தல்

1. **Call centre → Campaigns → New:** பெயர், முகவர் என்ன சொல்ல வேண்டும், அழைப்பு நேரங்கள், மீண்டும் முயற்சிகள் (retries).

2. இலக்கங்கள் எவ்வாறு dial செய்யப்படுகின்றன:

- **Preview:** ஒவ்வொரு முகவரின் Phone சாளரத்துக்கும் ஒரு நேரத்தில் ஒரு இலக்கம் வரும் (Auto dial).
- **Power:** Switch, free ஆக உள்ள ஒவ்வொரு முகவருக்கும் பல இலக்கங்களை அழைத்து, பதில் அளிக்கப்பட்ட அழைப்புகளை campaign இன் queue க்கு இணைக்கும்.
- **Predictive:** Power போன்றது; துண்டிக்கப்படும் அழைப்புகளை (dropped calls) உங்கள் வரம்புக்குக் கீழே வைத்திருக்கத் தன்னைத்தானே சரிசெய்துகொள்ளும்.

Answering machines க்குத் தானாகவே துண்டிக்கலாம், campaign எந்த line இலிருந்து (caller ID) அழைக்க வேண்டும் என்றும் தெரிவு செய்யலாம்.

3. Campaign இன் **Call list** இல்: **Paste numbers, Add customers / leads** அல்லது **Import**, பின்னர் **Give to** மூலம் ஒருவருக்குக் கொடுங்கள். சூடான leads க்கு **Set priority**.
4. Campaign இன் **Results** தொடர்புகொள்ளப்பட்டவை (reached), machines, துண்டிக்கப்பட்டவை (dropped), மாற்றப்பட்டவை (converted) ஆகியவற்றைக் காட்டும்.

8. Inbox, இணையத்தள chat, மின்னஞ்சல்

- **CRM → Website chat → New:** தலைப்பு, வரவேற்புச் செய்தி, நிறம்; ஒரு வரி script ஐ copy செய்து உங்கள் இணையத்தளத்தில் போடுங்கள். Chats Inbox க்கு வரும். பொருத்தமான knowledge-base கட்டுரை ஒன்று பார்வையாளருக்கு முதலில் காட்டப்படும்.
- **CRM → E-mail inbox → New:** உங்கள் support mailbox (Gmail ஒரு App Password உடன் வேலை செய்யும்). **Test** அதைச் சரிபார்க்கும். புதிய மின்னஞ்சல்கள் ஒவ்வொரு நிமிடமும் வரும்; பதில்கள் அதே முகவரியிலிருந்து அதே thread இல் போகும்.
- உங்கள் Facebook page இணைக்கப்பட்டதும் Facebook Messenger செய்திகள் தானாகவே வரும்.

9. மற்றைய அமைப்புகளை இணைத்தல்

- **Settings → API keys:** உங்கள் இணையத்தளம் அல்லது மென்பொருளுக்கான ஒரு key; அது ஒருமுறை மட்டுமே காட்டப்படும். அறிவுறுத்தல்கள்: `/developers`.
- **Settings → Webhooks:** ஒரு அழைப்பு முடியும்போது, ஒரு ticket திறக்கப்படும்போது, இன்னும் இதுபோன்றவற்றின்போது OceanCRM உங்கள் அமைப்புக்குத் தெரிவிக்கும்.
- **Settings → CRM connections:** உங்கள் சொந்த credentials உடன் HubSpot, Zoho CRM, Salesforce, Zendesk.

10. Recordings உம் தனியுரிமையும்

- Recordings நீங்கள் அமைக்கும் நாட்களுக்கு வைக்கப்பட்டு, பின்னர் ஒவ்வொரு இரவும் அழிக்கப்படும்.

- Recording அனுமதிகள் உள்ளவர்கள் மட்டுமே அவற்றைக் கேட்கவோ download செய்யவோ முடியும். Card இலக்கங்கள் வாசிக்கப்படும்போது **Pause recording** (அல்லது *9).
- அழைக்க வேண்டாம் என்று கேட்கும் வாடிக்கையாளர்கள் **Call centre → Do not call** இல் சேர்க்கப்படுவார்கள்; dialler அவர்களைத் தவிர்க்கும்.