

OCEANCRM · PHONE SYSTEM

කාර්ය මණ්ඩලය සඳහා අත්පොත

call වලට උත්තර දෙන සහ call ගන්න agents සහ office staff
සඳහා

Version 1.0 · 2026 ඔක්තෝබර් · සිංහල

1. ඔබ පාවිච්චි කරන දේවල්

- OceanCRM එකේ **Phone window** එක: browser එක ඇතුළේ නියෙන ඔබේ phone එක. call වලට උත්තර දෙන්න, call ගන්න, transfer කරන්න සහ notes ලියන්න මෙතනින් පුළුවන්.
- **Inbox** එක: පාරිභෝගිකයන්ගෙන් එන website chat, e-mail, Facebook Messenger සහ WhatsApp පණිවිඩ, එකම list එකක.
- **Ocean Attendance app** එක (Android), ඔබේ ආයතනය ඔබට ඒකේ phone extension එකක් දීලා නියෙනවා නම්.
- ඔබේ login එක OceanCRM එකේ අතින් කොටස් වලට පාවිච්චි කරන එකමයි. ඔබට ජ්‍යෙෂ්ඨ දේවල් ඔබේ manager ඔබට දීලා නියෙන අවසර (permissions) අනුව වෙනස් වෙනවා.

2. දුරකථන පටන් ගන්න හැටි

1. OceanCRM එකට login වෙලා උඩින්ම නියෙන  **Phone** button එක click කරන්න. Phone window එක open වෙනවා. ඒක දුරකථන පුරාම වෙනම window එකක open කරලා තියාගන්න.
2. පළමු වතාවේ browser එක ඔබේ **microphone** එක පාවිච්චි කරන්න අවසර ඉල්ලනවා. **Allow** click කරන්න. "The microphone is blocked" කියලා පෙන්වුවොත්, address bar එකේ වම් පැත්තේ නියෙන lock icon එක click කරලා → **Microphone** → **Allow** තෝරලා, page එක reload කරන්න.
3. headset එකක් දාගන්න. ඔබේම කටහඬ අහලා sound එක හරිදු බලන්න **Echo test** එක පාවිච්චි කරන්න.
4. ඔබට **Ready** කරන්න. queue එකෙන් call එන්නේ Ready අයට විතරයි.

Status	තේරුම
Ready	ඔබ queue එකෙන් එන call ගන්නවා.
Break · Lunch · Meeting · Training	queue එක ඔබව මඟ හරිනවා. එක එකකට ගත කරන කාලය ඔබේ supervisor සඳහා ගණන් කරනවා.
Offline	ඔබ වැඩ කරන්නේ නෑ.

desk phone එකකින් නම් Ready වෙන්න *45 සහ Break යන්න *46 dial කරන්නත් පුළුවන්.

3. call එකකට උත්තර දෙන හැටි

1. call එකක් ආවම Phone window එක ring වෙලා number එක පෙන්නවා. call කරන කෙනා customer කෙනෙක් හෝ lead කෙනෙක් නම්, එයාගේ නම සහ මෑත ඉතිහාසය පෙන්නවා.
2. **Answer** (හෝ **Decline**) click කරන්න.
3. call එක අතරතුර මේවා පාවිච්චි කරන්න පුළුවන්:
 - **Mute** — customer ට ඔබේ කටහඬ ඇහෙන්නේ නෑ.

- **Hold** — customer ට music ඇහෙනවා. ආපහු එන්න **Resume** click කරන්න.
- **Keypad** — වෙනත් ආයතනයක menu එකකට numbers ඔබන්න.
- **Pause recording** — customer card number එකක් හෝ password එකක් කියනකොට. ආයතන record කරන්න පටන් ගන්න නැවත click කරන්න.
- **End call.**

4. call එකක් transfer කරන හැටි

Transfer click කරලා extension එකක් (උදාහරණයක් විදිහට 102), ring group එකක් හෝ පිටත number එකක් type කරන්න.

- **Send** — blind transfer එකක්. call එක කෙලින්ම එතනට යනවා, ඔබ නිදහස්.
- **Talk first** — warm transfer එකක්. ඔබ ඔබේ සගයා එක්ක කතා කරනකොට customer hold එකේ ඉන්නවා. ඊට පස්සේ තෝරන්න:
 - **Hand over** — customer ව ඔබේ සගයාට සම්බන්ධ කරනවා, ඔබ අයිත් වෙනවා.
 - **All three** — ඔබ, customer සහ ඔබේ සගයා තුන්දෙනාම එකට කතා කරනවා.
 - **Back to caller** — ඔබේ සගයාට උදව් කරන්න බෑ, ඔබ ආපහු customer ලඟට යනවා.

පිටත number එකකට transfer කරන්න හිස් telephone line එකක් ඔබේ. SIM lines ඔබ්කොම busy නම්, transfer එක fail වෙනවා, customer ඔබ ලඟම ඉන්නවා.

5. හැම call එකකටම පස්සේ notes සහ ප්‍රතිඵලය

call එක ඉවර වුණාට පස්සේ notes card එක open වෙලා තියෙනවා. කරුණාකර හැම වතාවෙම ඒක පුරවන්න — ඔබේ reports සහ ආයතනයේ follow-ups හැඳෙන්නේ ඒකෙන්.

1. customer ට ඔබ වුණේ මොකක්ද කියලා **Notes** වල ලියන්න. හැම ඉල්ලීමක්ම **Add** එකෙන් එකතු කරන්න.
2. **outcome** එක (ප්‍රතිඵලය) තෝරන්න (උදාහරණයක් විදිහට Interested, Call back, Not interested, Do not call).
3. call back එකක් නම්, දිනය තෝරන්න. ඒක ඔබේ follow-up list එකේ පෙන්වනවා.
4. **Done** click කරන්න.

6. නිදහස් වෙලාවේ list එකකට call කිරීම (Auto dial)

ඔබේ manager numbers **call list** එකකට දාලා, ඒවායින් සමහරක් ඔබට දෙන්න පුළුවන්.

1. Phone window එකේ **Auto dial** හොයාගෙන **Wait between calls** (call අතර රැඳී සිටින කාලය) තෝරන්න (උදාහරණයක් විදිහට තත්පර 30).
2. **Start** click කරන්න. ඔබේම numbers මුලින් එනවා, ඊට පස්සේ පොදු numbers. නම, campaign එක සහ **What to say** (කියන්න ඔබ දේ) ඔබට පෙනෙනවා.

3. number එක ring වෙනවා. කතා කරලා, notes card එක සහ outcome එක පුරවන්න.
4. රැඳී සිටින කාලය ඉවර වුණාම, රිද්ම number එක තනියම ring වෙනවා. customer කෙනෙක් ඔබට call කළොත් auto dial එක pause වෙනවා.
5. ඉවර වුණාම **Stop** click කරන්න.

Do-not-call list එකේ තියෙන numbers, call කරන්න එපා කියපු customers, සහ campaign එකේ call කරන වෙලාවෙන් පිට call ස්වයංක්‍රීයව මග හරිනවා. උත්තර නොදුන් numbers වලට පස්සේ ආයෙන් try කරනවා.

7. Call backs සහ මගහැරුණු call

- මගහැරුණු call එකක් ගැන OceanCRM එකේ උඩින්ම තියෙන **bell** 🛎 එකේ **Call back** button එකක් එක්ක දැනුම් දෙනවා.
- queue එකේ රැඳී ඉන්න customers ට ආපහු call එකක් ගන්න **1** ඔබන්න පුළුවන්. මේවා **Phone system** → **Call backs** එකේ පෙන්නවා. **Call** click කරලා, රිට් පස්සේ **Reached** හෝ **No answer** mark කරන්න.
- Voicemails bell එකටත් e-mail එකෙහුත් එනවා (ඔබේ ආයතනය ඒක on කරලා නම්). desk phone එකකින් අහන්න *97 dial කරන්න.

8. Inbox එක — chat, e-mail, Messenger, WhatsApp

CRM → **Inbox** open කරන්න.

1. උඩින් **Mine**, **Unassigned** හෝ **All** තෝරන්න, ඒ වගේම channel එක සහ status එකත් තෝරන්න.
2. සංවාදයක් click කරන්න. පණිවිඩ මැද පෙන්නවා; customer ගේ call, tickets සහ අනිත් chats දකුණු පැත්තේ පෙන්නවා.
3. ඔබේ reply එක type කරලා **Send** click කරන්න. නිතර දෙන උත්තර වලට **Ready replies** පාවිච්චි කරන්න. සගයන්ට විතරක් පේන දෙයක් ලියන්න **Internal note** tick කරන්න.
4. support ticket එකක් open කරන්න **Ticket**, customer ට phone කරන්න **Call**, වැඩේ ඉවර වුණාම **Close** පාවිච්චි කරන්න.
5. ඔබේ ආයතනය AI on කරලා නම්, ✨ **Suggest reply** එකෙන් draft එකක් ලියනවා, translate buttons වලින් customer ගේ පණිවිඩය English හෝ සිංහලට, නැත්නම් ඔබේ reply එක සිංහලට හෝ දෙමළට හරවනවා. යවන්න කලින් හැම වෙලාවෙම draft එක කියවන්න.

සංවාදයක් ලග 🗨 එකක් තියෙනවා නම් ඒකේ තේරුම පළමු reply එක පරක්කුයි කියන එක. Website chats වලට විනාඩි 5ක් ඇතුළත උත්තර දෙන්න ඔබේ.

9. Support tickets

- **CRM** → **Support Tickets** එකේ tickets පෙන්නවා. **Assigned to me** එකෙන් ඔබේම ඒවා විතරක් පෙරලා පෙන්නවා.

- හැම ticket එකකටම **answer by** (උත්තර දිය යුතු) සහ **fix by** (විසඳිය යුතු) වෙලාවක් තියෙනවා. ඒ වෙලාවල් පහු වුණොත්, ticket එක priority එකකින් ඉහළට දාලා ඔබේ supervisor ට දන්වනවා.
- **Replies / updates** එකේ replies එකතු කරන්න. සගයන්ට විතරක් නම් **Internal note** tick කරන්න.
- විසඳුණාම status එක **Resolved** කරලා **How it ended** (ඉවර වුණු විදිහ) තෝරන්න.

10. Knowledge base සිහි call reviews

- **Phone system → Knowledge base:** customer රැඳී ඉන්නකොට උත්තර search කරන්න. ගොඩක් articles වල copy කරගන්න පුළුවන් ready reply එකක් තියෙනවා.
- **Phone system → Call reviews:** ඔබේ call වලට ඔබේ supervisor දීපු ලකුණු සහ උපදෙස්. තහවුරු කරන්න **Got it** click කරන්න, නැත්නම් review එක වැරදියි කියලා හේතුව කියන්න **Disagree** click කරන්න. supervisor කෙනෙක් තීරණය කරලා ඔබට කියනවා.

11. Desk phone සිහි keypad codes

Dial කරන්න	කරන දේ
*45 / *46	Ready / Break
101 , 102 ...	සගයෙකුගේ extension එකට call කරන්න
*8	ඔබේ ආයතනයේ ring වෙන ඕනෑම phone එකකට උත්තර දෙන්න
**101	extension 101 ring වෙනකොට ඒකට උත්තර දෙන්න
700	call එකක් park කරන්න (call එක අතරතුර 700 ට transfer කරලා slot number එක අහගන්න)
701 – 720	park කරපු call එකක් ඕනෑම phone එකකින් ගන්න
*700 – *799	Conference rooms
## + number	call එක අතරතුර blind transfer
*2 + number	Warm transfer; ආයෙන් *2 ඔබුවොත් hand over වෙනවා, *1 cancel කරනවා, *3 තුන්දෙනාම
*9	call recording එක pause / resume කරන්න
*97	ඔබේ voicemail
*43	Echo test

12. මොකක් හරි වැඩ කරන්නේ නැත්නම්

ප්‍රශ්නය	මේක කරලා බලන්න
sound නෑ හෝ "microphone blocked"	microphone එකට අවසර දෙන්න (2 කොටස), microphone එක විදිහට headset එක තෝරලාද බලන්න, reload කරන්න.
මම Ready, ඒත් call එන්නේ නෑ	Phone window එක open කරලා නියාගන්න (close කරලා හෝ sleep වෙලා නෙවෙයි). ඔබ queue එකේ ඉන්නවද කියලා ඔබේ supervisor ගෙන් අහන්න.
phone එක ring වුණා, ඒත් මට ඇහුණේ නෑ	Phone window එක background tab එකක නෙවෙයි, වෙනම window එකක නියාගන්න; computer එකේ sound on කරන්න.
පිටතට ගන්න call fail වෙනවා	SIM lines ඔක්කොම busy වෙන්න පුළුවන්. ටිකක් ඉඳලා ආයෙත් try කරන්න, නැත්නම් ඔබේ supervisor ට කියන්න.