OCEANCRM · PHONE SYSTEM

ஊழியர் பயனர் வழிகாட்டி

அழைப்புகளுக்குப் பதில் அளிக்கும், அழைப்புகளை மேற்கொள்ளும் முகவர்களுக்கும் அலுவலக ஊழியர்களுக்கும்

Version 1.0 · அக்டோபர் 2026 · தமிழ்

1. நீங்கள் பயன்படுத்துபவை

- **Phone சாளரம் (window)** — OceanCRM இல் உள்ள இது, browser இல் இருக்கும் உங்கள் தொலைபேசி. அழைப்புகளுக்குப் பதில் அளிப்பது, அழைப்பது, அழைப்பை மாற்றுவது, குறிப்புகள் எழுதுவது எல்லாம் இங்கேயே.
- **Inbox** — வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து வரும் இணையத்தள chat, மின்னஞ்சல் (e-mail), Facebook Messenger, WhatsApp செய்திகள் அனைத்தும் ஒரே பட்டியலில்.
- **Ocean Attendance app** (Android) — உங்கள் நிறுவனம் அதில் உங்களுக்கு ஒரு phone extension தந்திருந்தால்.
- உங்கள் login, OceanCRM இன் மற்றைய பகுதிகளுக்குப் பயன்படுத்தும் அதே login தான். நீங்கள் எதைப் பார்க்கலாம் என்பது உங்கள் மேலாளர் தந்த அனுமதிகளைப் (permissions) பொறுத்தது.

2. உங்கள் நாளைத் தொடங்குதல்

1. OceanCRM இல் login செய்து, மேலே உள்ள 📞 **Phone** பொத்தானை அழுத்துங்கள். Phone சாளரம் திறக்கும். நாள் முழுவதும் அதைத் தனிச் சாளரத்தில் திறந்தே வைத்திருங்கள்.
2. முதல் முறை, உங்கள் **microphone** ஐப் பயன்படுத்த browser அனுமதி கேட்கும். **Allow** ஐ அழுத்துங்கள். “The microphone is blocked” என்று தெரிந்தால், address bar இன் இடது பக்கத்தில் உள்ள பூட்டு (lock) அடையாளத்தை அழுத்தி → **Microphone** → **Allow** தெரிவு செய்து, பின்னர் பக்கத்தை reload செய்யுங்கள்.
3. Headset அணிந்துகொள்ளுங்கள். உங்கள் குரலை நீங்களே கேட்டு ஒலியைச் சரிபார்க்க **Echo test** ஐப் பயன்படுத்துங்கள்.
4. உங்கள் நிலையை **Ready** ஆக மாற்றுங்கள். Ready நிலையில் உள்ளவர்களுக்கு மட்டுமே queue இலிருந்து அழைப்புகள் வரும்.

நிலை (Status)	அதன் அர்த்தம்
Ready	நீங்கள் queue இலிருந்து அழைப்புகளை எடுப்பீர்கள்.
Break · Lunch · Meeting · Training	Queue உங்களைத் தவிர்த்துவிடும். ஒவ்வொன்றிலும் நீங்கள் செலவிடும் நேரம் உங்கள் மேற்பார்வையாளருக்காகக் கணக்கிடப்படும்.
Offline	நீங்கள் வேலையில் இல்லை.

> மேசைத் தொலைபேசியில் (desk phone) Ready க்கு `*45`, Break க்கு `*46` என்றும் dial செய்யலாம்.

3. அழைப்புக்குப் பதில் அளித்தல்

1. அழைப்பு வரும்போது Phone சாளரம் ஒலித்து, இலக்கத்தைக் காட்டும். அழைப்பவர் ஒரு வாடிக்கையாளர் அல்லது lead ஆக இருந்தால், அவரின் பெயரும் அண்மைய வரலாறும் தெரியும்.
2. **Answer** (அல்லது **Decline**) ஐ அழுத்துங்கள்.
3. அழைப்பின்போது இவற்றைப் பயன்படுத்தலாம்:
    - **Mute** — வாடிக்கையாளருக்கு உங்கள் குரல் கேட்காது.
    - **Hold** — வாடிக்கையாளர் இசை கேட்பார். திரும்ப வர **Resume** ஐ அழுத்துங்கள்.
    - **Keypad** — வேறொரு நிறுவனத்தின் menu வில் இலக்கங்களை அழுத்த.
    - **Pause recording** — வாடிக்கையாளர் card இலக்கம் அல்லது password சொல்லும்போது. மீண்டும் பதிவுசெய்யத் தொடங்க மறுபடியும் அழுத்துங்கள்.
    - **End call**.

4. அழைப்பை மாற்றுதல் (Transfer)

Transfer ஐ அழுத்தி, ஒரு extension (உதாரணமாக `102`), ஒரு ring group அல்லது வெளி இலக்கம் ஒன்றை type செய்யுங்கள்.

- **Send** — blind transfer. அழைப்பு நேரடியாக அங்கே போகும், நீங்கள் விடுபடுவீர்கள்.
- **Talk first** — warm transfer. நீங்கள் உங்கள் சக ஊழியருடன் பேசும்வரை வாடிக்கையாளர் hold இல் காத்திருப்பார். பின்னர் தெரிவு செய்யுங்கள்:
    - **Hand over** — வாடிக்கையாளர் உங்கள் சக ஊழியருடன் இணைக்கப்படுவார், நீங்கள் விலகிவிடுவீர்கள்.
    - **All three** — நீங்கள், வாடிக்கையாளர், உங்கள் சக ஊழியர் மூவரும் ஒன்றாகப் பேசுவீர்கள்.
    - **Back to caller** — உங்கள் சக ஊழியரால் உதவ முடியாது. நீங்கள் வாடிக்கையாளரிடம் திரும்புவீர்கள்.

> வெளி இலக்கத்துக்கு transfer செய்ய ஒரு free telephone line தேவை. எல்லா SIM lines உம் busy ஆக இருந்தால், transfer தோல்வியடையும், வாடிக்கையாளர் உங்களுடனேயே இருப்பார்.

5. ஒவ்வொரு அழைப்புக்குப் பின்னும் குறிப்புகளும் முடிவும்

அழைப்பு முடிந்த பின்னும் குறிப்பு அட்டை (notes card) திறந்தே இருக்கும். ஒவ்வொரு முறையும் தயவுசெய்து அதை நிரப்புங்கள் — உங்கள் reports உம் நிறுவனத்தின் follow-ups உம் அதிலிருந்தே வருகின்றன.

1. வாடிக்கையாளர் என்ன கேட்டார் என்பதை **Notes** இல் எழுதுங்கள். ஒவ்வொரு கோரிக்கையையும் **Add** மூலம் சேருங்கள்.

2. **முடிவைத் (outcome)** தெரிவு செய்யுங்கள் (உதாரணமாக Interested, Call back, Not interested, Do not call).
3. Call back எனில், திகதியைத் தெரிவு செய்யுங்கள். அது உங்கள் follow-up பட்டியலில் தோன்றும்.
4. **Done** ஐ அழுத்துங்கள்.

6. ஓய்வு நேரத்தில் ஒரு பட்டியலை அழைத்தல் (Auto dial)

உங்கள் மேலாளர் இலக்கங்களை ஒரு **call list** இல் போடுவார், அவற்றில் சிலவற்றை உங்களுக்குத் தரலாம்.

1. Phone சாளரத்தில் **Auto dial** ஐக் கண்டு, **Wait between calls** ஐத் தெரிவு செய்யுங்கள் (உதாரணமாக 30 வினாடிகள்).
2. **Start** ஐ அழுத்துங்கள். உங்களுக்கென்று தரப்பட்ட இலக்கங்கள் முதலில் வரும், பின்னர் பகிரப்பட்டவை. பெயர், campaign, **What to say** (என்ன சொல்ல வேண்டும்) ஆகியவை தெரியும்.
3. இலக்கம் ஒலிக்கும். பேசுங்கள், பின்னர் குறிப்பு அட்டையையும் முடிவையும் நிரப்புங்கள்.
4. காத்திருக்கும் நேரம் முடிந்ததும், அடுத்த இலக்கம் தானாகவே ஒலிக்கும். வாடிக்கையாளர் ஒருவர் உள்ளே அழைத்தால் auto dial இடைநிறுத்தப்படும்.
5. முடித்ததும் **Stop** ஐ அழுத்துங்கள்.

> Do-not-call பட்டியலில் உள்ள இலக்கங்கள், அழைக்க வேண்டாம் என்று கேட்ட வாடிக்கையாளர்கள், campaign இன் அழைப்பு நேரத்துக்கு வெளியே உள்ள அழைப்புகள் ஆகியவை தானாகவே தவிர்க்கப்படும். பதில் அளிக்காத இலக்கங்கள் பின்னர் மீண்டும் முயற்சிக்கப்படும்.

7. Call backs உம் தவறிய அழைப்புகளும்

- தவறிய அழைப்பு (missed call) ஒன்று OceanCRM இன் மேலே உள்ள **மணியில்** 🔔 ஒரு **Call back** பொத்தானுடன் தோன்றும்.
- Queue இல் காத்திருக்கும் வாடிக்கையாளர்கள், திரும்ப அழைக்கப்பட **1** ஐ அழுத்தலாம். இவை **Phone system → Call backs** இல் தோன்றும். **Call** ஐ அழுத்தி, பின்னர் **Reached** அல்லது **No answer** எனக் குறியுங்கள்.
- Voicemails மணியிலும் மின்னஞ்சலிலும் (உங்கள் நிறுவனம் அதை இயக்கியிருந்தால்) வரும். மேசைத் தொலைபேசியில் கேட்க `*97` ஐ dial செய்யுங்கள்.

8. Inbox — chat, மின்னஞ்சல், Messenger, WhatsApp

CRM → Inbox ஐத் திறவுங்கள்.

1. மேலே **Mine**, **Unassigned** அல்லது **All** ஐயும், channel ஐயும் நிலையையும் (status) தெரிவு செய்யுங்கள்.
2. ஒரு உரையாடலை அழுத்துங்கள். செய்திகள் நடுவில் தெரியும்; வாடிக்கையாளரின் அழைப்புகள், tickets, மற்றைய chats வலது பக்கம் தெரியும்.
3. உங்கள் பதிலை type செய்து **Send** ஐ அழுத்துங்கள். பொதுவான பதில்களுக்கு **Ready replies** ஐப் பயன்படுத்துங்கள். சக ஊழியர்கள் மட்டும் பார்க்கக்கூடிய ஒன்றை எழுத **Internal note** ஐ tick செய்யுங்கள்.
4. Support ticket ஒன்றைத் திறக்க **Ticket**, வாடிக்கையாளருக்கு phone செய்ய **Call**, முடிந்ததும் **Close** ஐப் பயன்படுத்துங்கள்.
5. உங்கள் நிறுவனம் AI ஐ இயக்கியிருந்தால், ✨ **Suggest reply** ஒரு வரைவுப் பதிலை (draft) எழுதும்; மொழிபெயர்ப்புப் பொத்தான்கள் வாடிக்கையாளரின் செய்தியை ஆங்கிலம் அல்லது சிங்களத்துக்கும், உங்கள் பதிலைச் சிங்களம் அல்லது தமிழுக்கும் மாற்றும். அனுப்புவதற்கு முன் வரைவை எப்போதும் வாசியுங்கள்.

> ஒரு உரையாடலுக்கு அருகில் ⏰ இருந்தால், முதல் பதில் தாமதமாகிவிட்டது என்று அர்த்தம். இணையத்தள chats களுக்கு 5 நிமிடங்களுக்குள் பதில் அளிக்க வேண்டும்.

9. Support tickets

- **CRM → Support Tickets** tickets ஐக் காட்டும். **Assigned to me** உங்களுடையவற்றை மட்டும் வடிகட்டும்.
- ஒவ்வொரு ticket க்கும் **answer by** (பதில் அளிக்க வேண்டிய) நேரமும் **fix by** (தீர்க்க வேண்டிய) நேரமும் உண்டு. அவை கடந்துவிட்டால், ticket இன் முன்னுரிமை (priority) ஒரு படி உயர்த்தப்பட்டு, உங்கள் மேற்பார்வையாளருக்கு அறிவிக்கப்படும்.
- **Replies / updates** இல் பதில்களைச் சேருங்கள். சக ஊழியர்களுக்கு மட்டும் என்றால் **Internal note** ஐ tick செய்யுங்கள்.
- தீர்க்கப்பட்டதும், நிலையை **Resolved** ஆக மாற்றி **How it ended** ஐத் தெரிவு செய்யுங்கள்.

10. Knowledge base உம் அழைப்பு மதிப்பாய்வுகளும்

- **Phone system → Knowledge base**: வாடிக்கையாளர் காத்திருக்கும்போதே பதில்களைத் தேடுங்கள். பல கட்டுரைகளில் நீங்கள் copy செய்யக்கூடிய தயார் பதில் ஒன்று உண்டு.
- **Phone system → Call reviews**: உங்கள் அழைப்புகளுக்கு உங்கள் மேற்பார்வையாளர் தந்த புள்ளிகளும் (scores) ஆலோசனைகளும். உறுதிப்படுத்த **Got it** ஐ அழுத்துங்கள், அல்லது மதிப்பாய்வு ஏன் தவறு என்று விளக்க **Disagree** ஐ அழுத்துங்கள். ஒரு மேற்பார்வையாளர் முடிவு செய்து உங்களுக்குத் தெரிவிப்பார்.

11. மேசைத் தொலைபேசியும் keypad codes உம்

Dial செய்யுங்கள்	செய்வது
`*45` / `*46`	Ready / Break
`101` , `102` …	சக ஊழியரின் extension ஐ அழைத்தல்
`*8`	உங்கள் நிறுவனத்தில் ஒலிக்கும் எந்தத் தொலைபேசிக்கும் பதில் அளித்தல்
`**101`	Extension 101 ஒலிக்கும்போது அதற்குப் பதில் அளித்தல்
`700`	அழைப்பை park செய்தல் (அழைப்பின்போது 700 க்கு transfer செய்து, slot இலக்கத்தைக் கேளுங்கள்)
`701` – `720`	Park செய்த அழைப்பை எந்தத் தொலைபேசியிலிருந்தும் எடுத்தல்
`*700` – `*799`	Conference அறைகள்
`##` + இலக்கம்	அழைப்பின்போது blind transfer
`*2` + இலக்கம்	Warm transfer; மீண்டும் `*2` ஒப்படைக்கும், `*1` இரத்து செய்யும், `*3` மூவரும் ஒன்றாக
`*9`	அழைப்புப் பதிவை இடைநிறுத்தல் / தொடர்தல்
`*97`	உங்கள் voicemail
`*43`	Echo test

12. ஏதாவது வேலை செய்யாவிட்டால்

பிரச்சினை	இதை முயற்சி செய்யுங்கள்
ஒலி இல்லை அல்லது “microphone blocked”	Microphone ஐ அனுமதியுங்கள் (பிரிவு 2), headset தான் microphone ஆகத் தெரிவு செய்யப்பட்டுள்ளதா எனப் பாருங்கள், reload செய்யுங்கள்.
நான் Ready ஆக இருக்கிறேன், ஆனால் அழைப்புகள் வரவில்லை	Phone சாளரத்தைத் திறந்தே வைத்திருங்கள் (மூடவோ sleep ஆகவோ விடாதீர்கள்). நீங்கள் queue இல் இருக்கிறீர்களா என்று உங்கள் மேற்பார்வையாளரிடம் கேளுங்கள்.
தொலைபேசி ஒலித்தது, ஆனால் எனக்குக் கேட்கவில்லை	Phone சாளரத்தைப் பின்னணி tab ஆக அல்லாமல் தனிச் சாளரத்தில் வைத்திருங்கள்; கணினியின் ஒலியை இயக்குங்கள்.
வெளியே அழைப்புகள் தோல்வியடைகின்றன	எல்லா SIM lines உம் busy ஆக இருக்கலாம். காத்திருந்து மீண்டும் முயற்சியுங்கள், அல்லது உங்கள் மேற்பார்வையாளரிடம் சொல்லுங்கள்.