

Using Your IVR as a Diversion Tool

The IVR (Interactive Voice Response) is the tool in the phone system that tells the ACD (Automatic Call Distributor) what to do with the call in the queue; like reins on a workhorse tied to a wagon or plow.

IVRs allow callers to choose an option that most closely matches their need. Using the IVR in creative ways, allows an I&R additional opportunities to share information through recorded messages. And when call volume is particularly high, it can also help some callers quickly get the information they need without waiting for their call to be answered by a community resource specialist (for example, "If you are interested in learning about the symptoms of COVID-19, press 5").

COVID-19 Suggested IVR Messaging Template

Gracias por contactarnos.

Si tiene dudas o preguntas acerca del COVID-19, incluyendo síntomas, pruebas de diagnóstico, asistencia financiera, prevención, y recomendaciones para viajar **POR FAVOR PRESIONE 1, AHORA.**

Para otras preguntas, POR FAVOR PRESIONE 2, AHORA.

1

- Si tiene preguntas acerca de los síntomas del COVID-19, por favor presione 1
- Si tiene preguntas acerca de pruebas de diagnóstico del COVID-19 o de como y cuando recibir cuidado médico en el caso de estar enfermo, presione 2
- Si ha perdido sus ingresos a causa del COVID-19 y tiene preguntas relacionadas con asistencia financiera, presione 3
- Si tiene preguntas acerca de como el COVID-19 es transmitido, incluyendo información acerca de medidas de prevención, presione 4
- Para información referente a restricciones de viajes, presione 5

1

Síntomas pueden presentarse entre 2 a 14 días después de la exposición al virus y pueden variar de síntomas leves a enfermedad severa. Los síntomas incluyen; fiebre, tos, y dificultad para respirar. Si usted presenta cualquiera de estos síntomas, evite el contacto

con otras personas y contacte a su médico.

Si usted presenta un incremento de signos de emergencia del COVID-19 obtenga atención médica inmediatamente. Signos de emergencia incluyen: dificultad al respirar, dolor persistente o presión en el pecho, confusión e incapacidad para despertar, y labios

o
cara azulada.

Si necesita hablar con un especialista, presione "0" ahora.

2

No todos necesitan realizarse la prueba del COVID-19. Si usted tiene síntomas, los cuales incluyen tos, fiebre, y dolores en el cuerpo y quiere realizarse la prueba de COVID-19, trate de contactar a su médico o **[su estado o departamento local de salud]** al **[número telefónico aquí]**. Los suministros de pruebas están incrementando, pero todavía puede ser difícil obtener una prueba inmediata.

Si se siente enfermo, por favor mantenga su distancia con otras personas lo más posible y contacte a su médico.

Si necesita hablar con un especialista, presione "0" ahora.

3

Personas que han perdido sus ingresos a causa del COVID-19 pueden aplicar para beneficios de desempleo a través del estado.

[insert the name of the government entity that administers unemployment benefits and how they begin the process - a website, application, email or phone number].

Información para aplicar para estampillas de comida puede ser encontrada aquí:**[insert the name of the government entity that administers unemployment benefits and how they begin the process - a website, application, email or phone number]**

Posiblemente habrá escuchado acerca del proyecto de ley aprobado en el Congreso, el cual enviará pagos directos a individuos y familias como parte de un paquete de ayuda y estímulo. Tenga en cuenta que en el caso de recibir cualquier texto o correos electrónicos diciendo como obtener este dinero, es muy probablemente un intento de estafa que debe ser ignorado. La distribución del pago no ha sido finalizada, pero es muy probable que sea relacionada con la obtención de su devolución de impuestos con el IRS del 2018 o 2019. Vuelva a consultar para más detalles.

Si tiene preguntas específicas de como conseguir ayuda con la renta, hipoteca, servicios de luz o agua, obtención de comida inmediata, y otras preguntas, presione "0" ahora.

4

Actualmente no hay una vacuna para prevenir el COVID-19. Se cree que el virus se propaga principalmente de persona a persona; ya sea entre personas que se encuentran a unos 6 pies de distancia (1.83 metros) una de la otra o a través de pequeñas gotas de respiración producidas cuando una persona tose o estornuda. Dichas gotas pueden caer en las bocas o narices de personas cercanas o posiblemente puedan ser inhaladas dentro de los pulmones.

La mejor manera de prevenir la enfermedad es evitando la exposición al virus. Lávese sus

manos periódicamente con jabón y agua por al menos 20 segundos, especialmente después de haber estado en un espacio público, o después de haberse limpiado su nariz, de toser, o de estornudar. En el caso de no tener agua y jabón disponible, use desinfectante para manos que contenga al menos 60% de alcohol. Evite tocar sus ojos, nariz, y boca con manos sucias.

Es posible que una persona adquiera el COVID-19 por tocar una superficie u objeto que tenga el virus y después toque su propia boca, nariz, o posiblemente sus ojos. Sin embargo, esta no es la forma principal en la que el virus se propaga, y es recomendable desinfectar las superficies que son tocadas frecuentemente.

5

Generalmente, es recomendable no hacer viajes innecesarios dentro del país o internacionales.

El COVID-19 ha sido reportado en múltiples estados y algunas áreas están experimentando contagio comunitario de la enfermedad.

Situaciones de agrupamiento en viajes, como en aeropuertos, también incrementa su riesgo a la exposición del COVID-19.

2

Recommendations:

- Keep this list to a minimum, putting all non-COVID inquiries into one skill
- Make sure you still include the options you are obligated to include because of contracts or special projects