

## **ALBERO VOCALE**

### **IVR ORAS, Motta di Livenza**

#### **NUMERO INBOUND xxxx.xxxx**

##### messaggio di benvenuto

"Benvenuti al Centro Unico prenotazioni dell'Ospedale Riabilitativo di Alta Specializzazione di Motta di Livenza per la prenotazione e la disdetta delle visite/prestazioni con il Servizio Sanitario Nazionale.

In base alle direttive vigenti la disdetta deve essere effettuata almeno 72 ore prima dell'appuntamento e in caso di mancata disdetta il cittadino è tenuto al pagamento del costo per intero della prestazione anche se esente. Rimanendo in linea lei darà esplicita autorizzazione al trattamento dei suoi dati personali così come previsto nell'informativa sulla tutela della Privacy disponibile sul sito dell'Ospedale Riabilitativo di Alta Specializzazione spa, se non desidera dare tale autorizzazione la preghiamo di riagganciare. La informiamo che le chiamate sono gestite da operatori presenti sul territorio italiano.

##### messaggio di attesa

"Lei è in attesa di parlare con il primo operatore libero. Resti in linea per non perdere la priorità acquisita "

dopo 20'' di attesa: "Se non vuole attendere prema il tasto 9 per essere richiamato nel più breve tempo possibile".

dopo 15'' "Per essere richiamato digiti "9", altrimenti resti in linea"

*Ripetere il messaggio ogni 15 secondi*

Se digita 9 viene registrato il numero di telefono:

"I suoi dati sono stati registrati. Sarà richiamato nel più breve tempo possibile e comunque non oltre le 24 ore lavorative''".

##### Messaggio di Fuori Orario

"Benvenuti all'Ospedale Riabilitativo in Alta Specializzazione di Motta di Livenza.

La informiamo che il servizio è attivo dalle ore 8.00 alle ore 18.00 da lunedì a venerdì e dalle ore 8.00 alle ore 13.00 il sabato". Per informazioni chiamare il numero 0422.287111  
Se vuole registrare il numero per essere richiamato alla riapertura del servizio digiti 9.  
Grazie"

... (da qui riproporre albero precedente per la registrazione del numero)

Ripetere 1 volta e poi far cadere la linea