



非英語人士 (NES) 撥打  
131 450 來接通口譯員。



互動語音應答 (IVR) 系統會先發出TIS National私隱聲明的英語錄音，然後向來電者詢問‘您需要哪種語言的口譯員?’



NES 說出他們所講的語言。當被問及是否TIS National的商務客戶時，請回答‘否’。



TIS 接線員會請 NES 稍候，然後聯絡口譯員。這個時候會發出錄音，以他們所講的語言重覆“請稍候，我們現在為您安排口譯員”。



TIS 接線員將以英語向您確定所需的語言。



IVR 系統然後把來電轉駁到一位 TIS 接線員。等候期間，NES 會聽到以他們所講的語言重覆“請稍候，我們現在為您安排接線員”。



TIS 接線員把 NES 和口譯員的電話接通進行對話。NES 向口譯員提供他們想聯絡的機構或服務的資料。口譯員告訴 TIS接線員這些資料。



TIS 接線員會要求口譯員和NES稍候片刻，然後嘗試接駁到所需機構或服務。



當該機構的電話被接通後，TIS 接線員會安排NES、口譯員和機構方面進行三方會談。TIS 接線員會在通話後離線。