



비영어 사용자(NES)가 통역사와 연결하기 위해 131 450번으로 전화합니다.



인터액티브 음성 응답(IVR)으로 알려진 녹음된 음성이 전화를 건 고객에게 영어로 “통역사가 어떤 언어를 말하기를 원하십니까? (‘Which language should the Interpreter speak?’)”라고 질문합니다.



비영어 사용자는 자신의 모국어를 요청합니다.



TIS 교환원은 고객이 요청한 언어를 영어로 물어보고 확인합니다.



TIS 교환원이 비영어 사용자와 통역사를 연결해줍니다. 비영어 사용자는 통역사에게 자신이 연락하고 싶은 기관이나 서비스에 대해 알려줍니다. 통역사는 이 정보를 TIS 교환원에게 전달합니다.



TIS 교환원은 통역사와 비영어 사용자를 대기상태로 두고 해당 기관이나 서비스에 전화합니다.



해당 기관이 전화를 받으면 TIS 교환원은 비영어 사용자, 통역사, 해당 기관을 3자 컨퍼런스로 연결해줍니다. 연결이 되면, TIS 교환원은 컨퍼런스에서 나갑니다.