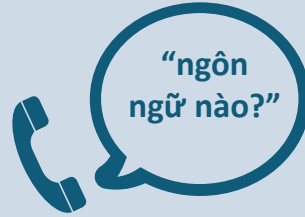




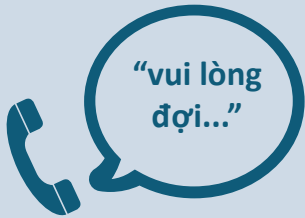
Người gốc không nói tiếng Anh (NES) gọi số 131 450 để nối đường dây với **Thông dịch viên**.



Một giọng nói đầu âm sẵn được gọi là **Lời nói Trả lời Tương tác (IVR)** sẽ hỏi người gọi '**Thông dịch viên** ngôn ngữ nào?' bằng tiếng Anh.



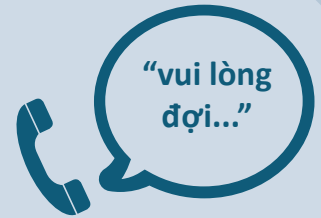
NES cho biết ngôn ngữ của họ.



Nhân viên Tổng đài TIS để cho NES đợi máy và gọi **thông dịch viên**. Một giọng nói đầu âm sẵn bằng ngôn ngữ của người gọi sẽ lặp lại câu 'xin vui lòng đợi trong khi chúng tôi liên lạc với **Thông dịch viên**'.



Nhân viên Tổng đài TIS hỏi bằng tiếng Anh, để xác nhận người gọi cần ngôn ngữ nào.



IVR chuyển cuộc gọi đến Nhân viên Tổng đài TIS. Trong khi đợi, NES sẽ nghe câu 'xin vui lòng đợi trong khi chúng tôi liên lạc với **nhân viên tổng đài**' bằng ngôn ngữ của người gọi.



Nhân viên Tổng đài TIS nối đường dây của NES với **thông dịch viên**. NES cho **thông dịch viên** biết chi tiết **cơ quan hoặc dịch vụ** họ muốn liên lạc. **Thông dịch viên** dịch lại chi tiết này cho Nhân viên Tổng đài TIS biết.



Nhân viên Tổng đài TIS để cho **thông dịch viên** và NES đợi máy và gọi điện thoại liên lạc với **cơ quan hoặc dịch vụ** đó.



Nếu **cơ quan/dịch vụ** này nhận cuộc gọi, Nhân viên Tổng đài TIS sẽ nối đường dây của NES, **thông dịch viên** và **cơ quan/dịch vụ** thành cuộc điện đàm ba chiều. Một khi đã hoàn thành nhiệm vụ, Nhân viên Tổng đài TIS sẽ rút lui.