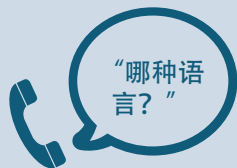




不说英语者 (NES) 拨打
131 450联系口译员。



互动式语音应答 (IVR) 通过录音用英语宣
读 TIS National 的隐私声明，然后问致电
者“需要哪种语言的口译员？”



NES 提出语种要求。电话中会
问你是不是TIS National的商业客
户。回答“No”。



TIS接线员让NES在电话中等待，
然后给口译员打电话。NES的电话
中会反复播放用其母语录制的语
音：“我们正在联系口译员，
请稍候”。



TIS接线员用英语确认要求的语种。



IVR将电话转给TIS接线员。等待
中，NES将听到用其母语录制的
语音：“我们正在接通接线员，
请稍候”。



TIS接线员将NES与口译员接
通。NES向口译员提供他们想要
联系的政府部门或服务机构的信
息。口译员将此信息提供给TIS接
线员。



TIS接线员让口译员和NES在电话
中等待，然后给政府部门或服务机
构打电话。



如果政府部门接电话，TIS接线员
为NES、口译员和政府部门接通三
方会议通话。三方会议通话一旦接
通，TIS接线员就会退出通话。