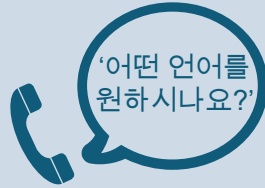




비영어 사용자(NES)가 통역사와 연결하기 위해 131 450번으로 전화합니다.



전화를 거시면 인터랙티브 음성 응답 (IVR) 으로 알려진 녹음된 음성이 TIS 개인정보보호정책을 영어로 알려드린 후, "통역사가 어떤 언어로 말하기를 원하십니까?" 라고 질문합니다.



비영어사용자는 본인의 모국어를 요청합니다. 그런 다음 TIS 기관의 사업고객이냐는 질문을 받게 되면 'No(아니오)'라고 대답하십시오.



TIS 교환원은 비영어사용자를 대기상태에 두고 통역사에게 전화를 겁니다. '통역사에게 연락할 때까지 잠시만 기다려주십시오' 라는 자동응답 메시지가 요청된 언어로 반복됩니다.



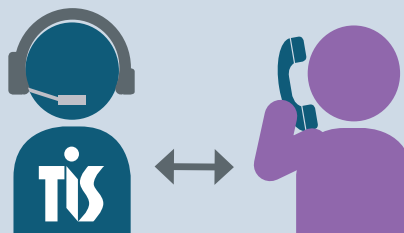
TIS 교환원은 고객이 요청한 언어를 영어로 물어보고 확인합니다.



IVR은 TIS 교환원에게 전화를 연결합니다. 대기하는 동안 비영어사용자는 '교환원이 나올 때까지 잠시만 기다려주십시오'라는 메시지를 모국어로 듣게 됩니다.



TIS 교환원이 비영어사용자와 통역사를 연결해줍니다. 비영어사용자는 통역사에게 자신이 연락하고 싶은 기관이나 서비스에 대해 알려줍니다. 통역사는 이 정보를 TIS 교환원에게 전달합니다.



TIS 교환원은 통역사와 비영어사용자를 대기상태로 두고 해당 기관이나 서비스에 전화합니다.



해당 기관이 전화를 받으면 TIS 교환원은 비영어사용자, 통역사, 해당기관을 3자 컨퍼런스로 연결해줍니다. 연결이 되면, TIS 교환원은 컨퍼런스에서 나갑니다.