



不说英语者（NES）拨打
131 450联系口译员。



互动式语音应答（IVR）通过录音用英语问致电者“需要哪种语言的口译员？”



NES提出语种要求。



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。