



La persona que no habla inglés (NES) llama al 131 450 para conectarse con un intérprete.



Una voz grabada conocida como respuesta de voz interactiva (IVR, del inglés Interactive Voice Response) usa el inglés para compartir la Declaración de privacidad de TIS National, y luego le pregunta a la persona que llama '¿Qué idioma debe hablar el intérprete?'



El NES solicita su idioma. Se le preguntará si es un cliente comercial de TIS National. Diga "no".



El operador de TIS coloca al NES en espera y llama a un intérprete. En su idioma, una voz grabada repetirá "espere mientras contactamos con un intérprete".



Hablando en inglés, el operador de TIS confirma qué idioma se necesita.



El IVR transfiere la llamada a un operador TIS. Mientras está en espera, el NES escuchará en su idioma "espere mientras contactamos con un operador".



El operador TIS conecta el NES y el intérprete. El NES proporciona información al intérprete acerca de la agencia o servicio con el que desea conectarse. El intérprete proporciona esta información al operador de TIS.



El operador de TIS coloca al intérprete y al NES en espera y llama a la agencia o servicio.



Si la agencia acepta la llamada, el operador TIS conecta el NES, el intérprete y la agencia en una conferencia tripartita. Una vez que la llamada esté conectada, el operador de TIS abandona la llamada.