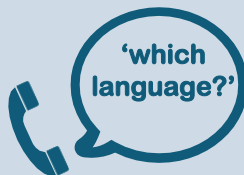




Ο μη αγγλόφωνος (NES) καλεί το 131 450 για να συνδεθεί με ένα διερμηνέα.



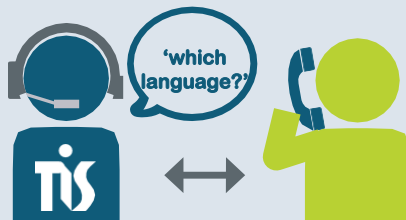
Ένα μαγνητοφωνημένο μήνυμα γνωστό ως Interactive Voice Response (IVR) [Διαδραστικό Σύστημα Φωνητικής Απόκρισης] στην αγγλική γλώσσα μεταδίδει τη δήλωση της TIS National περί της προστασίας προσωπικών δεδομένων, κατόπτι ρωτάει τον καλούντα 'Ποια γλώσσα πρέπει να μιλάει ο διερμηνέας;'



Ο NES ζητά τη γλώσσα του. Ο NES θα ερωτηθεί 'Are you a business client of TIS National?' [Είστε πελάτης επιχείρησης της TIS National;]. Θα πρέπει να απαντήσει 'no'.



Ο τηλεφωνητής της TIS βάζει τον NES σε αναμονή και καλεί ένα διερμηνέα. Στη γλώσσα του ατόμου που καλεί, μια μαγνητοφωνημένη φωνή θα επαναλαμβάνει: 'παρακαλούμε περιμένετε να συνδεθείτε με ένα διερμηνέα'.



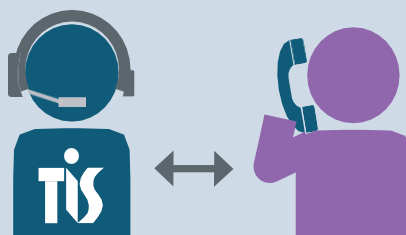
Μιλώντας στα αγγλικά, ο τηλεφωνητής της TIS επιβεβαιώνει ποια γλώσσα έχει ζητηθεί.



Το IVR μεταβιβάζει την κλήση σε έναν τηλεφωνητή της TIS. Ενώ βρίσκεται σε αναμονή ο NES θα ακούει στη γλώσσα του 'παρακαλούμε περιμένετε ενώ σας συνδέουμε με έναν τηλεφωνητή'.



Ο τηλεφωνητής της TIS συνδέει τον NES και το διερμηνέα. Ο NES παρέχει στο διερμηνέα πληροφορίες σχετικά με τον οργανισμό ή την υπηρεσία που επιθυμεί να συνδεθεί. Ο διερμηνέας μεταδίδει την πληροφορία στον τηλεφωνητή της TIS.



Ο τηλεφωνητής της TIS βάζει το διερμηνέα και τον NES σε αναμονή και καλεί τον οργανισμό ή την υπηρεσία.



Εάν η υπηρεσία δεχτεί την κλήση, ο τηλεφωνητής της TIS συνδέει τον NES, το διερμηνέα και την υπηρεσία σε συνδιάλεξη τριών μερών. Όταν συνδεθεί η κλήση ο τηλεφωνητής της TIS εγκαταλείπει τη συνδιάλεξη.