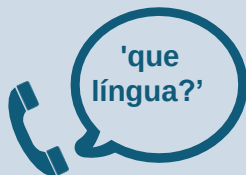




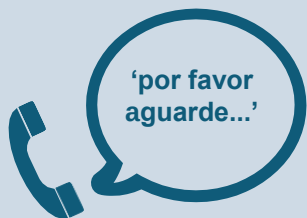
O não falante de inglês (NES) chama 131 450 para se conectar com um intérprete.



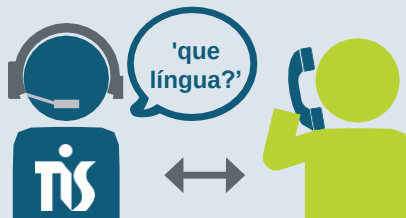
Uma voz gravada conhecida como Interactive Voice Response (IVR) usa o inglês para compartilhar a declaração de privacidade de TIS National e, em seguida, pergunta ao interlocutor 'Que língua o intérprete deve falar? '.



O NES solicita a sua língua. Será perguntado ao NES. 'Are you a business client of TIS National?' [Você é um cliente de negócios do TIS National?]. Ele deve dizer 'no'.



O operador do TIS coloca o NES em espera e chama um intérprete. Na sua língua, uma voz gravada irá repetir 'por favor aguarde enquanto contactamos um intérprete'.



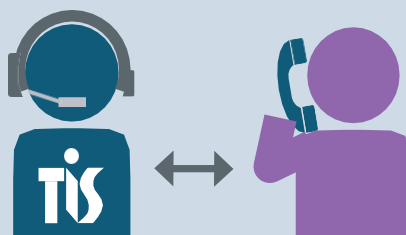
Falando inglês, o operador do TIS confirma que língua é necessário.



O IVR transfere a chamada para um operador do TIS. Enquanto estiver em espera, o NES ouvirá na sua língua "aguarde enquanto contactamos um operador".



O operador do TIS conecta o NES e o intérprete. O NES fornece informações ao intérprete sobre a agência ou serviço com o qual deseja se conectar. O intérprete fornece esta informação ao operador do TIS.



O operador do TIS coloca o intérprete e o NES em espera e liga para a agência ou serviço.



Se a agência aceitar a chamada, o operador do TIS conecta o NES, intérprete e agência em uma conferência de três vias. Uma vez que a chamada esteja conectada, o operador do TIS sai da chamada.