1. Ο υπάλληλος του τμήματος τεχνικής υποστήριξης συνδέεται στην εφαρμογή με τα στοιχεία του λογαριασμού του. Στο ίδιο παράθυρο εμφανίζεται και η δυνατότητα ανάκτησης στοιχείων του λογαριασμού.
2. Τα στοιχεία συγκρίνονται με τα στοιχεία της βάσης δεδομένων και ο χρήστης ενημερώνεται με κατάλληλο μήνυμα. Κατά την επιτυχή σύνδεση, ο υπάλληλος μεταφέρεται στο παράθυρο όπου παρουσιάζονται οι υπηρεσίες που μπορεί να χρησιμοποιήσει.
3. Έπειτα, ο υπάλληλος του τμήματος τεχνικής υποστήριξης έχει την δυνατότητα να χειριστεί απομακρυσμένα έναν υπολογιστή, εισάγοντας το ID του υπολογιστή.
4. Αφού ο χρήστης του απομακρυσμένου υπολογιστή αποδεχτεί τον απομακρυσμένο έλεγχο, ο υπάλληλος βλέπει σε νέο παράθυρο, την οθόνη του απομακρυσμένου υπολογιστή.
5. Παράλληλα, ο υπάλληλος έχει την δυνατότητα να μεταφέρει αρχεία, μέσω διαδικτύου, στον απομακρυσμένο υπολογιστή, ενώ μπορεί να εκκινήσει και κλήση με τον χρήστη του απομακρυσμένου υπολογιστή.