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 του τμήματος τεχνικής υποστήριξης μεταφέρεται στο παράθυρο όπου παρουσιάζονται οι υπηρεσίες που μπορεί να χρησιμοποιήσει.
3. Έπειτα, ο υπάλληλος του τμήματος τεχνικής υποστήριξης έχει την δυνατότητα να επιλέξει μεταξύ των επιλογών, να επιτηρήσει είτε το λογισμικό είτε τους πόρους που χρησιμοποιούν οι υπολογιστές των τμημάτων της επιχείρησης.