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.
4. Αναλόγως την επιλογή του χρήστη, εμφανίζονται σε νέο παράθυρο, οι πληροφορίες για την χρήση υπολογιστικών πόρων ή για το λογισμικό που χρησιμοποιείται, εμφανίζοντας παράλληλα και τα κατάλληλα γραφήματα και στατιστικές μετρήσεις, που περιγράφουν τις πληροφορίες που εμφανίστηκαν.