Пользователь занимается получением рекомендаций по устранению неисправностей, что включает в себя получение справочной информации, а также занимается авторизацией и вводом симптомов неисправности.

Инженер-диагност занимается проверкой логов системы и проведением диагностики, что включает в себя анализ неисправности и может расширяться подтверждением/коррекцией выводов системы.

Сервисный специалист занимается выполнением ремонта на основе рекомендаций и оформлением отчёта о ремонте, что включает в себя генерацию отчёта.

Администратор занимается управлением пользователями, что включает в себя регистрацию нового пользователя, а также занимается обслуживанием базы данных, что включает в себя создание резервных копий.

