1. Müştəri zəng edir.
   1. Operator zəngi cavablandırır.
   2. Operator daxil olan müraciəti qeyd edir
      1. Operator Müştərinin telefon nömrəsin qeyd edərkən müştərinrin borcunu, Qoşulduğu xidmətləri görür.
   3. Əgər operator müştərinin müraciətini cavablandirib problemi həll edə bilirsə, o zaman yeni “Tapşırıq” yaratmır və müraciəti tamamlanmış olaraq qeyd edir.
   4. Əgər operator Problemi həll edə bilmirsə o zaman müraciəti əlavə etdikdən sonra yeni bir “Tapşırıq” yaradır və problemin növünə uyğun olaraq müvafiq şəbəyə yönəldir.
      1. Şöbədə cavabdeh şəxs Tapşırığın statusunu dəyişir və problem həll etməyə başlayır.
         1. Əgər şöbə problem həll edə bilirsə o zaman tapşırığın statusunu tamamlanıb olaraq dəyişir və bu zaman operator tamamlanmış tapşırıq olduğu ilə əlaqədar bildiriş alır .
            1. Operator müştəri ilə əlaqə saxlayıb problemin həll olunduğunu dəqiqləşdirdikdən sonar müraciətin statusunu “tamamlanmış” olaraq dəyişir.
         2. Əgər Şöbə problem həll edə bilmirsə o zaman o yeni bir Alttapşırıq yaradır və uyğun sahə mühəndisinə yönləndirir.
            1. Sahə mühəndisi Tapşırığı həll etdikdən sonra status tamamlanmış olaraq dəyişir və şöbədə Cavabdeh olan şəxs alt tapşırığların yekunlaşdığı ilə əlaqədar bilidiriş alır.
         3. Şöbə yaradılmış Alttapşırığlar yekunlaşdıqdan və problem həll olunduqdan sonra tapşırığın statusunu tamamlanmış olaraq dəyişir və bu zaman operator tamamlanmış tapşırıq olduğu ilə əlaqədar bildiriş alır .
            1. Operator müştəri ilə əlaqə saxlayıb problemin həll olunduğunu dəqiqləşdirdikdən sonar müraciətin statusunu “tamamlanmış” olaraq dəyişir.