



## Presentación:

La compañía “TODA SEÑAL”, que presta servicios de telefonía, internet y televisión por cable desea implementar una plataforma de soporte para su distinguida clientela. La cual debe consistir en un portal web donde un cliente pueda ingresar una solicitud de asistencia de soporte o reclamo.

## Proceso de solicitud:

1. Cliente contacta a un supervisor
2. Supervisor ingresar la solicitud
3. Cuando la solicitud esta ingresada se asigna un operador para que sea revisada/resuelta
4. Estando asignada se debe crear un seguimiento (estado inicial creada)
5. Luego el proceso lo debe seguir realizando el operador asignado, donde irá creando distintos estados en el seguimiento
6. Se debe contar con una vista para ir revisando las solicitudes y al ver su detalle poder revisar los estados de seguimiento

Considerar el siguiente modelo de datos:

