**REQUERIMIENTOS**:

* + Los usuarios del sistema se dividen en 4 grupos:
    - Administradores
    - Coordinadores
    - Supervisores
    - Telemarketer
  + Un usuario puede pertenecer a más de un grupo.
  + Cada grupo posee diferentes permisos que delimitan a que formulario pueden ingresar y que acción realizar.
  + Una oportunidad pertenece a un cliente.
  + Una oportunidad pertenece a una campaña.
  + Las oportunidades tienen un identificador único, un estado, la última categorización y una observación.
  + Los estados de las oportunidades son :
    - Abierta
    - Ganada
    - Perdida
  + Cada oportunidad posee un único estado. Por defecto, una oportunidad tiene estado “Abierta”
  + Las campañas son los productos ofertados. Se identifican con un número único y tienen una descripción.
  + El ticket se genera a través de una llamada de un usuario a una oportunidad.
  + Un ticket tiene un identificador único y está compuesto por el id oportunidad, el id usuario, el id resolución, el estado del ticket, fecha/hora de inicio y fin de la llamada y su respectiva duración.
  + Los estados de los ticket se determinan en base a la duración de la llamada y son:
    - Contactado
    - No Contactado
  + Las resoluciones son las categorías de las llamadas, se identifican con número y poseen una descripción.
  + En base a la resolución del ticket se modifica o no el estado de la oportunidad.