



Manual de usuario  
CRM 2011

### Introducción a la herramienta

Aplicativo que permite disponer en cualquier momento de toda la información sobre cualquier cliente (Empresas, Contactos, Egresados), tanto para satisfacer las necesidades del cliente, como para obtener estudios de mercado que permitan unas mejores estrategias comerciales.

Existe un cliente del CRM para Outlook el cual tiene dos opciones. Una la cual se instala en los equipos robustos y permite trabajar en el CRM directamente desde el Outlook.

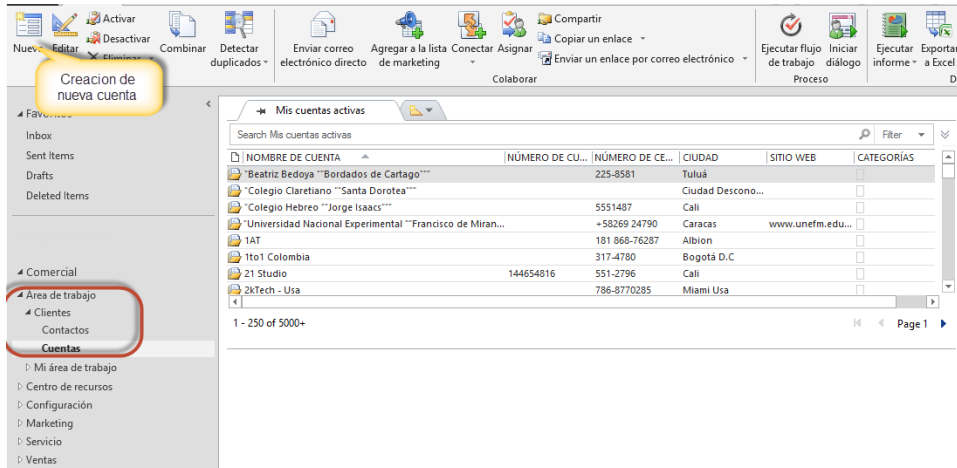
Otra la cual se instala en portátiles y de igual forma permite trabajar en el CRM desde el Outlook pero además de eso permite trabajar sin conexión.

## Tabla de Contenido

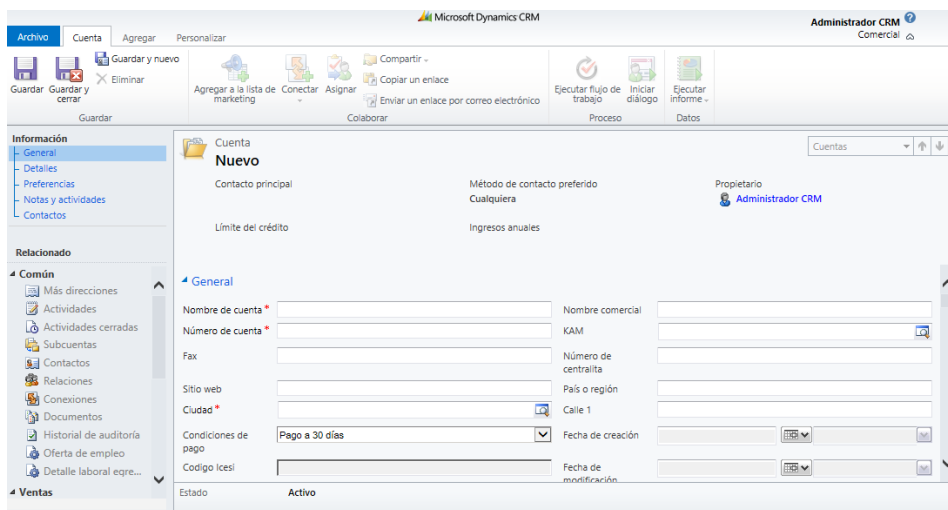
Creación de cuentas .....	4
Creación de contactos .....	5
Inactivación de un contacto.....	7
Vistas.....	8
Detalle laboral.....	8
Idioma egresado.....	10
Proceso Comercial.....	11
Oferta de empleo .....	15
Creación de Campañas .....	17
Crear lista de Marketing .....	17
Crear Campaña.....	20
Agregar lista de Marketing a la Campaña.....	22
Crear actividad de campaña y distribuirla .....	24
Búsqueda avanzada.....	26

## Creación de cuentas

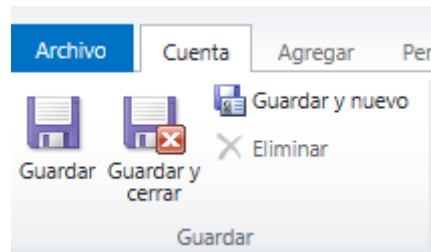
Para crear una Cuenta se selecciona la carpeta Área de Trabajo, Clientes, Cuentas y luego se selecciona Nuevo.



Al seleccionar la opción Nuevo, se presentara un formulario como el siguiente:



Donde se encontrarán 3 opciones para el guardado de la información en la parte superior, las cuales son:



**Guardar:** Guarda la información y deja el formulario abierto con los datos ingresados.

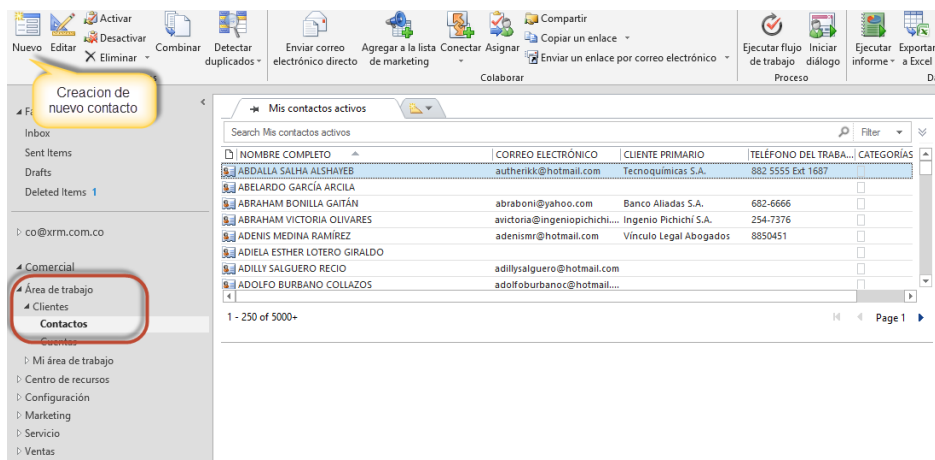
**Guardar y Cerrar:** Guarda la información y cierra el formulario actual.

**Guardar y Nuevo:** Guarda la información ingresada y limpia los campos para permitir ingresar otro registro.

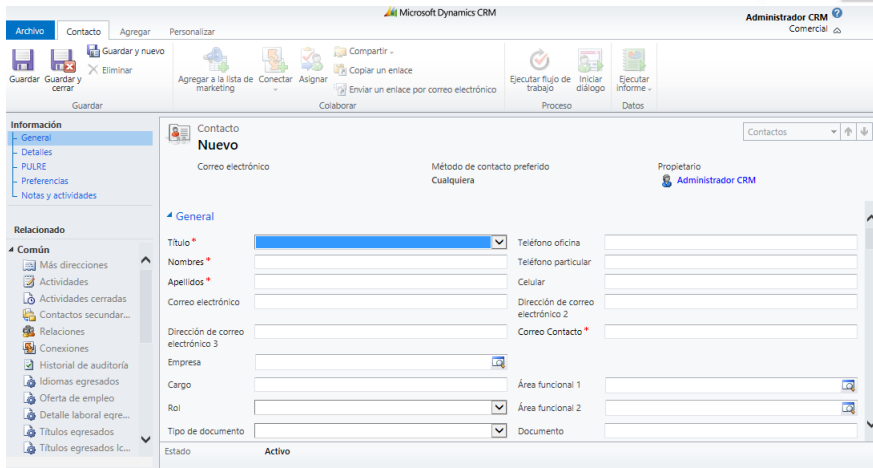
Al ingresar la información requerida se debe tener en cuenta que los campos marcados con \* (asterisco de color rojo) son obligatorios, por ende deben contener información.

### Creación de contactos

Para crear una Cuenta se selecciona la carpeta Área de Trabajo, Clientes, Contactos y luego se selecciona Nuevo.



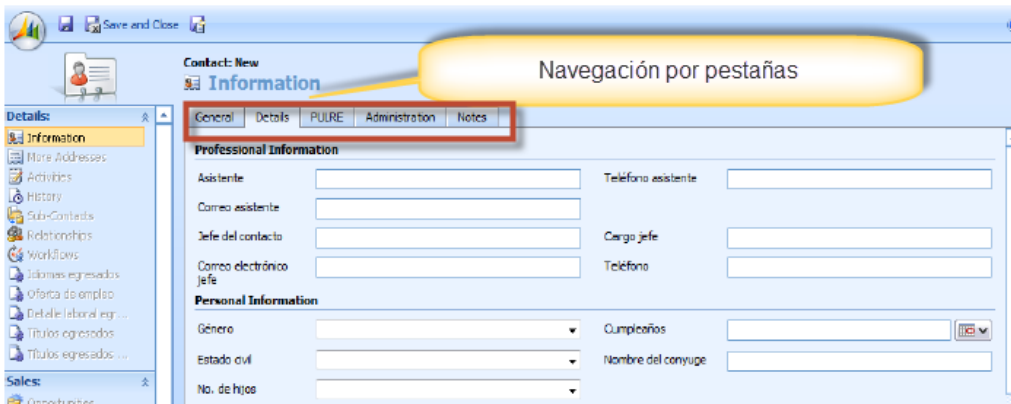
Al seleccionar la opción Nuevo, se presentara un formulario como el siguiente:



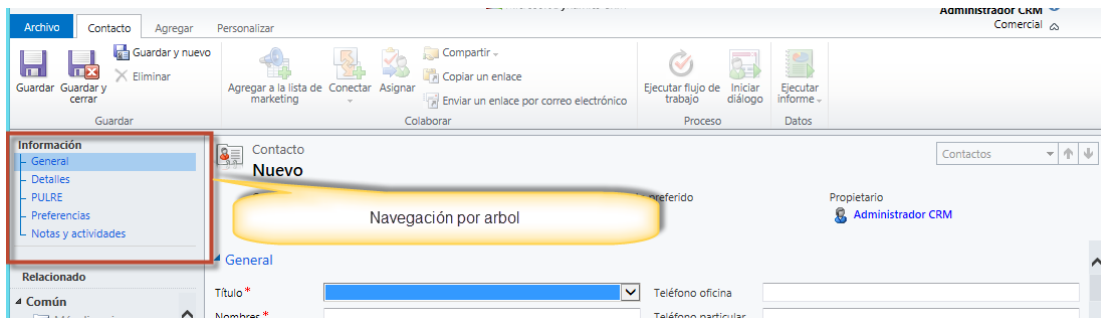
Y las opciones de guardado son las mismas mencionadas anteriormente.

Para tener en cuenta, el formulario presentado en esta nueva versión de CRM Dynamics cambia un poco, anteriormente se mostraban los campos en forma de pestañas, en esta nueva versión, se presenta un solo formulario y los campos esta hacia abajo, sin embargo la forma de llegar es por medio de un menú en la parte izquierda de la pantalla, a continuación la ubicación y los cambios.

#### CRM 4.0



## CRM 2011

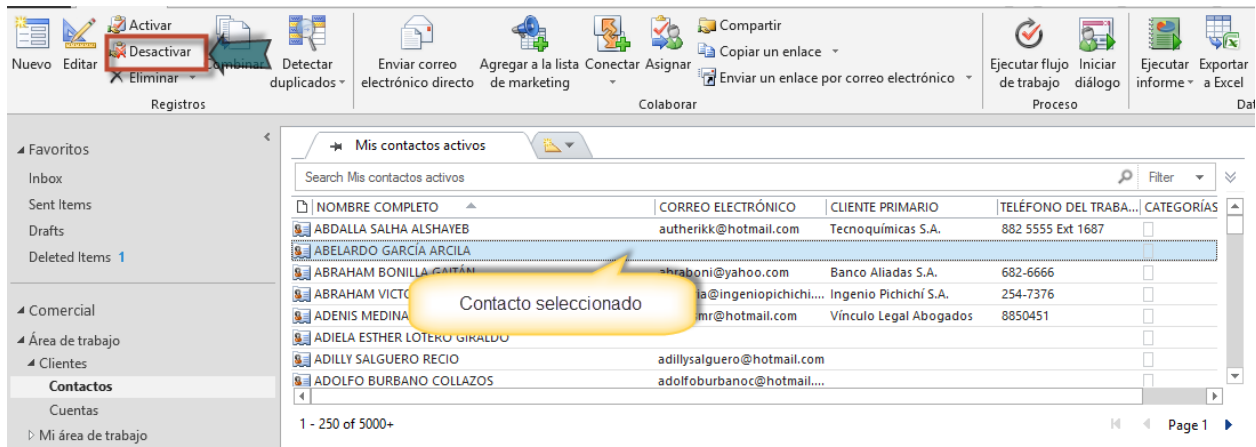


### Inactivación de un contacto

Ya que no se pueden eliminar contactos del CRM la forma para realizar esta acción será inactivándolos. Al inactivarlos los contactos quedarán de solo lectura, no podrán ser modificados y no aparecerán en la vista de contactos activos.

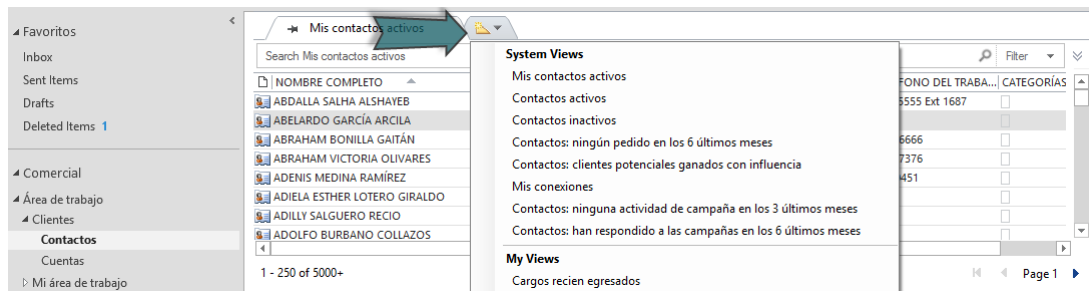
Para realizar este proceso, se debe seleccionar el contacto a inactivar, y en el menú en la parte superior de la pantalla se encuentra la opción Desactivar, en caso de desear activarlo, debe contactarse con un usuario con el rol de administrador para realizar ese proceso.

A continuación la imagen de cómo se debe realizar este proceso de inactivar.



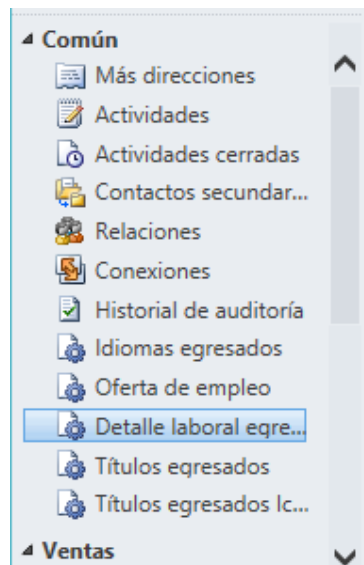
## Vistas

El sistema permite tener unas vistas por defecto en las cuales se pueden encontrar: contactos activos, contactos inactivos, contactos que no tengan actividades, entre otras, esas son las vistas que el sistema nos entrega; sin embargo se pueden tener vistas personales las cuales aparecerán en la parte de abajo del menú en la lista de Mis vistas.



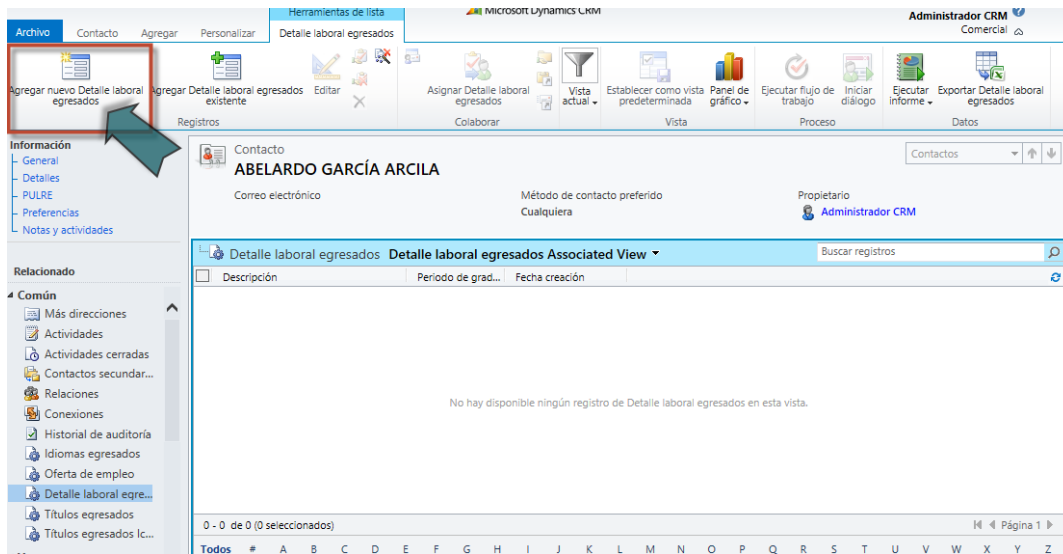
## Detalle laboral

Dentro del contacto se encontraran unas relaciones las cuales son para el ingreso de otro tipo de información, el detalle laboral del egresado es una entidad la cual lleva la información laboral del contacto seleccionado, a continuación una imagen de este formulario.

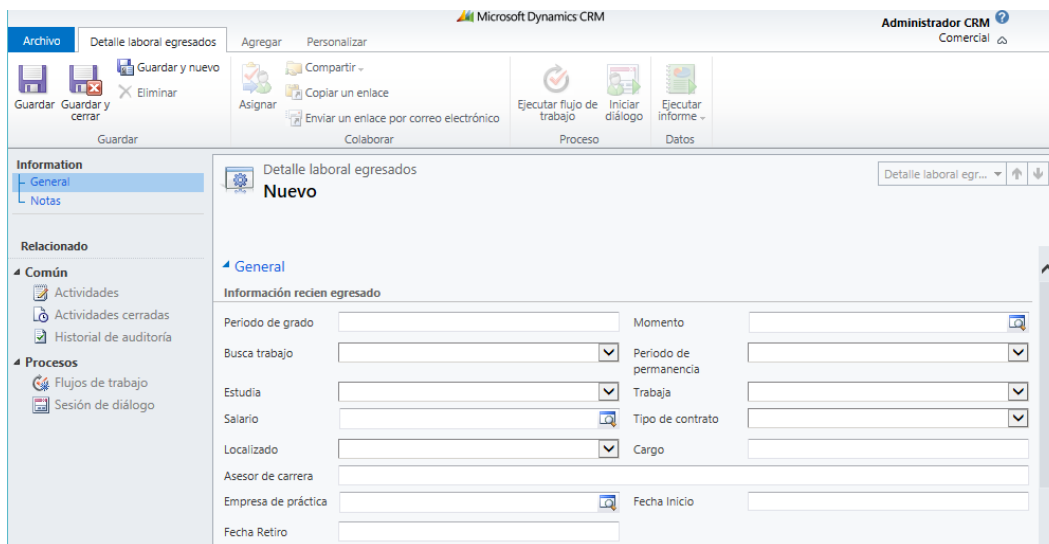


Al seleccionar esta opción en el menú de la izquierda dentro del contacto, se activara el menú en la parte de arriba del formulario el cual nos permitirá crear un nuevo detalle laboral como se muestra a continuación.

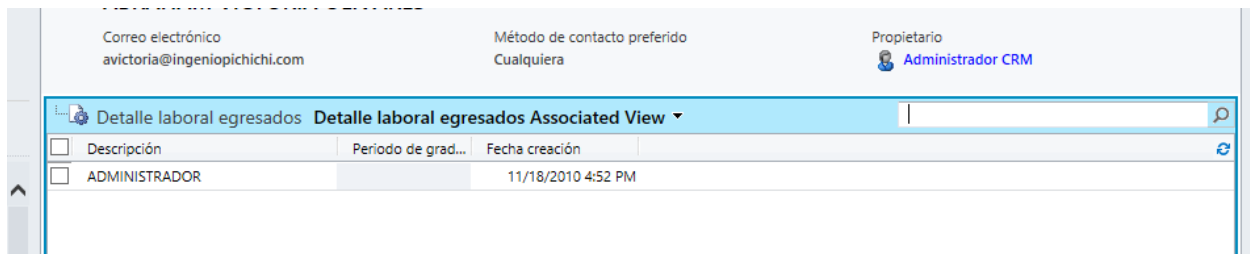




Después de presionar esta opción se presentara una pantalla como la siguiente, donde se ingresaran los datos requeridos (Fig. 1) y se guardara la información, esta información se verá reflejada en el detalle inicial como un nuevo registro (Fig. 2)



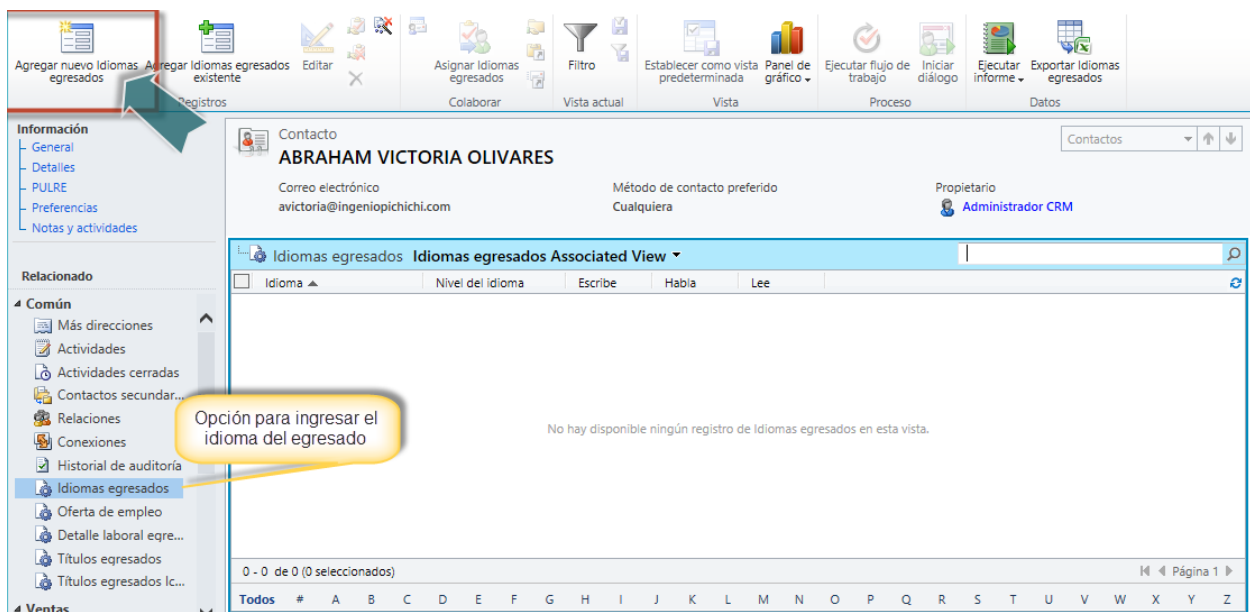
(Fig. 1)



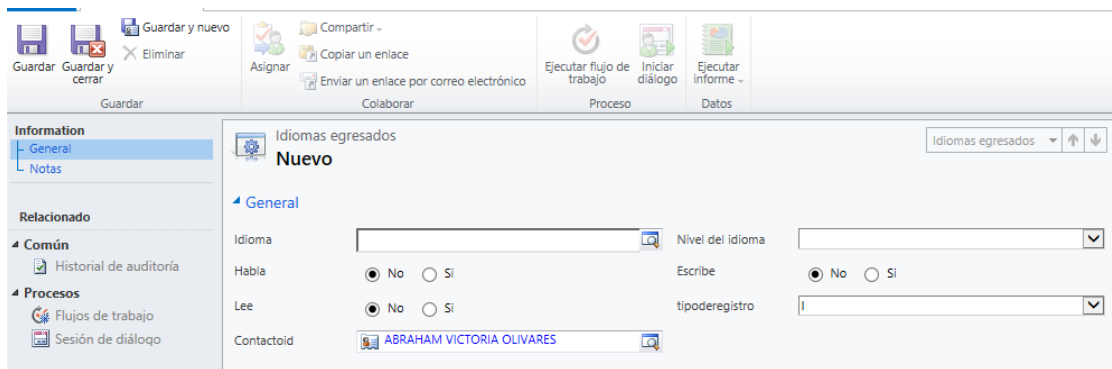
(Fig. 2)

### Idioma egresado

Dentro del contacto también se podrá ingresar los idiomas que el egresado maneja la cual se puede realizar en el menú izquierdo en la opción **Idiomas Egresado**



*Formulario de captura de datos del idioma egresado.*



Guardar y nuevo Guardar Guardar y cerrar Eliminar Guardar

Compartir - Asignar Copiar un enlace Enviar un enlace por correo electrónico Colaborar

Ejecutar flujo de trabajo Iniciar diálogo Ejecutar informe - Proceso Datos

Information General Notas

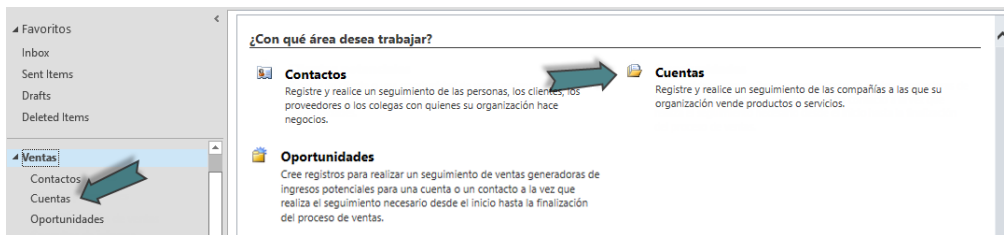
Relacionado Común Historial de auditoría Procesos Flujos de trabajo Sesión de diálogo

Idiomas egresados Nuevo Idiomas egresados

General Idioma Nivel del idioma Habla No Si Escribe No Si Lee No Si tipoderegistro Contactoid ABRAHAM VICTORIA OLIVARES

## Proceso Comercial

A continuación el proceso comercial llevado a cabo por la universidad, para poder iniciar este proceso, se debe asignar la oportunidad al **KAM**. Se ingresa al Cliente desde el módulo de Ventas seleccionando Ventas, Cuentas y se selecciona la Cuenta que se requiere.



Favoritos Inbox Sent Items Drafts Deleted Items

Ventas Contactos Cuentas Oportunidades

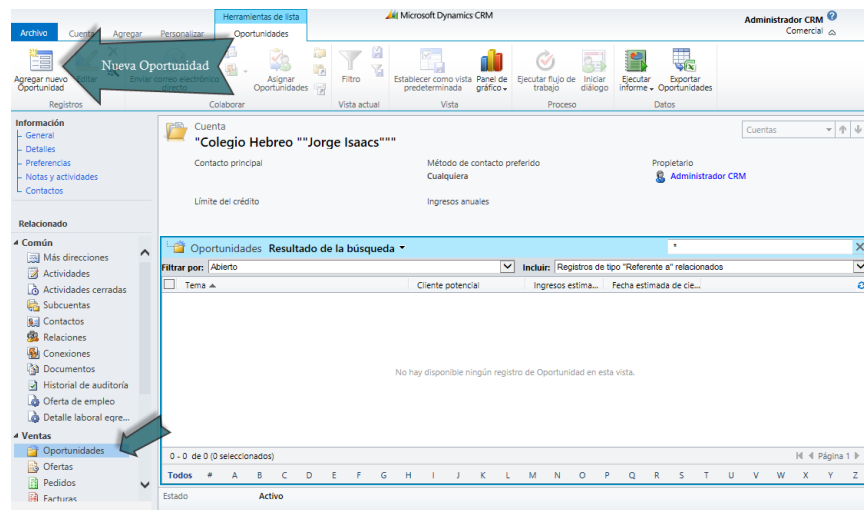
¿Con qué área desea trabajar?

**Contactos**  
 Registre y realice un seguimiento de las personas, los clientes, los proveedores o los colegas con quienes su organización hace negocios.

**Cuentas**  
 Registre y realice un seguimiento de las compañías a las que su organización vende productos o servicios.

**Oportunidades**  
 Cree registros para realizar un seguimiento de ventas generadoras de ingresos potenciales para una cuenta o un contacto a la vez que realiza el seguimiento necesario desde el inicio hasta la finalización del proceso de ventas.

Estando en el formulario de la Cuenta se selecciona Oportunidades y luego Nueva Oportunidad.



Microsoft Dynamics CRM Administrador CRM Comercial

Herramientas de lista Oportunidades

Archivos Cuentas Agregar Personalizar

Agregar nueva Oportunidad

Registros Colaborar

Asignar Oportunidades Filtro Establecer como vista Panel de predefinida Ejecutar flujo de trabajo Iniciar diálogo Ejecutar informe Exportar Oportunidades

Vista actual Vista Proceso Datos

Información General Detalles Preferencias Notas y actividades Contactos

Relacionado Común Más direcciones Actividades Actividades cerradas Subcuentas Contactos Relaciones Conexiones Documentos Historial de auditoría Oferta de empleo Detalle laboral egre...

Ventas Oportunidades Ofertas Pedidos Facturas

Cuenta "Colegio Hebreo "Jorge Isaacs"" Cuentas

Contacto principal Método de contacto preferido Propietario Cualquiera Administrador CRM

Límite de crédito Ingresos anuales

Oportunidades Resultado de la búsqueda

Filtrar por: Abierto Incluir: Registros de tipo "Referente a" relacionados

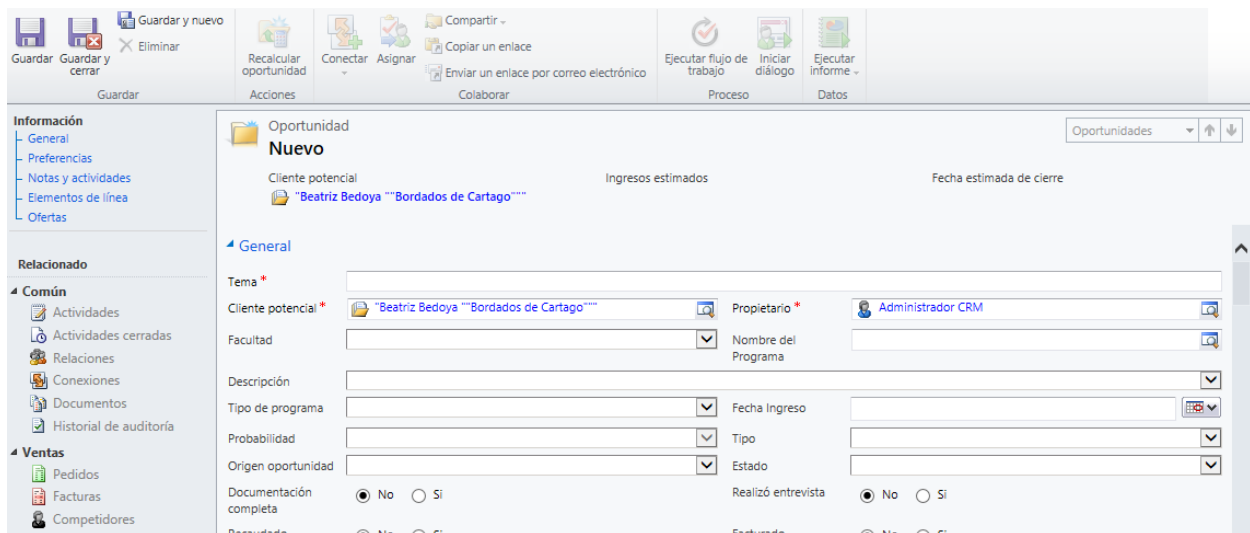
Tema	Ciente potencial	Ingresos estima...	Fecha estimada de cie...
No hay disponible ningún registro de Oportunidad en esta vista.			

0 - 0 de 0 (0 seleccionados) 14 4 Página 1 de 1

Todos # A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

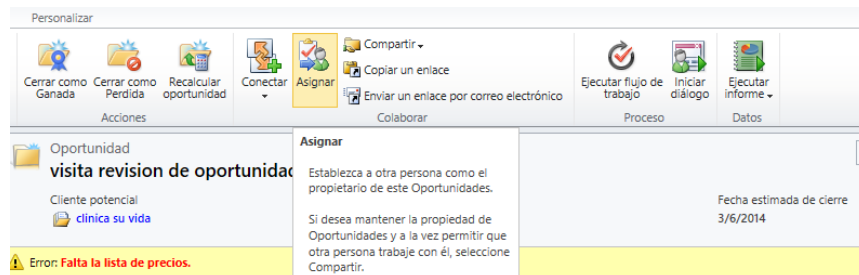
Estado Activo

Al seleccionar Agregar Nueva Oportunidad se presentara un formulario como el siguiente, donde se deben ingresar los datos solicitados y posteriormente guardarlos.

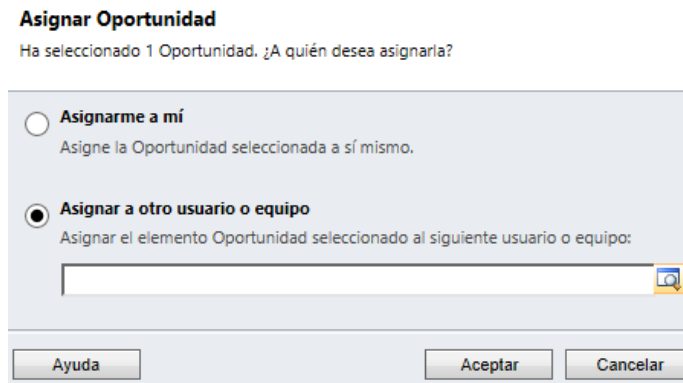


### *Formulario nueva oportunidad*

Después de guardar el formulario se debe asignar la oportunidad desde el menú de acciones con la opción de asignar, esta opción se presenta para poder asignarle esta oportunidad a un usuario según como veremos a continuación.

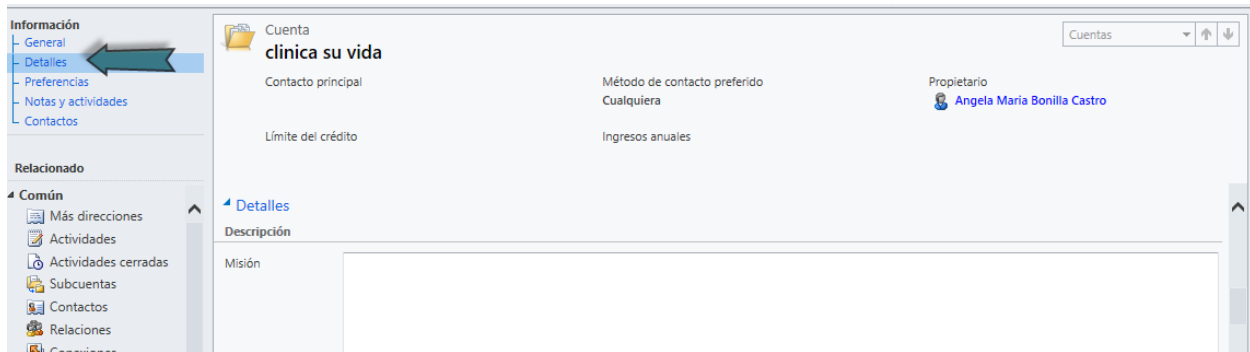


Posteriormente a presionar esta opción se mostrara una pantalla como la siguiente.

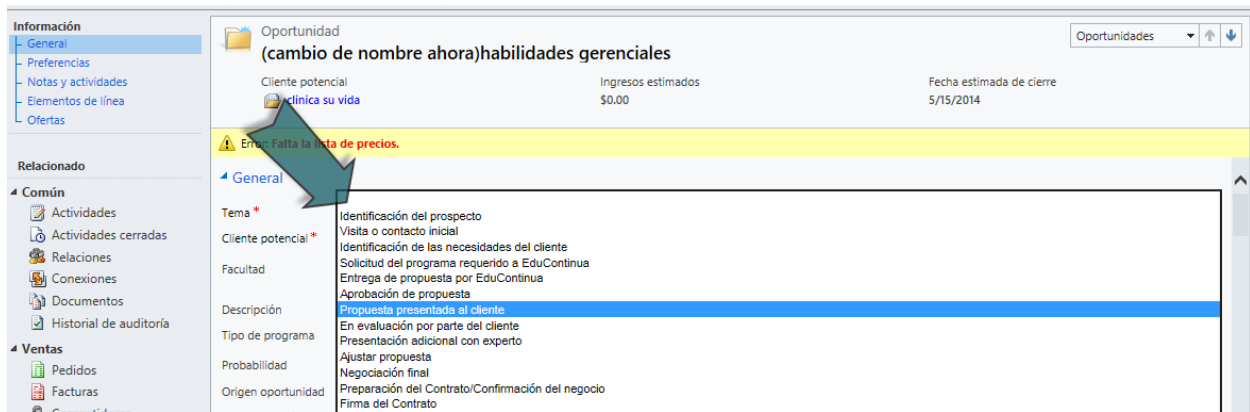


Donde se dará clic en la lupa para buscar al usuario para asignárselo, una vez asignada la oportunidad, se inicia el proceso de venta. (La oportunidad puede asignarse o puede ser la de cada ejecutivo.)

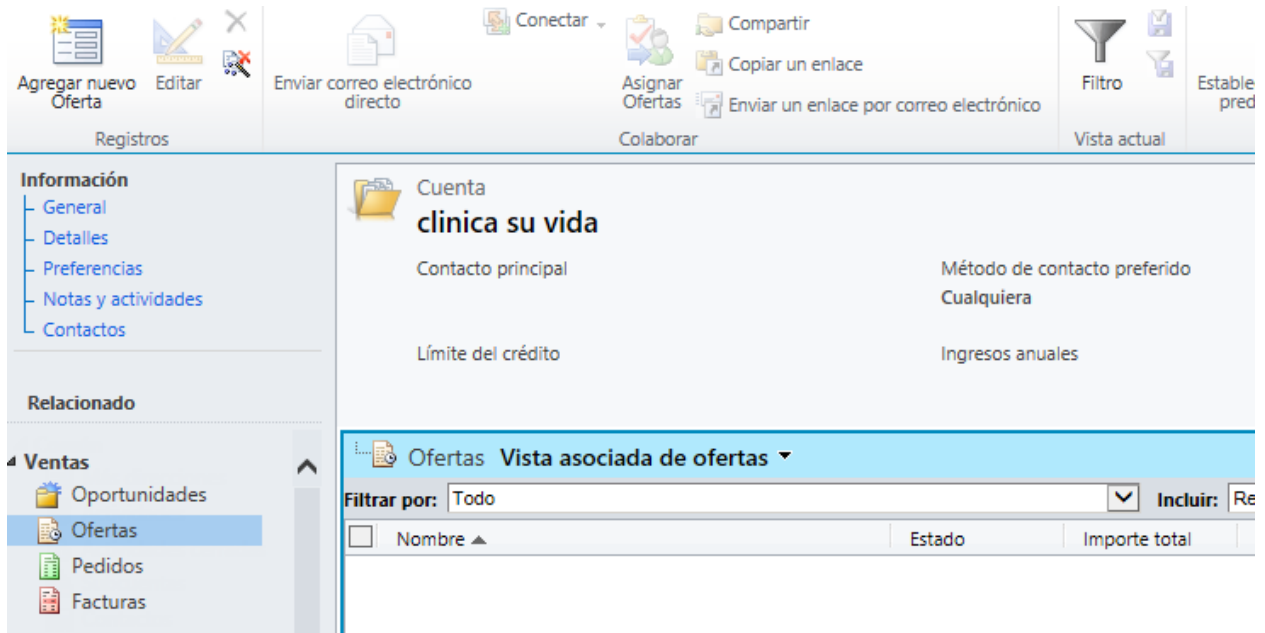
Se ingresa a una cuenta específica y se da clic en la opción **Detalles**, en el menú superior izquierdo, como indica la siguiente imagen.



Después de llenar el plan de Cuenta se ingresa a la oportunidad y se ingresan los datos de esta. En el campo de Descripción se deberá colocar la etapa del proceso en que se encuentre este, este deberá irse actualizando a medida que el proceso se vaya avanzando.

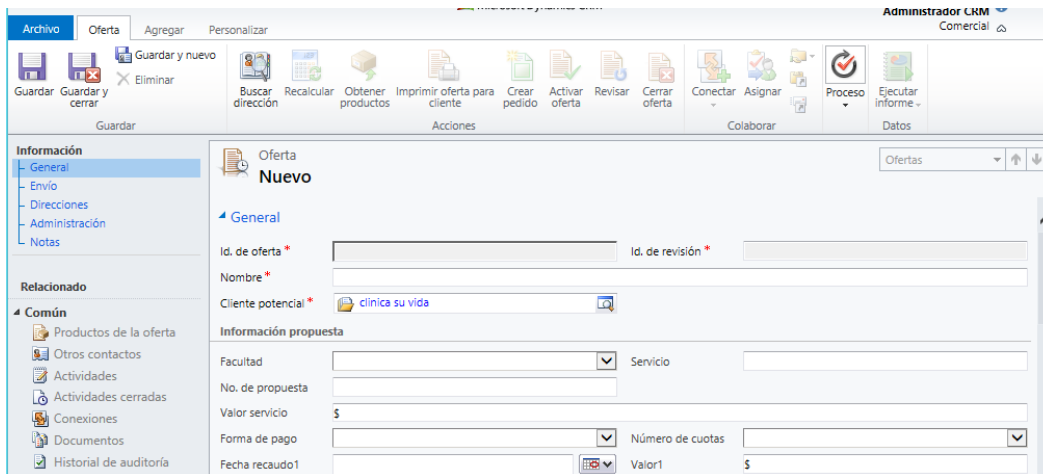


El siguiente paso es la creación de la oferta. Así que después de guardada la oportunidad y desde el formulario de la cuenta vamos a la opción que dice oferta la cual se encuentra en el menú de la izquierda tal como se muestra la siguiente imagen.



The screenshot shows the CRM interface with a top navigation bar containing buttons like 'Agregar nueva Oferta', 'Editar', 'Enviar correo electrónico directo', 'Conectar', 'Asignar Ofertas', 'Compartir', 'Copiar un enlace', 'Enviar un enlace por correo electrónico', 'Filtro', and 'Estable pred'. Below this is a sidebar with 'Información' (General, Detalles, Preferencias, etc.) and 'Relacionado' (Ventas, Oportunidades, Ofertas, etc.). The main area displays a customer profile for 'Cuenta clinica su vida' with fields for 'Contacto principal', 'Método de contacto preferido', 'Límite del crédito', and 'Ingresos anuales'. A table below shows 'Ofertas' with columns for 'Nombre', 'Estado', and 'Importe total'.

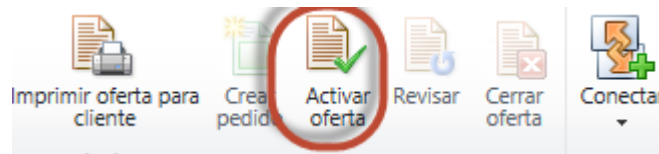
Se selecciona oferta y en la parte superior se activa un botón que dice **Agregar Nueva Oferta**, se selecciona y se presenta una pantalla como la siguiente.



The screenshot shows the 'Oferta Nuevo' form. The top bar includes 'Archivo', 'Oferta', 'Agregar', and 'Personalizar'. The main form has fields for 'Id. de oferta', 'Id. de revisión', 'Nombre', and 'Cliente potencial' (set to 'clinica su vida'). Under 'Información propuesta', there are fields for 'Facultad', 'Servicio', 'No. de propuesta', 'Valor servicio', 'Forma de pago', 'Número de cuotas', 'Fecha recaudo1', and 'Valor1'.

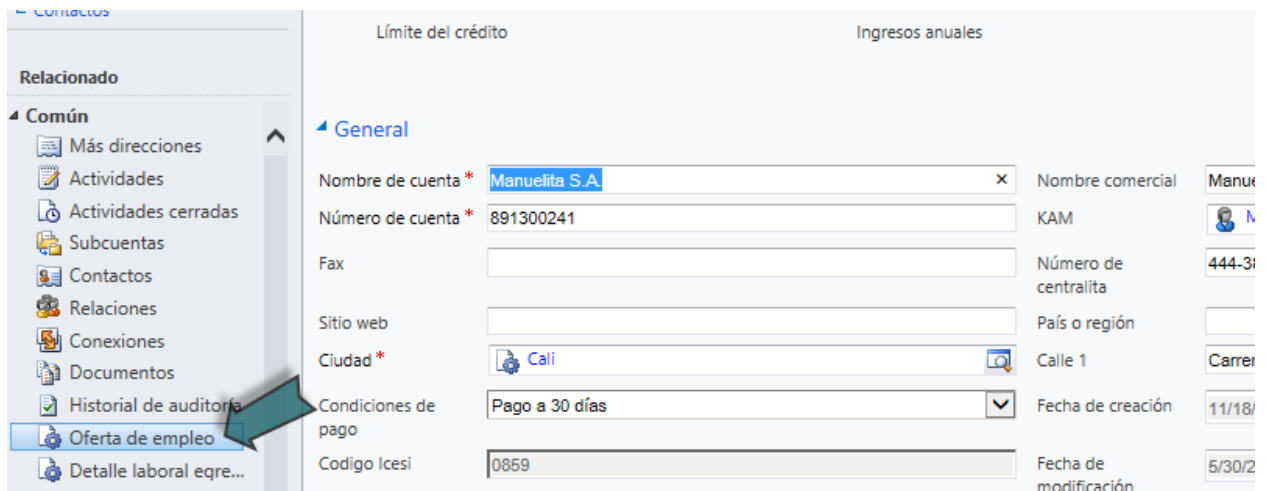
Donde por defecto trae el cliente potencial el cual es la misma cuenta seleccionada; se llenan los datos necesarios y se presiona cualquiera de las opciones de guardado, una vez guardado los datos de la oferta el sistema generara automáticamente un Id de la Oferta y un Id de revisan de la misma.

En el momento que la oferta vaya a ser entregada al cliente esta debe activarse en el CRM. La forma para hacerlo es desde el menú de acciones se selecciona la opción de activar oferta. Esto se hace para identificar que ofertas han sido entregadas al cliente.

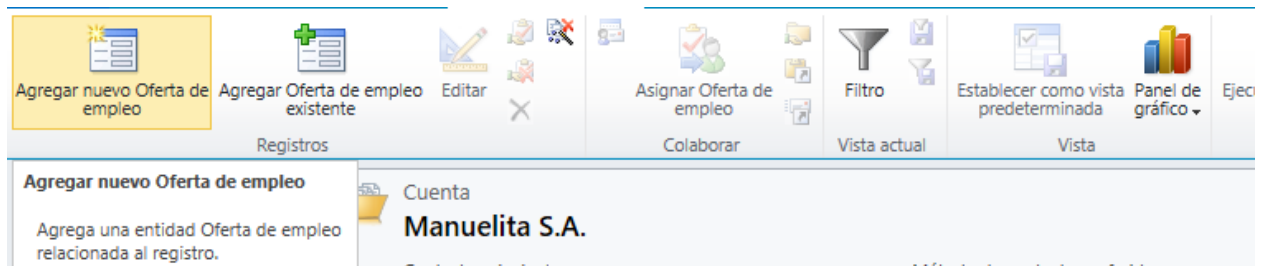


### Oferta de empleo

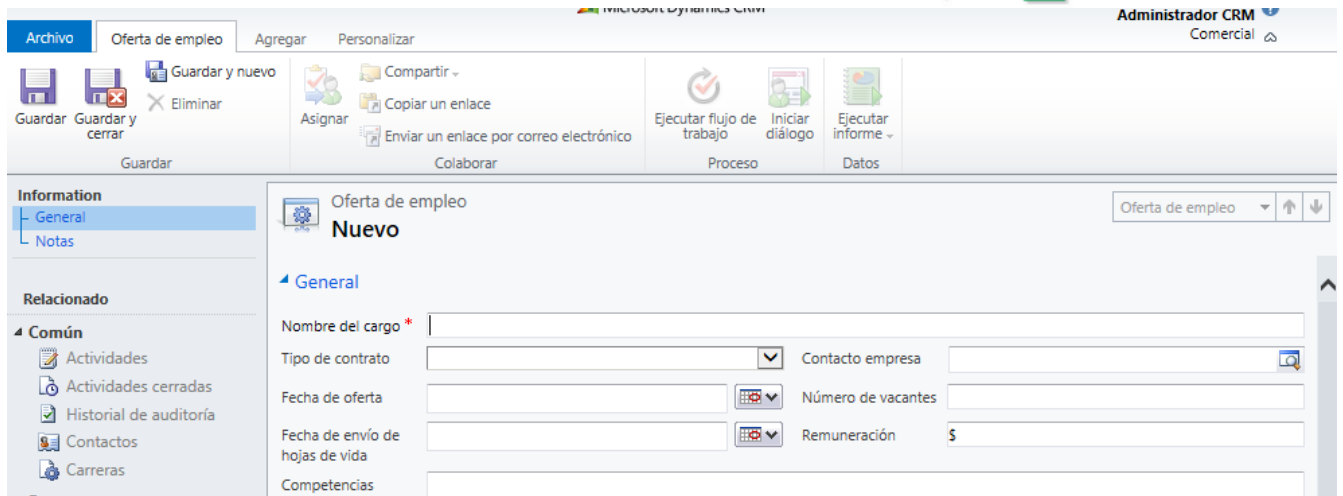
Para poder ingresar una oferta de empleo, ingresamos a la cuenta, dentro de la cuenta se selecciona la opción oferta de empleo en el menú izquierdo como se muestra a continuación.



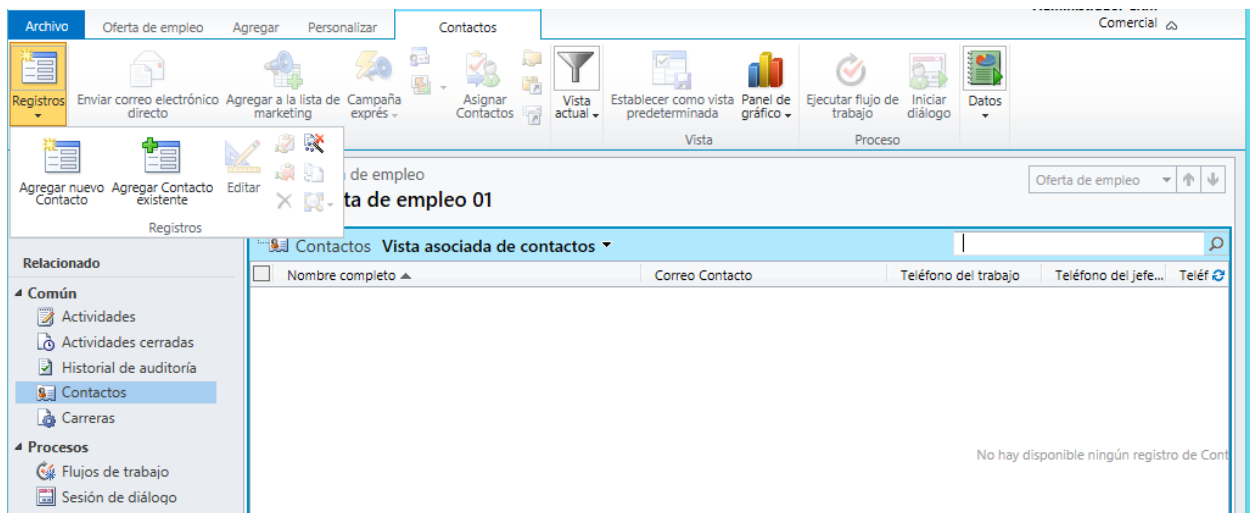
En el menú superior, se selecciona **Nueva oferta de empleo** como se muestra a continuación.



Se ingresan los datos solicitados y luego se guarda la información ingresada



Después de guardada la información, se pueden seleccionar contactos del mismo CRM ingresando a la opción Contactos en el menú izquierdo de la pantalla tal y como se muestra en la siguiente imagen.



- Al desear un contacto se presentan dos opciones.
1. **Agregar un nuevo contacto:** Pedirá TODA la información referente a un contacto y se ingresara.
  2. **Agregar un contacto existente:** podrá seleccionar un contacto de la lista de contactos del CRM.



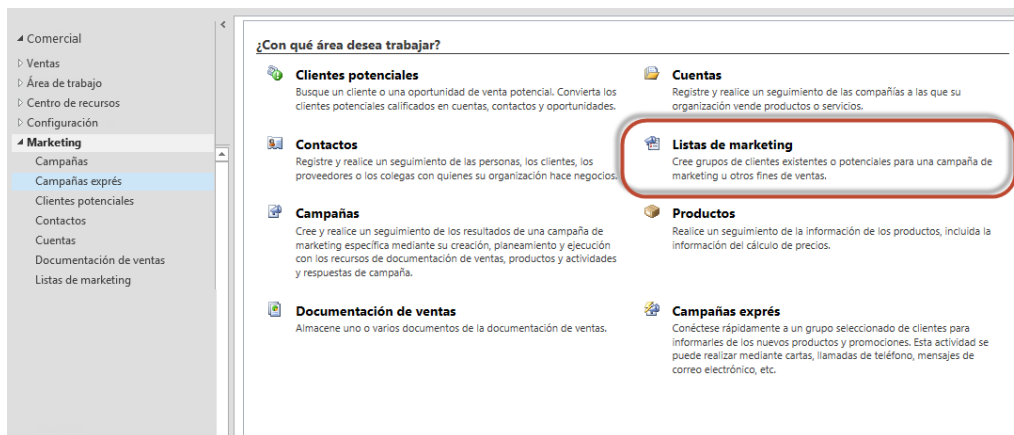
## Creación de Campañas

Pasos para crear una campaña.

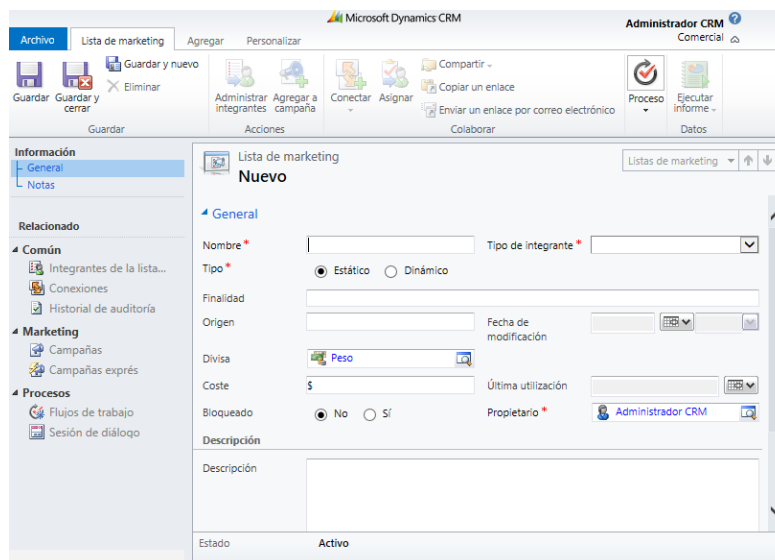
1. Crear lista de Marketing.
2. Crear Campaña.
3. Agregar lista de Marketing a la Campaña.
4. Crear actividad de campaña y distribuirla.

## Crear lista de Marketing

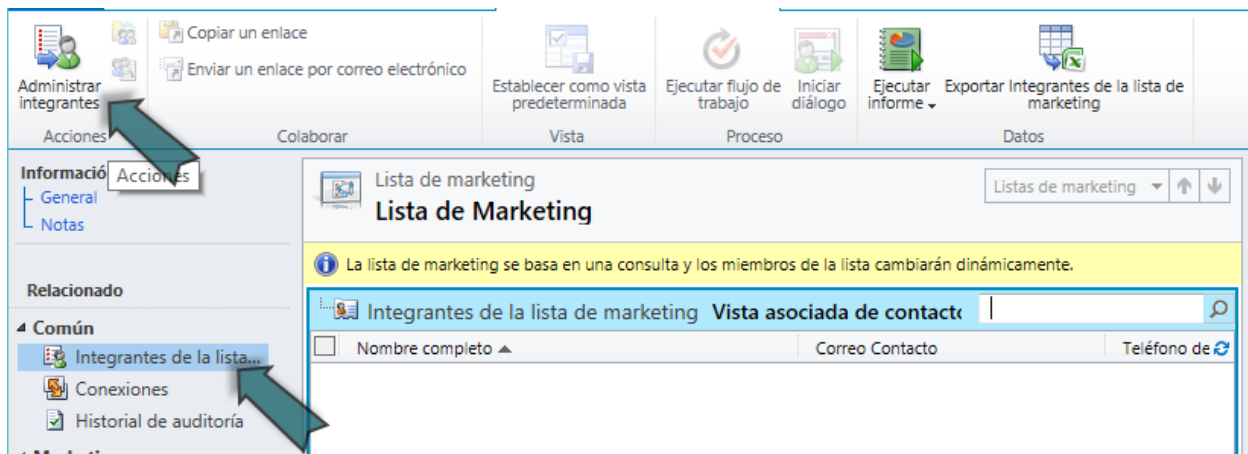
Se ingresa desde el módulo de Marketing, se selecciona lista de Marketing y luego Nuevo.



Al seleccionar nuevo, se presentara una pantalla como la siguiente.



Se ingresan todos los datos requeridos Como nombre, Tipo de integrante y se presiona la opción de guardar que se encuentra en el menú superior. Al presionar guardar, se habilita la opción de la izquierda Integrantes de lista. Se selecciona esta opción y después Administrar integrantes como se muestra a continuación.



Una vez se selecciona Administrar integrantes aparecerá un cuadro de dialogo en el cual se selecciona la segunda opción Usar búsqueda avanzada para agregar integrantes y aceptar.



Después se procede a realizar la búsqueda de los contactos que se necesitan para la lista.

Ejemplo: Para esta lista necesitamos Contactos que el área funcional sea Mercadeo. En la casilla de Buscar aparecerá por defecto el tipo de miembro que se haya seleccionado anteriormente en el formulario de lista (Contacto o Empresa).

Después nos aparecerá una lista desplegable con los campos de información que existen en el formulario del Contacto. Allí seleccionamos Área funcional es igual a Mercadeo.

Buscar

Editar columnas


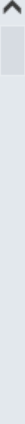
Buscar: Contacto Usar vista guardada: [nuevo]

Detalles | Borrar | Agrupar con Y | Agrupar con O

▼ Área funcional 1 Es igual a Mercadeo - Gerencia

[Seleccionar](#)

Una vez que se seleccione buscar aparecerá un listado con los Contactos que arrojo la búsqueda que se realizó como se muestra a continuación.

<input type="checkbox"/>	Nombre completo ▲	Teléfono del trabajo	
<input type="checkbox"/>	ADRIANA DEL SOCORRO BARONA SOLANO		
<input type="checkbox"/>	ADRIANA TRUJILLO RIASCOS	418-0808 Ext 5707	
<input type="checkbox"/>	ALBA MARINA RODRÍGUEZ CIFUENTES	444-3812	
<input type="checkbox"/>	ALBERTO HOYOS JARAMILLO	296-6315 Ext 2311	
<input type="checkbox"/>	ALEJANDRA DE LA ROCHE ZAMBRANO	685-1108	
<input type="checkbox"/>	ALEJANDRA MEJÍA MUÑOZ	485-2320	
<input type="checkbox"/>	ALEJANDRA MORALES JARAMILLO		
<input type="checkbox"/>	ALEJANDRO BOLAÑOS CLAROS	886-1111 ext 1616	
<input type="checkbox"/>	ALEJANDRO FABIO VELÁSQUEZ RESTREPO		
<input type="checkbox"/>	ALEJANDRO LLANO CAMACHO	524-1520	
<input type="checkbox"/>	ALEJANDRO MORENO HURTADO	8825555	
<input type="checkbox"/>	ÁLEX AUGUSTO CARDONA OVALLE		
<input type="checkbox"/>	ALEXANDRA NARANJO CADENA		
<input type="checkbox"/>	ALFREDO DOMÍNGUEZ LLOREDA	898-7000 Ext:360	

Luego de validar la información y que la búsqueda arroje los resultados correspondientes, se presiona el botón **usar consulta**, el cual tomara los resultados de la consulta y los anexara automáticamente a la lista de integrantes ya creada, tal como se muestra a continuación.

Archivo | Lista de marketing | Agregar | Personalizar | Integrantes de la lista de marketing | Comercial

Acciones: Administrar integrantes, Copiar un enlace, Enviar un enlace por correo electrónico, Colaborar, Vista, Proceso, Datos

Información: General, Notas

Relacionado: Común, Marketing, Procesos

Lista de marketing: Lista de Marketing

La lista de marketing se basa en una consulta y los miembros de la lista cambiarán dinámicamente.

Integrantes de la lista de marketing Vista asociada de contact

<input checked="" type="checkbox"/>	Nombre completo ▲	Correo Contacto	Teléfono de
<input checked="" type="checkbox"/>	ADRIANA DEL SOCORRO BARONA SOLANO	baronaadriana@pfizer.com	
<input checked="" type="checkbox"/>	ADRIANA TRUJILLO RIASCOS	adritrujillo77@hotmail.com	418-0808 E
<input checked="" type="checkbox"/>	ALBA MARINA RODRÍGUEZ CIFUENTES	albamarina@manuelita.com	444-3812
<input checked="" type="checkbox"/>	ALBERTO HOYOS JARAMILLO		296-6315 E
<input checked="" type="checkbox"/>	ALEJANDRA DE LA ROCHE ZAMBRANO	adelaroche@jgb.com.co	685-1108
<input checked="" type="checkbox"/>	ALEJANDRA MEJÍA MUÑOZ		485-2320
<input checked="" type="checkbox"/>	ALEJANDRA MORALES JARAMILLO		
<input checked="" type="checkbox"/>	ALEJANDRO BOLAÑOS CLAROS		886-1111 e
<input checked="" type="checkbox"/>	ALEJANDRO FABIO VELÁSQUEZ RESTREPO	alevel@live.com.au	
<input checked="" type="checkbox"/>	ALEJANDRO LLANO CAMACHO		534-1530

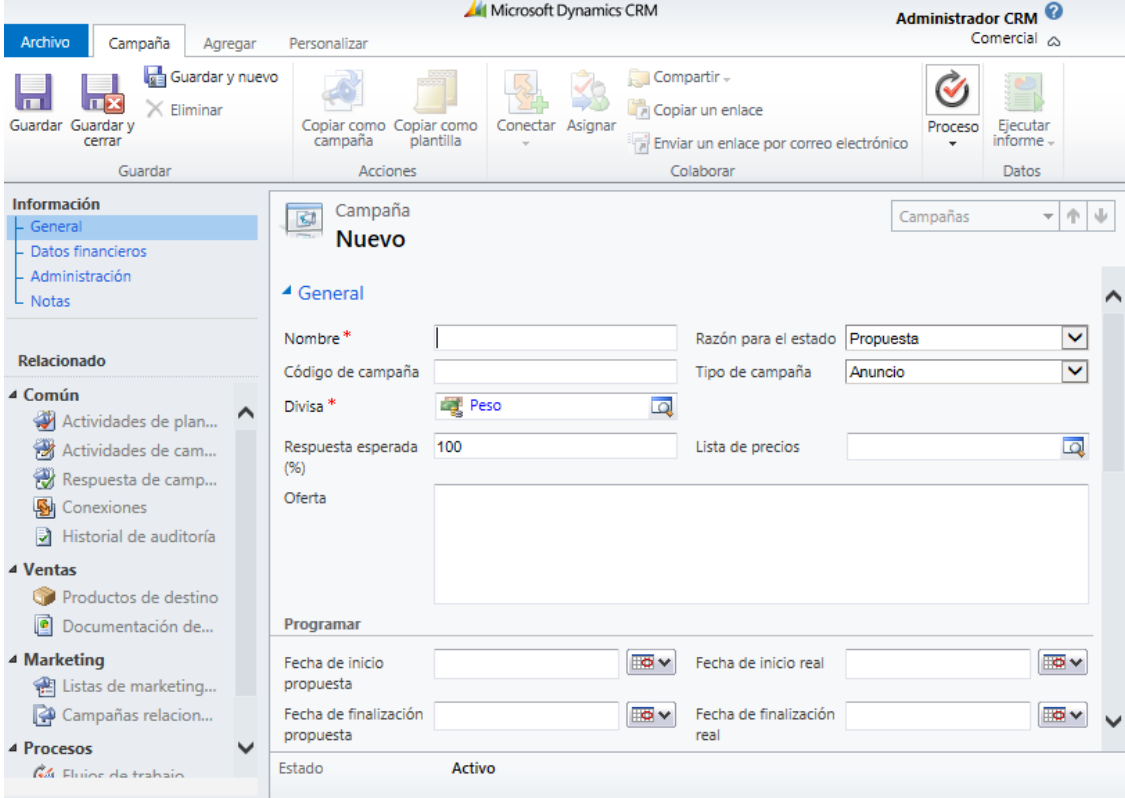
## Crear Campaña

Desde el módulo de Marketing se selecciona Campañas y luego Nuevo.

¿Con qué área desea trabajar?

- Cientes potenciales**  
Busque un cliente o una oportunidad de venta potencial. Convierta los clientes potenciales calificados en cuentas, contactos y oportunidades.
- Cuentas**  
Registre y realice un seguimiento de las compañías a las que su organización vende productos o servicios.
- Contactos**  
Registre y realice un seguimiento de las personas, los clientes, los proveedores o los colegas con quienes su organización hace negocios.
- Listas de marketing**  
Cree grupos de clientes existentes o potenciales para una campaña de marketing u otros fines de ventas.
- Campañas**  
Cree y realice un seguimiento de los resultados de una campaña de marketing específica mediante su creación, planeamiento y ejecución con los recursos de documentación de ventas, productos y actividades y respuestas de campaña.
- Productos**  
Realice un seguimiento de la información de los productos, incluida la información del cálculo de precios.
- Documentación de ventas**  
Almacene uno o varios documentos de la documentación de ventas.
- Campañas exprés**  
Conéctese rápidamente a un grupo seleccionado de clientes para informarles de los nuevos productos y promociones. Esta actividad se puede realizar mediante cartas, llamadas de teléfono, mensajes de correo electrónico, etc.

Después de presionar la opción de nuevo se mostrara un formulario como el siguiente.



The screenshot shows the Microsoft Dynamics CRM interface for creating a new campaign. The ribbon includes 'Archivo', 'Campaña', 'Agregar', and 'Personalizar'. The 'Campaña' ribbon has buttons for 'Guardar', 'Guardar y cerrar', 'Eliminar', 'Copiar como campaña', 'Copiar como plantilla', 'Conectar', 'Asignar', 'Compartir', 'Copiar un enlace', and 'Enviar un enlace por correo electrónico'. The 'Proceso' ribbon has 'Proceso' and 'Ejecutar informe'. The 'Datos' ribbon has 'Ejecutar informe'. The left sidebar shows 'Información' (General, Datos financieros, Administración, Notas) and 'Relacionado' (Común, Ventas, Marketing, Procesos). The main form is titled 'Campaña Nuevo' and has a 'Campañas' dropdown. The 'General' section includes: 'Nombre \*' (text box), 'Razón para el estado' (dropdown with 'Propuesta'), 'Código de campaña' (text box), 'Tipo de campaña' (dropdown with 'Anuncio'), 'Divisa \*' (dropdown with 'Peso'), 'Respuesta esperada (%)' (text box with '100'), and 'Lista de precios' (text box). The 'Programar' section includes: 'Fecha de inicio propuesta' and 'Fecha de inicio real' (calendar pickers), 'Fecha de finalización propuesta' and 'Fecha de finalización real' (calendar pickers), and 'Estado' (dropdown with 'Activo').

En el cual se deben registrar los datos para la campaña y se procede a guardarlos, la definición de los campos más importantes son:

**Nombre:** nombre de la campaña.

**Razón para el estado:** por defecto aparece en Propuesta.

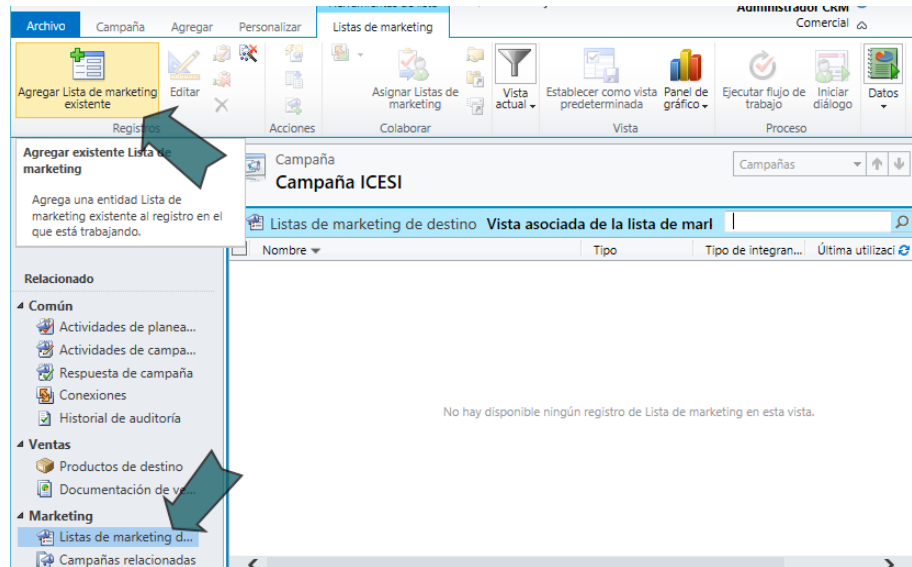
**Tipo de campaña:** según para que se está haciendo la campaña se selecciona Evento o Marketing directo.

**Fecha de inicio propuesta:** fecha en la cual se debe iniciar la campaña.

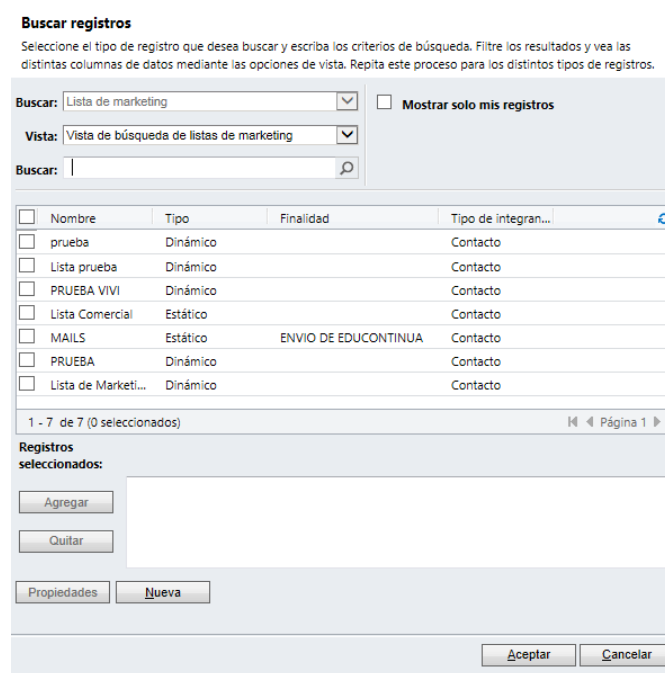
**Fecha de finalización propuesta:** fecha en la cual se debe terminar la campaña

## Agregar lista de Marketing a la Campaña

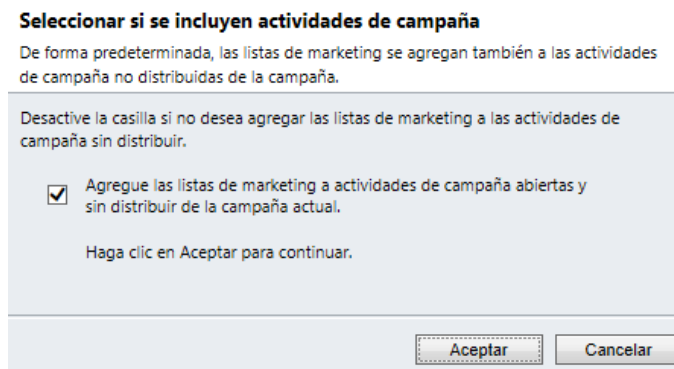
Desde la Campaña se selecciona la opción de Listas de Marketing de destino como se muestra en la imagen.



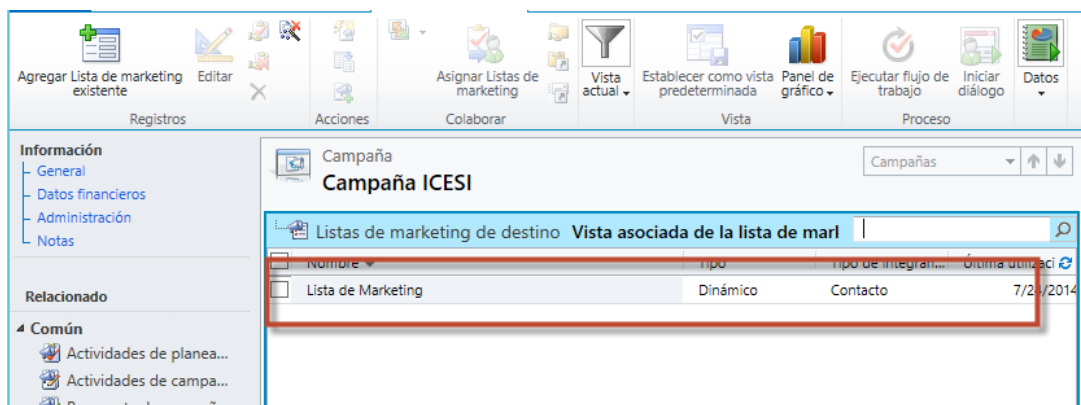
Al seleccionar agregar lista de marketing existente, se mostrara una pantalla como la siguiente.



Se debe seleccionar la lista de marketing deseada y se presiona **Aceptar**. Al presionar aceptar, se mostrara una pantalla informativa dando a conocer que se incluirán las actividades (Fig. 1), tal y como se muestra en la siguiente imagen, a esta pantalla se presiona aceptar y la lista quedara vinculada a la campaña creada (Fig. 2)



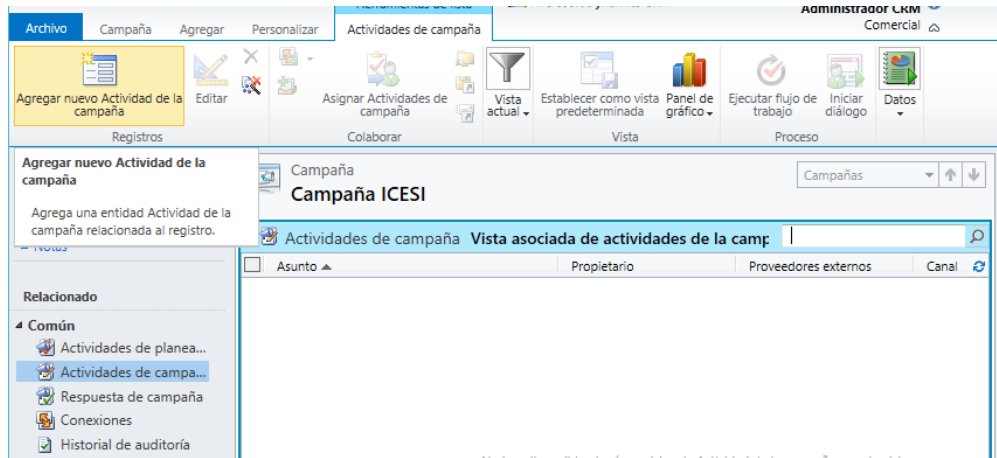
*Fig. 1*



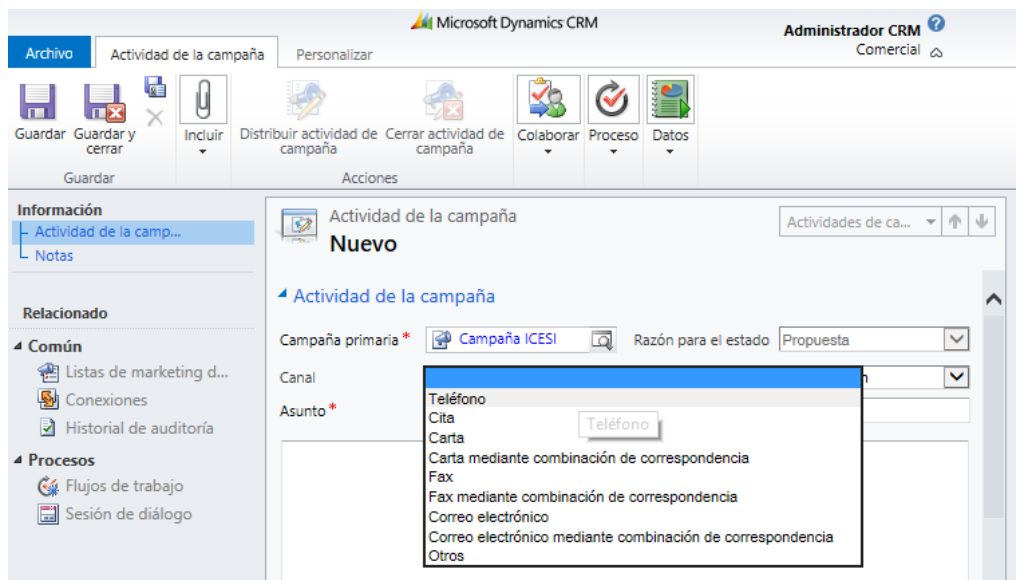
*Fig. 2*

### Crear actividad de campaña y distribuirla

Después de haber agregado la lista de marketing a la campaña se procede a crear la actividad para esta. Estando en la campaña se selecciona la pestaña Actividad de campaña y nuevo.



Al presionar la opción de **Agregar nuevo actividad de la campaña** se mostrara un formulario como el siguiente.

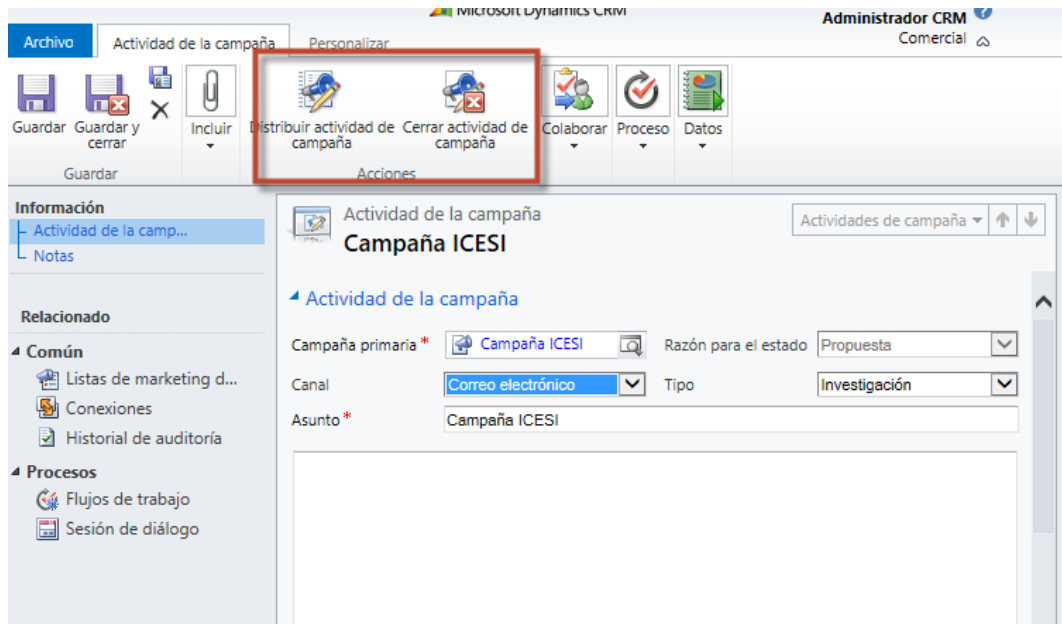


**Canal:** aquí se selecciona el tipo de actividad que se va a realizar.

**Tema:** se escribe un nombre para esa actividad.

Luego se debe guardar la información para que se active la opción de **Distribuir actividad** como se muestra en el siguiente formulario





Una vez seleccionada esta opción se abrirá el formulario de la actividad seleccionada para ingresar la información que se necesite para esta y después se selecciona distribuir

**Nuevos mensajes de correo electrónico**

Re llene este formulario para crear mensajes de correo electrónico nuevos para los integrantes seleccionados en la lista de marketing. Haga clic en Distribuir para agregar este mensaje como un mensaje de correo electrónico nuevo en el registro de cada integrante.

Usar plantilla

**Correo electrónico**

De:

Para:

CC:

CCO:

Asunto:

Referente a:

Donde se solicita la información requerida para lanzar la campaña. En caso de tener alguna plantilla de correo ya creada se puede anexar, seleccionando en la parte de arriba la opción de plantilla.

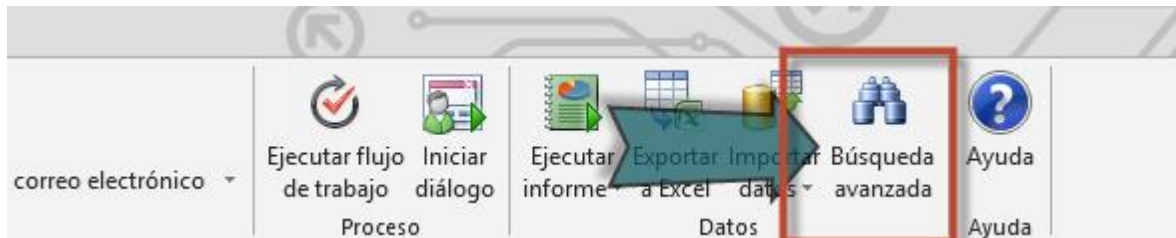
Para ejecutar la campaña se presiona el botón de distribuir.

## Búsqueda avanzada

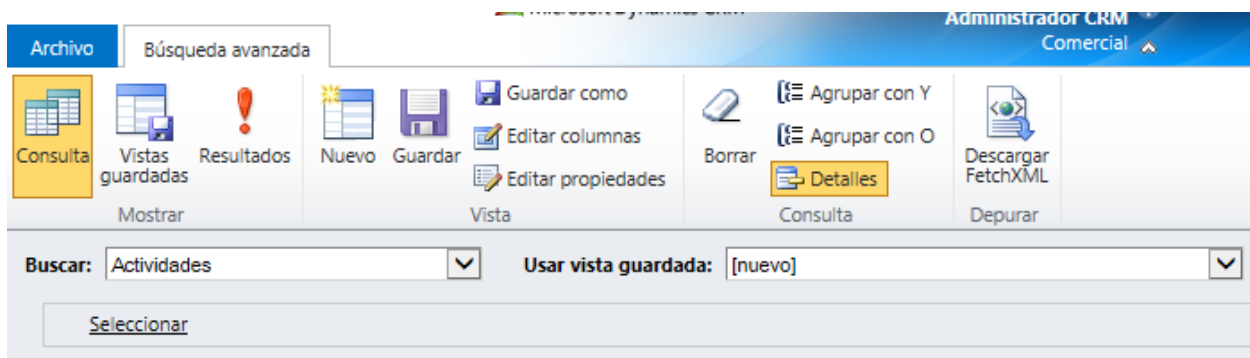
Búsqueda avanzada es la mejor manera para buscar registros específicos en Microsoft Dynamics CRM.

También puede usarse para preparar datos para su exportación a Microsoft Office Excel para analizar los datos, además es una forma fácil para crear sus propios informes. Este método es usado cuando necesite las características de Excel para resumir o agregar datos, o cuando desee usar una Tabla dinámica para ver los datos en distintas perspectivas.

La búsqueda avanzada la encontraras en cualquier momento en el menú superior de tu formulario como se muestra en la siguiente imagen.



Al seleccionar la opción mostrada en la imagen anterior se presentara una pantalla como la siguiente.



Donde encontraremos:


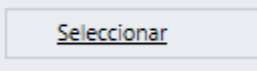


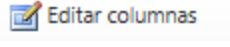

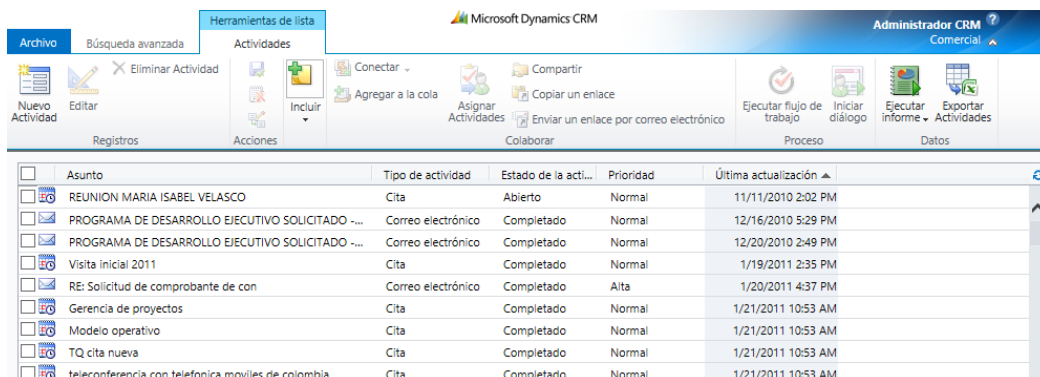
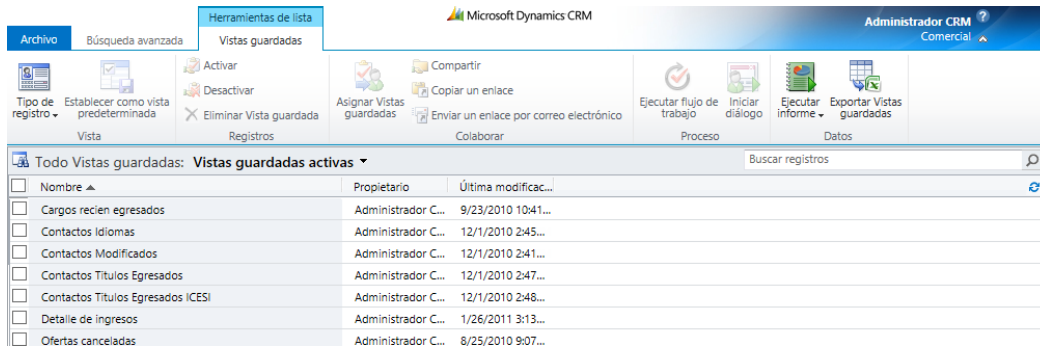
	<p>Lista desplegable donde se mostraran TODAS las entidades del sistema, se debe seleccionar una como la entidad principal para la búsqueda.</p>
	<p>Al presionar esta opción, se mostraran TODOS los campos correspondientes a la entidad seleccionada en la parte de arriba, esto con el fin de filtrar los datos a buscar.</p>
	<p>Se presiona este botón para poder ver los resultados arrojados según los parámetros ingresados. <b>(ver figura 1a)</b></p>
	<p>Al seleccionar esta opción se mostraran las búsquedas avanzadas Guardadas. <b>(ver figura 1b)</b></p>
	<p>Esta opción, nos permite seleccionar las columnas que se deseen ver en los resultados de la consulta. <b>(ver figura 1c)</b></p>
	<p>Esta opción nos permite guardar la búsqueda realizada.</p>

Figura 1a – Resultado de la consulta



**Figura 1b** – Vistas Guardadas



**Figura 1c** – Columnas a mostrar

**Editar columnas**

Edite las columnas de la vista guardada. Estas columnas representan los datos que se mostrarán en la vista.

