



Help Desk Migration

FRESHDESK DATENMIGRATION CHECKLISTE



Inhaltsverzeichnis

BEVOR SIE DIE MIGRATION EINRICHTEN	3
1. WÄHLEN SIE EIN STICHTAG-DATUM	3
2. BESPRECHEN SIE ES MIT IHREM TEAM	4
3. FILTERN SIE IHRE DATEN	4
4. BEREITEN SIE FRESHDESK FÜR DEN TRANSFER VOR	5
5. DEFINIEREN SIE ÄHNLICHKEITEN UND UNTERSCHIEDE	12
6. ENTDECKEN SIE BENUTZERDEFINIERTER OPTIONEN	13
DU BIST FAST BEREIT	15
1. AGENTEN HINZUFÜGEN (OPTIONAL)	15
2. ZUGANGSDATEN FINDEN	15
3. EINE DEMO DURCHFÜHREN	15
NACH DER DEMO-MIGRATION	16
1. ÜBERPRÜFE DIE ERGEBNISSE DES DEMO-ÜBERTRAGS IN FRESHDESK	16
2. FORDERE EINE BENUTZERDEFINIERTER DEMO AN	17
WÄHREND DES VOLLMIGRATIONS-PROZESSES	17
1. BEACHTET DIE GRUNDLAGEN	17
2. KEINE ÄNDERUNGEN VORNEHMEN	17
3. VOLLMIGRATION INITIIEREN	17
NACHDEM DER IMPORT ABGESCHLOSSEN IST	18
1. ÜBERPRÜFE DIE ERGEBNISSE	18
2. AKTUALISIERE DEINE LINKS	19
WARUM MIT UNS MIGRIEREN	20



Es ist kein Geheimnis, dass [Datenmigration ein komplexer Prozess ist](#), den viele aufschieben, bis der Transfer unausweichlich wird. Aus diesem Grund hat unser Team eine detaillierte Checkliste zur Freshdesk-Migration erstellt, um es Ihnen zu erleichtern.

Bevor Sie jedoch mit der Checkliste fortfahren, überprüfen Sie die Liste der Datensätze, die unser Tool **nicht** nach Freshdesk übertragen kann:

- Inline-Bilder
- Events (Aktivitäten)
- Foren
- Anhänge von unveröffentlichten Artikeln
- Anhänge, die größer als 15MB sind
- Verknüpfungen zwischen Artikeln
- Kommentare, die größer als 20MB sind

Wenn Sie Datensätze migrieren möchten, die nicht für die automatische Migration verfügbar sind, [kontaktieren Sie unser Support-Team](#).

Hinweis: Wenn Sie Ihre Wissensdatenbank in Freshdesk importieren, ändern sich die ursprünglichen Datumsangaben zu den Daten der eigentlichen Datenmigration.

BEVOR SIE DIE MIGRATION EINRICHTEN

Hinweis: Während der Demo-Migration und der vollständigen Datenmigration werden Tickets und zugehörige Daten auf die gleiche Weise migriert. Wenn also einige Ticketdaten während der Demo-Migration nicht migriert oder/und falsch übertragen wurden, werden sie auch in der vollständigen Datenmigration nicht migriert.

Laden Sie die Demo-Berichte für migrierte/fehlgeschlagene/übersprungene Datensätze herunter und überprüfen Sie, ob alles korrekt migriert wurde. Wenn Probleme auftreten, wenden Sie sich an unser Support-Team.

1. WÄHLEN SIE EIN STICHTAG-DATUM

Legen Sie einen Zeitpunkt für den Datentransfer fest, der den geringsten Einfluss auf Ihren normalen Arbeitsablauf hat.



Hinweis: Sie können die Migration beschleunigen, indem Sie das Freshdesk-Team im Voraus kontaktieren und um eine Erhöhung Ihrer API-Limits bitten.

Während der **vollständigen Datenmigration** haben Sie zwei Optionen:

1. Verwenden Sie **das Quell-Helpdesk** und fordern Sie dann eine Delta-Migration an (**wenn Sie über [einen Signature Support Plan](#) verfügen*). Während einer Delta-Migration wird unser Tool alle neuen und aktualisierten Datensätze nach Freshdesk übertragen.
2. Arbeiten Sie mit **dem Ziel-Helpdesk**, um Datenänderungen zu vermeiden.

2. BESPRECHEN SIE ES MIT IHREM TEAM

1. Geben Sie allen in Ihrem Büro eine Vorwarnung zur Freshdesk-Migration. Auf diese Weise haben Ihre Agenten genügend Zeit, um Tickets vor der Migration zu schließen.
2. Versuchen Sie, spezifische Verantwortlichkeiten auf verschiedene Teams zu verteilen. Dies kann so einfach sein wie das Filtern der Daten oder das Überprüfen der Tickets nach der vollständigen Datenmigration.
3. Informieren Sie Ihren CEO über den Fortschritt der Datenmigration.
4. Senden Sie einen Tag vor der vollständigen Datenmigration eine E-Mail oder erstellen Sie einen Kalendereintrag als Erinnerung.

3. FILTERN SIE IHRE DATEN

Unternehmen können in verschiedenen Ländern und Standorten angesiedelt sein, die spezielle Anforderungen an die Speicherung und Sicherung von Kundendaten haben. Wenn Sie also historische Datensätze aufbewahren, einige davon löschen oder nur bestimmte Daten in Ihr Freshdesk-Konto übertragen möchten – verwenden Sie eine benutzerdefinierte Filterung Ihrer Helpdesk-Daten, um Ihre spezifischen Geschäftsanforderungen zu erfüllen.

Experten-Tipp: Bitten Sie die Agenten, die täglich mit den Tickets und anderen Datensätzen arbeiten, die Daten durchzugehen und zu entscheiden, was behalten und gelöscht werden soll. Wenn Sie bestimmte Datensätze seit einem Jahr nicht verwendet haben, stehen die Chancen, dass Sie diese wieder benötigen, fast bei null.

Kontaktieren Sie einfach unser Support-Team und teilen Sie uns die spezifischen Kriterien mit.

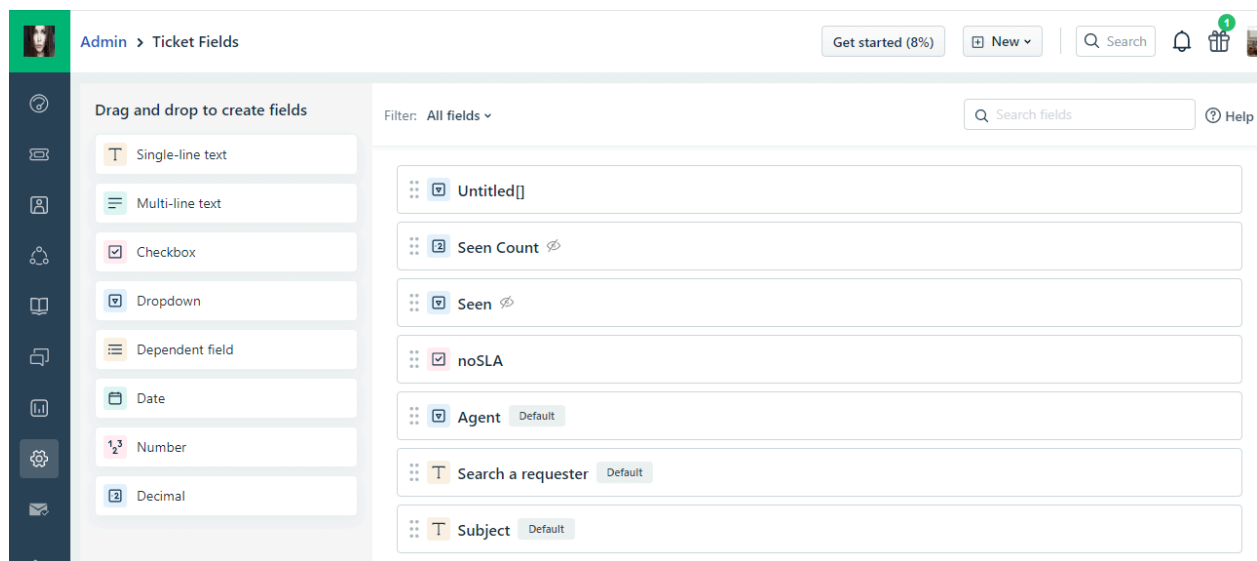


4. BEREITEN SIE FRESHDESK FÜR DEN TRANSFER VOR

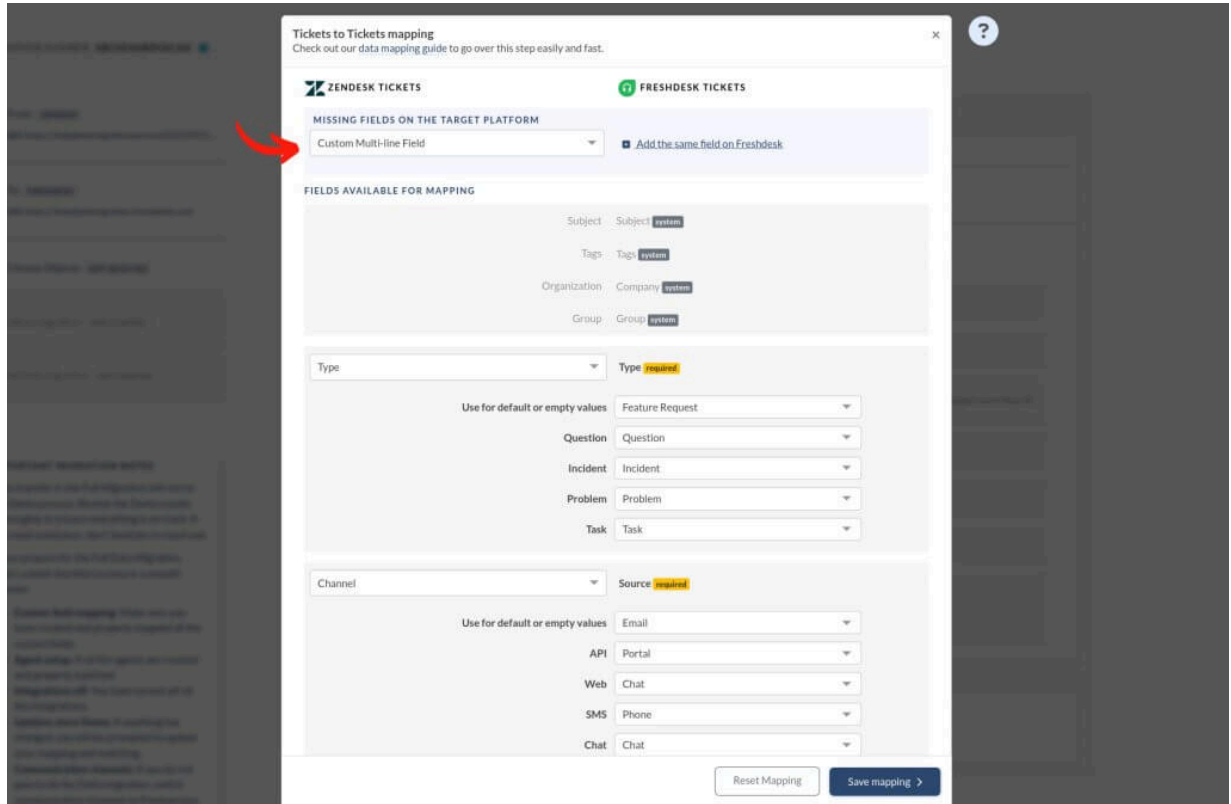
Genauso wie Sie Ihre Daten für den Transfer vorbereiten müssen, sollten Sie die Freshdesk-Instanz darauf vorbereiten, die Daten zu empfangen.

Beginnen Sie damit, **benutzerdefinierte Felder zu erstellen**, um die benötigten Datensätze in Freshdesk zu finden. Stellen Sie sicher, dass Sie die gleichen Arten von benutzerdefinierten Feldern erstellen, die Sie in Ihrem Quell-Helpdesk haben. Sie haben zwei Optionen:

a) Gehen Sie zu **Admin** → scrollen Sie zu **Allgemeine Einstellungen** → **Ticket-Felder** → Verwenden Sie die Drag-and-Drop-Funktion, um benutzerdefinierte Felder zu erstellen.



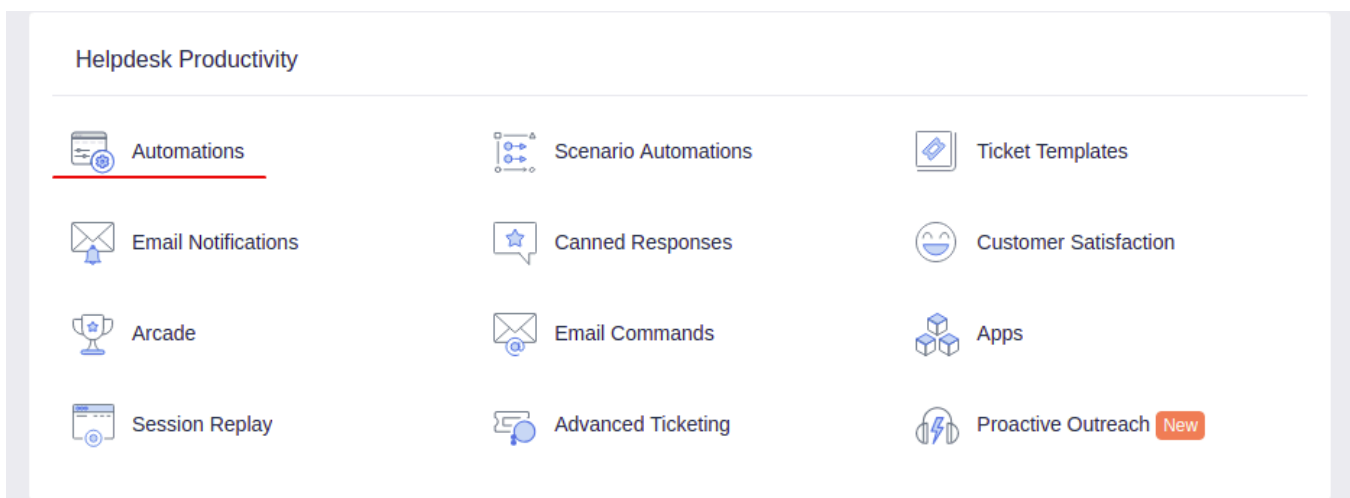
b) Erstellen Sie benutzerdefinierte Felder direkt im Migrationsassistenten. Während der Zuordnung von Tickets klicken Sie auf die Schaltfläche „**Gleiches benutzerdefiniertes Feld in Freshdesk hinzufügen**“ neben einem Quell-Benutzerdefinierten Feld, das Sie erstellen möchten. Warten Sie einen Moment und ordnen Sie dann die Feldwerte zu.



c) Überprüfen Sie, ob alle Agenten und Gruppen korrekt erstellt und zugeordnet sind.

d) Deaktivieren Sie die Automatisierungsregeln im Ziel und schalten Sie sie während der Migration aus.

1. Navigieren Sie zum **Admin**-Panel. Gehen Sie zu **Automatisierungen** und deaktivieren Sie alle aktiven Automatisierungsregeln, indem Sie auf den grünen Schieberegler klicken.



Rules that run on:

Ticket Creation Time Triggers Ticket Updates



Executing rules based on first matching rule

New rule

1. Send Leads to Sales - Sample Dispatch'r rule

If Subject or description contains credit card OR If Subject or description contains purchase Assign to Group



Last Modified : a few seconds ago

By : HDM

Impacted tickets (Last 7 days) : --

2. Der Knopf wird grau, wenn die Regel deaktiviert ist.

New rule



): --

3. Gehen Sie ebenfalls zu **Szenario-Automatisierungen**.

Helpdesk Productivity



Automations



Scenario Automations



Ticket Templates



Email Notifications



Canned Responses



Customer Satisfaction



Arcade



Email Commands



Apps



Session Replay



Advanced Ticketing



Proactive Outreach **New**

Dokumentieren Sie alle Szenarien und löschen Sie sie anschließend.



Help-Desk-Migration.com

contact@help-desk-migration.com


Scenario Automations

New Scenario

Showing: Shared (1) ▾

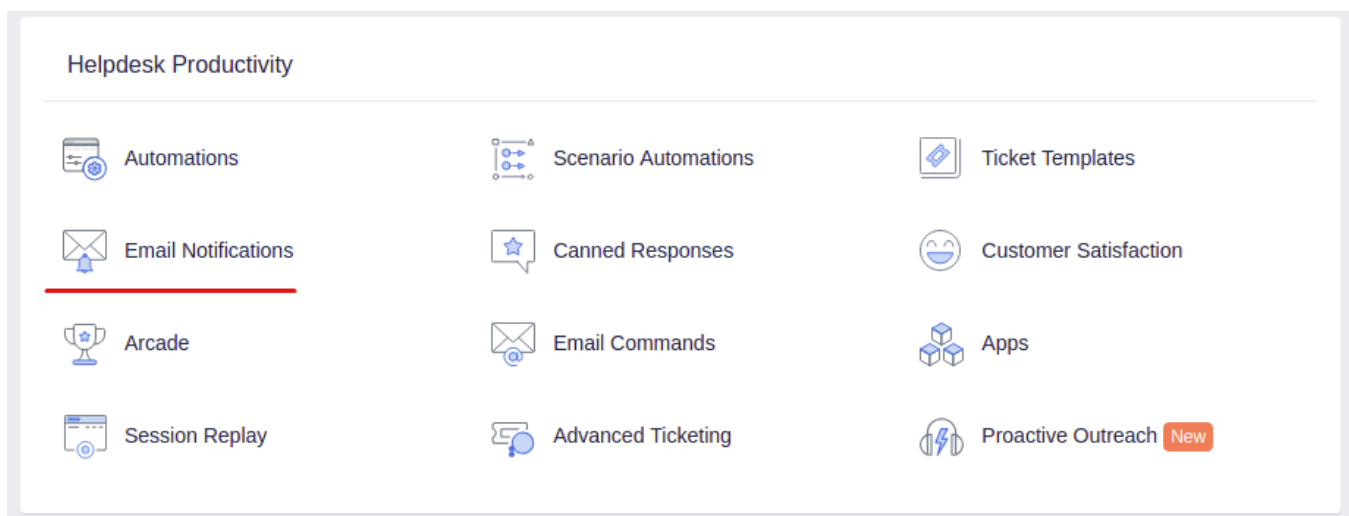
Assign QA

Mark a ticket as a bug and assign to QA

Clone Edit 

Sie können die Szenarien aktiv halten, aber beachten Sie, dass Freshdesk möglicherweise trotzdem während der Migration Updates sendet, selbst wenn Sie die Agentenbenachrichtigungen deaktivieren.

4. Deaktivieren Sie zuletzt im Tab „E-Mail-Benachrichtigungen“ die **Agenten** und **Requester-Benachrichtigungen**, indem Sie auf die grünen Schieberegler neben jeder Benachrichtigung klicken.



Deaktivieren Sie alle Benachrichtigungen, indem Sie die gleichen Schritte wie für die Automatisierungsregeln ausführen. Klicken Sie auf den grünen Schieberegler neben jeder Benachrichtigung, und wenn er grau wird, ist er deaktiviert.



Admin

Email Notifications Default Font : Helvetica - [Change](#)

Agent Notifications Requester Notifications CC Notifications Templates

<input type="radio"/>	New Ticket Created	Edit
<input type="radio"/>	Ticket Assigned to Group	Edit
<input type="radio"/>	Ticket Assigned to Agent	Edit
<input type="radio"/>	Requester Replies to Ticket	Edit
<input checked="" type="radio"/>	User Activation Email	Edit
<input type="radio"/>	Ticket Unattended in Group	Edit
<input type="radio"/>	First Response SLA Violation	Edit
<input type="radio"/>	Resolution Time SLA Violation	Edit
<input checked="" type="radio"/>	Note added to ticket	Edit
<input type="radio"/>	First Response SLA Reminder	Edit
<input type="radio"/>	Resolution Time SLA Reminder	Edit
<input checked="" type="radio"/>	Agent Invitation Email	Edit
<input checked="" type="radio"/>	System Notify Note Cc	Edit

Gehen Sie nun zum Abschnitt **Requester-Benachrichtigungen** und führen Sie die gleichen Aktionen durch.

Admin

Email Notifications Default Font : Helvetica - [Change](#)

Agent Notifications Requester Notifications CC Notifications Templates

<input type="radio"/>	New Ticket Created	Edit
<input type="radio"/>	Agent Adds Comment to Ticket	Edit
<input type="radio"/>	Agent Solves the Ticket	Edit
<input type="radio"/>	Agent Closes the Ticket	Edit
<input type="radio"/>	User Activation Email	Edit
<input checked="" type="radio"/>	Password Reset Email	Edit

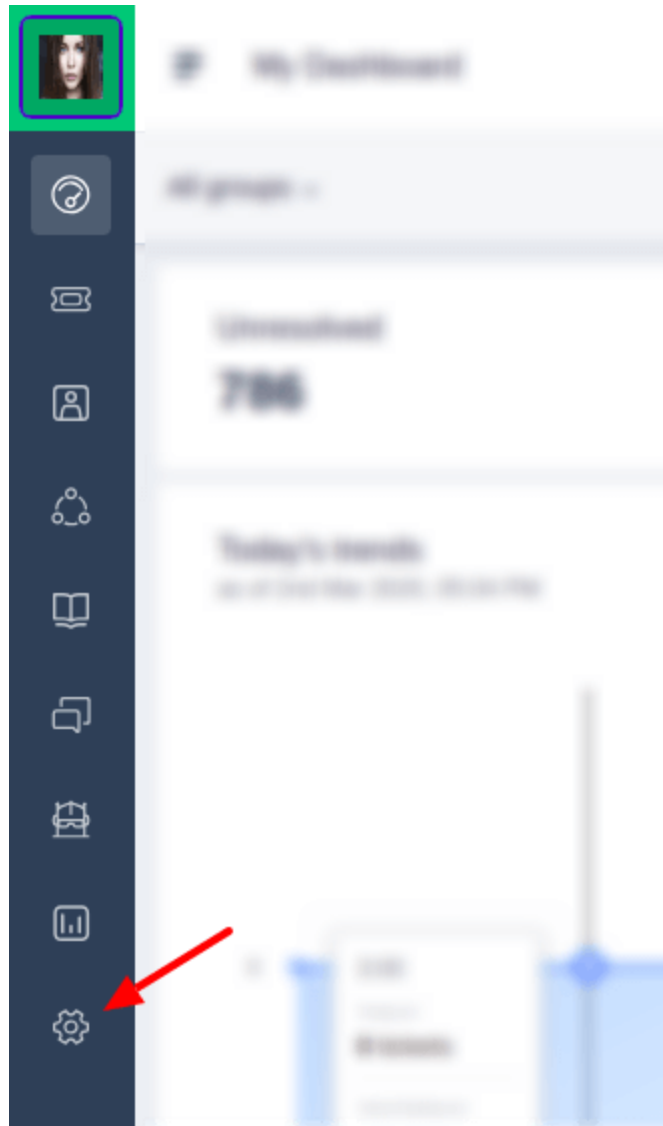
e) Deaktivieren Sie das Parent-Child-Ticketing im Ziel und schalten Sie es während der Migration aus.

In Freshdesk können Benutzer mit Estate- und Forest-Plänen komplexe Tickets in kleinere Untertickets unterteilen, um Probleme schneller zu lösen. Diese Funktion kann jedoch während der Migration Probleme verursachen, da das Feld für die Parent-Child-Beziehung für Tickets des Aufgabentyps obligatorisch ist. Wenn ein Ticket dieses Typs nicht über die erforderlichen Informationen zum

Parent-Child-Feld verfügt, kann der Migration Wizard es nicht übertragen, was zu einem Migrationsfehler führt.

Um dies zu verhindern, empfehlen wir, diese Funktion in Ihrem Freshdesk-Konto zu deaktivieren. So geht's:

1. **Loggen Sie sich als Administrator** ein und navigieren Sie zum **Admin-Bereich**.



2. Scrollen Sie nach unten zu **Helpdesk-Produktivität** und klicken Sie auf **Erweiterte Ticketbearbeitung**.

Helpdesk Productivity



Automations



Scenario Automations



Ticket Templates



Email Notifications



Canned Responses



Canned Forms



Customer Satisfaction



Arcade



Apps



Omniroute™ New



Sandbox



Session Replay

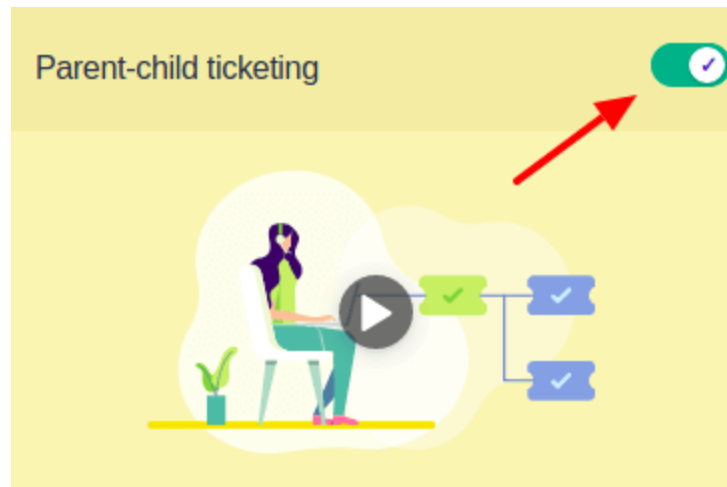


Advanced Ticketing



Proactive Outreach New

3. Deaktivieren Sie das Parent-Child-Ticketing oben rechts.



Break down a complex issue into separate child tickets. Great when you have multiple teams working in parallel for faster resolution.

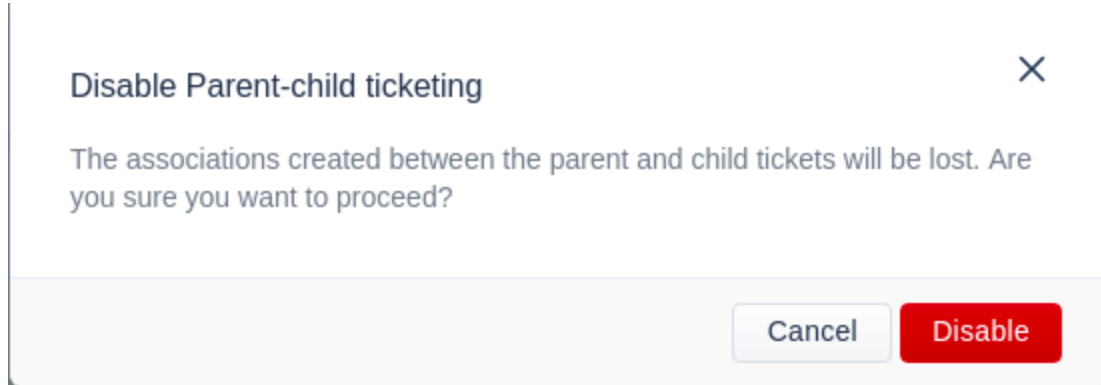
[Learn more](#)

4. Bestätigen Sie die Aktion, indem Sie auf **Deaktivieren** klicken.

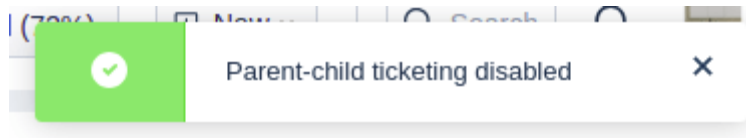


Help-Desk-Migration.com

contact@help-desk-migration.com



5. Sie erhalten eine Benachrichtigung, die die Deaktivierung der Funktion bestätigt, sodass Sie mit der Datenmigration fortfahren können.



5. DEFINIEREN SIE ÄHNLICHKEITEN UND UNTERSCHIEDE

Überprüfen Sie vor der vollständigen Datenmigration nach Freshdesk Folgendes:

1. Freshdesk betrachtet inaktive oder gelöschte Kontakte als Spam. Überprüfen Sie, ob Sie solche Kontakte haben.
2. Löschen Sie die Kontakte aller Agenten, die Ihr Unternehmen verlassen haben. Fügen Sie außerdem den vorhandenen Agenten entsprechende Lizenzen hinzu.
3. Base64-Einbettungsbilder in Wissensdatenbank-Artikeln werden als Anhänge migriert.
4. Erstellen Sie die erforderlichen benutzerdefinierten Kontakte und Unternehmen.
5. Stellen Sie sicher, dass Sie Administratorrechte für Ihre Konten in der Quellplattform und Freshdesk haben.
6. Nur der Anfragende kann den ersten Kommentar in Freshdesk erstellen. Wenn ein Agent den ersten Kommentar auf der Quellplattform erstellt, wird er während der Migration dem Anfragenden zugeschrieben und der Autor in der Beschreibung geändert. Um dieses Problem zu vermeiden, dupliziert unser Tool den Ticket-Betreff in die Beschreibung und überträgt den ersten Kommentar zur ersten öffentlichen Notiz.



6. ENTDECKEN SIE BENUTZERDEFINIERTER OPTIONEN

Erwägen Sie eine benutzerdefinierte Migration, wenn:

1. Ihr Quell-Helpdesk stark angepasst ist
2. Ihre Migration Änderungen am Standard-Migrationsprozess erfordert

Außerdem können Sie aus einigen der vorgefertigten Optionen wählen, wie zum Beispiel:

- Fügen Sie Tags zu migrierten Tickets hinzu, um migrierte Daten in Freshdesk zu identifizieren. Ideal, wenn Sie zu einer Instanz migrieren, die bereits Tickets enthält.
- Überspringen Sie Anhänge, um Daten schneller zu migrieren. Anhänge können ziemlich groß sein. Wenn Sie glauben, dass Sie sie in Zukunft nicht mehr benötigen, sollten Sie das Überspringen in Betracht ziehen.
- Migrieren Sie Anrufaufzeichnungen als Ticket-Anhänge, um sie in Freshdesk aufzubewahren (derzeit nur für den Import aus Zendesk unterstützt).
- Migrieren Sie Inhaltsübersetzungen, um Sprachversionen der Wissensdatenbank-Artikel beizubehalten.
- Einmalige Demo mit benutzerdefiniertem Datenübertragungsprozess für spezifische Ticket- und Artikel-IDs.



MAPPING

Select Objects

ZENDESK

FRESHDESK

HELP DESK OBJECTS

<input checked="" type="checkbox"/>	Groups	<input type="button" value="Match Items"/>	Groups
<input checked="" type="checkbox"/>	Agents	<input type="button" value="Match Items"/>	Agents
<input checked="" type="checkbox"/>	Organizations	<input type="button" value="Map fields"/>	Companies
<input checked="" type="checkbox"/>	Customers	<input type="button" value="Map fields"/>	Contacts
<input checked="" type="checkbox"/>	Tickets	<input type="button" value="Map fields"/>	Tickets

Migrate newest records first
Records migrate chronologically, from newest to oldest. Applies only to Full Migration

Migrate side conversations
Move all your side conversations

Demo with custom data
Choose up to 20 records by IDs and import them to check how the data lands on a target. **Contact support** if you want to import more than 20 records.

Migrate call recordings
Move all your call recordings as attachments

Skip attachments
Keep ticket attachments, or leave them behind to save storage space or migrate faster

Migrate inline images as ticket attachments
Keep embedded images even when your source is unavailable. It may increase the migration time

Add a new tag to tickets
Mark the migrated tickets with tag(s) and sort them out easily on your destination platform

KNOWLEDGE BASE OBJECTS

<input checked="" type="checkbox"/>	Categories	>>>	Categories
<input checked="" type="checkbox"/>	Sections	>>>	Folders
<input checked="" type="checkbox"/>	Articles	<input type="button" value="Map fields"/>	Articles

Update cross-links between articles
Automatically update internal links between articles during migration to ensure accuracy

Demo with custom data
Choose up to 20 records by IDs and import them to check how the data lands on a target. **Contact support** if you want to import more than 20 records.

Migrate content translations
Import language versions of your KB articles

Do you have questions on the fields mapping? Let us help you!

Experten-Tipp: Unter beliebigen Anpassungen könnten Sie an Folgendem interessiert sein:

- Migration von eingebetteten Bildern als Ticket-Anhänge
- Zuweisung von Tickets nur an Gruppen, nicht an Agenten (kann nur auf Tickets mit dem Status "Offen" angewendet werden)
- Migration zusätzlicher Telefonnummern oder E-Mails für Kontakte
- Migration der ursprünglichen Quell-Ticket-ID in den Betreff des Tickets



Help-Desk-Migration.com

contact@help-desk-migration.com

- Änderung des Standard-Migrationsprozesses (Migration von Änderungs- und Problemobjekten als Tickets, Migration von Ticket-Ereignissen als private Notizen, Migration von Informationen zu inaktiven Benutzern)

Benötigen Sie spezielle benutzerdefinierte Arbeiten? Dann [kontaktieren Sie uns](#), um Ihre Anforderungen zu besprechen und eine vollständig benutzerdefinierte Migration zu erhalten.

DU BIST FAST BEREIT

1. AGENTEN HINZUFÜGEN (OPTIONAL)

Du kannst deine Agenten direkt in Freshdesk über unseren Migration Wizard während der Einrichtung deiner Datenmigration erstellen. Wenn du keinen neuen Agenten erstellen kannst, stelle sicher, dass du die Anzahl deiner Lizenzen in Freshdesk überprüfst.

Die Art und Weise, wie du deine Agenten in der Quellplattform und in Freshdesk zuordnest, wird übernommen. Wenn du inaktive oder gelöschte Agenten hast, kannst du diese Tickets einem Standard-Agenten zuweisen, den du ebenfalls während der Agenten- und Gruppen-Zuordnung festlegen kannst.

2. ZUGANGSDATEN FINDEN

Beim Start einer kostenlosen Demo benötigst du Zugangsdaten für die Quellplattform und Freshdesk.

Um Freshdesk mit unserem Tool zu verbinden, benötigst du:

1. **URL:** Die URL deines Unternehmens-Accounts bei Freshdesk. Format - `https://domain.freshdesk.com/`
2. **API-Schlüssel:** Gehe zu Profil-Icon -> Profileinstellungen -> Dein API-Schlüssel

Hinweis: Du kannst den API-Schlüssel nur sehen, wenn deine E-Mail **verifiziert** wurde. Du kannst den Zugang zu deinen Konten jederzeit widerrufen.

3. EINE DEMO DURCHFÜHREN

Starte eine [Demo-Migration](#), um das mögliche Ergebnis der vollständigen Datenmigration zu testen. Während dieses Datenübertrags verschiebt unser Tool 20 zufällig ausgewählte Tickets von deinem aktuellen Helpdesk zu Freshdesk. Du kannst dies so oft wiederholen, wie du möchtest. Gehe dazu wie folgt vor:

1. Melde dich in deinem Migration Wizard an.
2. Verbinde deine Quell- und Zielplattformen.
3. Wähle die Daten aus, die du importieren möchtest.
4. Ordne [Agenten und Gruppen](#) zu.
5. Mappe Tickets und Artikel.
6. Wähle [automatisierte Optionen](#) aus.
7. Starte deine kostenlose Demo-Migration.

NACH DER DEMO-MIGRATION

1. ÜBERPRÜFE DIE ERGEBNISSE DES DEMO-ÜBERTRAGS IN FRESHDESK

Sobald deine Demo-Migration abgeschlossen ist, siehst du eine Tabelle mit vier Spalten:

- alle verfügbaren Datensätze
- übertragene Datensätze
- fehlgeschlagene Datensätze
- übersprungene Datensätze

Überprüfe die Ergebnisse, indem du Berichte über übertragene, fehlgeschlagene und übersprungene Datensätze herunterlädst.

Beim Überprüfen der übertragenen Datensätze solltest du Folgendes beachten:

1. ob alle Kommentare mit den richtigen Autoren übertragen wurden (beachte, dass Freshdesk die Kommentare von neu nach alt sortiert)
2. ob die Tickets den richtigen Agenten zugewiesen sind
3. ob die benutzerdefinierten Felder, Kunden, Unternehmen, Anhänge und Labels korrekt migriert wurden (lade die Anhänge von der Zielplattform herunter, um zu überprüfen, ob sie richtig importiert wurden)
4. ob die Wissensdatenbank-Kategorien korrekt zugewiesen sind



HINWEIS! Überprüfe jedes Ticket, insbesondere seinen Standort und seine Qualitätseigenschaften. Erst wenn du sicher bist, dass die Demo erfolgreich verlaufen ist, fahre mit der vollständigen Datenmigration fort.

Für weitere Informationen, [lies den detaillierten Leitfaden](#) zur Überprüfung der Ergebnisse der Demo-Migration in Freshdesk.

2. FORDERE EINE BENUTZERDEFINIERTER DEMO AN

Wenn du Tickets mit mehr Antworten, Anhängen oder Notizen als gewöhnlich hast und sehen möchtest, wie diese nach Freshdesk migriert werden, wähle [Einmalige Demo mit benutzerdefinierten Daten](#) unter Tickets und Artikeln aus. Du kannst bis zu 20 IDs eingeben, um spezifische Tickets und Artikel zu importieren. Stelle sicher, dass die Anzahl der Tickets und Artikel 20 nicht überschreitet.

WÄHREND DES VOLLMIGRATIONS-PROZESSES

1. BEACHTET DIE GRUNDLAGEN

Falls du eines deiner Helpdesks weiterhin nutzen musst, überlege deine Optionen:

- Arbeite während der Vollmigration mit einem Quell-Helpdesk. Beachte jedoch, dass die neu erstellten oder aktualisierten Datensätze nicht nach Freshdesk migriert werden. Führe daher eine **Delta-Migration** durch, um keine Daten zu verlieren.
- Verwende eine Ziel-Helpdesk-Plattform.

Da die **Vollmigration** in der Cloud stattfindet, kannst du sie von Zeit zu Zeit überprüfen oder darauf warten, dass unser Team dich kontaktiert.

2. KEINE ÄNDERUNGEN VORNEHMEN

Wir empfehlen dringend, während der Vollmigration keine Änderungen vorzunehmen. Wenn du Probleme auf deiner Quellplattform bemerkst, warte bitte, bis der Datenübertrag abgeschlossen ist. Erst dann kannst du versuchen, das Problem selbst zu lösen oder dich an das Team von Help Desk Migration wenden.

3. VOLLMIGRATION INITIIEREN

Sobald du auf „Start“ drückst, beginnt die Vollmigration.



Die Migration beginnt erst, wenn:

- **Die Zahlung bestätigt wurde.** Bezahle im Voraus für die Datenmigration. Wenn du einen bestimmten Zeitpunkt oder ein Datum hast, plane deine Datenmigration entsprechend.
- **Du der Checkliste zugestimmt hast.** Nachdem deine Zahlung bestätigt wurde, gehe eine kurze Checkliste von Aufgaben durch, die vor der Migration zu erledigen sind. Sobald du fertig bist, markiere das entsprechende Feld.

NACHDEM DER IMPORT ABGESCHLOSSEN IST

1. ÜBERPRÜFE DIE ERGEBNISSE

Herzlichen Glückwunsch zur abgeschlossenen Vollmigration! Es sind noch einige Schritte erforderlich. Überprüfe zunächst die Ergebnisse der Vollmigration.

Standardmäßig zeigt Freshdesk nicht alle Tickets an.

Um sie anzuzeigen, gehe zu **Tickets > Filter > Wende die benötigten Filter an**. Du kannst auswählen, die Tickets nach Datum, Agenten, Gruppen usw. anzuzeigen.

The screenshot shows the Freshdesk interface with a list of tickets. The filter sidebar is open, and the 'Apply' button is highlighted. The tickets listed are:

Conversation number	Agent	Status
160244800000022 #8655	-- / HDM QA	Closed
160244800000021 #8654	-- / HDM QA	Closed
160244800000020 #8653	-- / HDM QA	Closed
160244800000019 #8652	-- / HDM QA	Closed
160244800000018 #8651	-- / HDM QA	Closed

Wenn du etwas nicht finden kannst, überprüfe, ob die Suchfilter für alle Tickets und zu jeder Zeit eingestellt sind. Solltest du später das Problem nicht gelöst haben, wende dich an unsere Support-Mitarbeiter.

2. AKTUALISIERE DEINE LINKS

Nachdem die **Vollmigration** abgeschlossen ist, richte dein Freshdesk-Konto ein:

- Aktiviere alle Benachrichtigungen und stelle die notwendigen Einstellungen ein.
- Aktualisiere die Links in der Wissensdatenbank und genieße dein neues Helpdesk.
- Stelle sicher, dass du deine Artikel in der Wissensdatenbank aktualisierst und dabei besonders auf Anhänge achtest. Aufgrund bestimmter Eigenheiten der Plattform (Base64-Codierung) wirst du irgendwann die Bilder in den Artikeln erneut hochladen müssen, da die Bilder in der Wissensdatenbank verschwinden, sobald dein Quell-Helpdesk abläuft.



WARUM MIT UNS MIGRIEREN



Es ist viel schneller als die Übertragung Ihrer Unterlagen auf eigene Faust

Nutzen Sie den schnellen Übertragungsprozess dank der vollständigen Automatisierung der Migration Wizard-Software und der Möglichkeit, die vollständige Migration der Daten sofort zu initiieren, wenn Sie Datensätze zwischen den Backend-Plattformen übertragen.



Ihre Daten sind während des gesamten Umzugsprozesses sicher und geschützt

Verschieben Sie Ihre Daten über eine sichere Verbindung und profitieren Sie von einer regelmäßig aktualisierten Datenschutzrichtlinie, die die Sicherheit Ihrer Daten sowohl während als auch nach der Migration gewährleistet.



Die Kunden unseres Dienstes schätzen und befürworten ihn

Schließen Sie sich Tausenden von zufriedenen Kunden an, die ihre Daten mit dem Help Desk Migration Service übertragen haben und ihm zu einem guten Ruf verholfen haben, und verdienen Sie sich eine Vielzahl von Belohnungen im Zusammenhang mit dem Kundenservice.



Umfassende Mapping-Möglichkeiten halten Ihre Daten verbunden

Nutzen Sie die Möglichkeit, Standard- und benutzerdefinierte Felder zuzuordnen, um die Migration Ihrer Daten nach Ihren Wünschen anzupassen und die Beziehungen zwischen ihnen aufrechtzuerhalten.



Sie können den günstigsten Zeitpunkt für Ihre Datenübertragung festlegen

Migrieren Sie Ihre Entitäten zum günstigsten Zeitpunkt, indem Sie Ihre Datenmigration zu dem Zeitpunkt buchen, der für Ihr Team und Ihre Kunden am besten geeignet ist.



Sie können sich auf das kompetente und hilfsbereite Support-Team verlassen

Holen Sie sich Unterstützung von einem Team von Datentransferspezialisten mit jahrelanger Erfahrung, das Ihnen jederzeit (auch am Wochenende) während des gesamten Übertragungsprozesses hilft.



SIE SUCHEN NACH MEHR DETAILS ZUR DATENMIGRATION?

[Reden wir jetzt](#)

