



Help Desk Migration

FRESHSERVICE

DATENMIGRATION CHECKLISTE



Inhaltsverzeichnis

BEVOR DU DIE DATENMIGRATION EINRICHTEST	4
1. WÄHLE EIN DATUM FÜR DIE MIGRATION	4
2. SPRICH MIT DEINEM TEAM	5
3. BEREITE FRESHSERVICE FÜR DEN DATENÜBERTRAG VOR	5
4. WELCHE ANPASSUNGEN SIND MÖGLICH	6
WIE MAN IN DAS AUSGEWÄHLTE ARBEITSBEREICH MIGRIERT	7
DU BIST FAST FERTIG	9
1. BENACHRICHTIGUNGEN DEAKTIVIEREN	9
2. PRIORITÄTSMATRIX DEAKTIVIEREN	10
3. ZUGANGSDATEN FINDEN	12
4. DIE DEMO-MIGRATION DURCHFÜHREN	12
NACH DER DEMO-MIGRATION	12
1. DAS ERGEBNIS IN FRESHSERVICE ÜBERPRÜFEN	12
2. BENACHRICHTIGUNGEN, AUSLÖSER UND AUTOMATISIERUNGEN WIEDER AKTIVIEREN	13
VOR DER VOLLSTÄNDIGEN DATENMIGRATION	13
1. WÄHLE DEINE MIGRATIONSGRÖSSE	13
2. DIE VOLLSTÄNDIGE DATENMIGRATION DURCHFÜHREN	13
NACH ABSCHLUSS DES FRESHSERVICE-IMPORTS	14
1. JEDES DETAIL ÜBERPRÜFEN	14
2. MIT DER PLATTFORM-EINRICHTUNG BEGINNEN	14
WARUM MIT UNS MIGRIEREN	15



Das Wechseln zwischen Helpdesks kann ein bisschen wie ein Puzzle erscheinen, aber es fügt sich alles zusammen, wenn du unsere umfassende Migrations-Checkliste hast. Hier präsentieren wir dir unsere exklusive Checkliste, die speziell für die Migration zu Freshservice entwickelt wurde.

Wenn du anfängst, diesen Leitfaden zu erkunden, ist es wichtig zu beachten, dass unser automatisierter Migrationservice alle wichtigen Daten nahtlos zu Freshservice übertragen kann, mit **nur wenigen Ausnahmen**.

- Inline-Bilder
- Regeln
- Automatisierungen
- Assets
- Ticket-Aktivitätsprotokoll
- Audit-Protokoll
- Makros
- Organisation-Anpassungsfelder
- Fehleranalyseursache (Fehleranalyse-Auswirkungen, Fehleranalyse-Symptome, Fehlerfälligkeit, Fehleranhänge, Aufgabenanhänge, Fehlernotizen-Anhänge, Änderungsnotizen-Anhänge)

Beim Import von Inline-Bildern ist es eine gute Idee, [unser Support-Team zu kontaktieren](#). Sie werden mit dir zusammenarbeiten, um eine maßgeschneiderte Datenmigrationslösung zu entwickeln.

Während des gesamten Prozesses der Vollständigen Datenmigration kannst du weiterhin dein aktuelles Helpdesk-System nutzen oder dich auf Freshservice für die Bereitstellung des Kundensupports verlassen. Beachte einfach, dass neue oder aktualisierte Datensätze nicht übertragen werden. Diese kannst du jedoch mit der Delta Migration-Option importieren. Bitte beachte, dass [Delta Migration](#) ausschließlich im Rahmen des Signature-Supportplans verfügbar ist.

Beachte die folgenden Punkte zur Datenmigration

- Was die Migration von Tickets und anderen Datensätzen betrifft, bleibt der Prozess sowohl bei der Demo-Migration als auch bei der Vollständigen Datenmigration



konsistent. Hier ist die Info: Wenn einige deiner Daten während der Demo-Migration nicht den neuen Zielort erreicht haben, werden sie auch bei der Vollständigen Datenmigration nicht übertragen.

- Nach Abschluss der Demo-Migration ist es Zeit, die praktischen Berichte über migrierte, übersprungene und fehlgeschlagene Datensätze zu überprüfen. Sieh dir diese gründlich an und stelle sicher, dass jedes wertvolle Stück reibungslos und erfolgreich an den neuen Zielort gelangt ist. Und wenn etwas ein wenig unklar oder verwirrend erscheint, mach dir keine Sorgen! Nutze einfach die grenzenlose Weisheit unseres Support-Teams, und sie werden dir zur Seite stehen.
- Wenn du zu Freshservice wechselst und ein Kontakt gelöscht wird, führt dies dazu, dass das Ticket in die Spam-Abyss geworfen und letztendlich gelöscht wird. Achte auf diesen Aspekt, um Ticket-Verluste zu vermeiden.
- Aufgrund der Einschränkungen in Freshservice kannst du Benutzer mit Admin-Rollen nicht zusammen mit ihren Tickets migrieren. Wenn du die Tickets eines Admin-Benutzers migrieren oder die Daten dieses Benutzers zuordnen möchtest, musst du den Admin in einen Agenten umwandeln. Auf diese Weise werden alle Daten erfolgreich importiert. Nach Abschluss der Migration kannst du die Rolle dieses Benutzers wieder auf Admin zurücksetzen.
- Beim Erstellen eines Freshservice-Tickets ist eine Beschreibung erforderlich. Um einen reibungslosen Datenimport zu gewährleisten, fügt unser Migration Wizard automatisch den Ticketbetreff in das Beschreibungsfeld ein. Nachdem das Ticket erstellt wurde, werden die Kommentare von der Quellplattform importiert, und der letzte Kommentar des Kunden kann möglicherweise dupliziert erscheinen. Auf diese Weise wird die chronologische Reihenfolge der Kommentare beibehalten.
- Beim Import deiner Wissensdatenbank in Freshservice werden die Daten von den ursprünglichen Daten auf die Daten der Datenmigration selbst geändert.

BEVOR DU DIE DATENMIGRATION EINRICHTEST

1. WÄHLE EIN DATUM FÜR DIE MIGRATION

Es ist wichtig, deinem Team ausreichend Zeit zur Vorbereitung zu geben. Ermutige deine Agenten, sich mit Freshservice vertraut zu machen oder sich darauf zu konzentrieren, bestehende Tickets so effizient wie möglich zu bearbeiten. Plane am besten einen Tag mit der geringsten Helpdesk-bezogenen Arbeit ein.



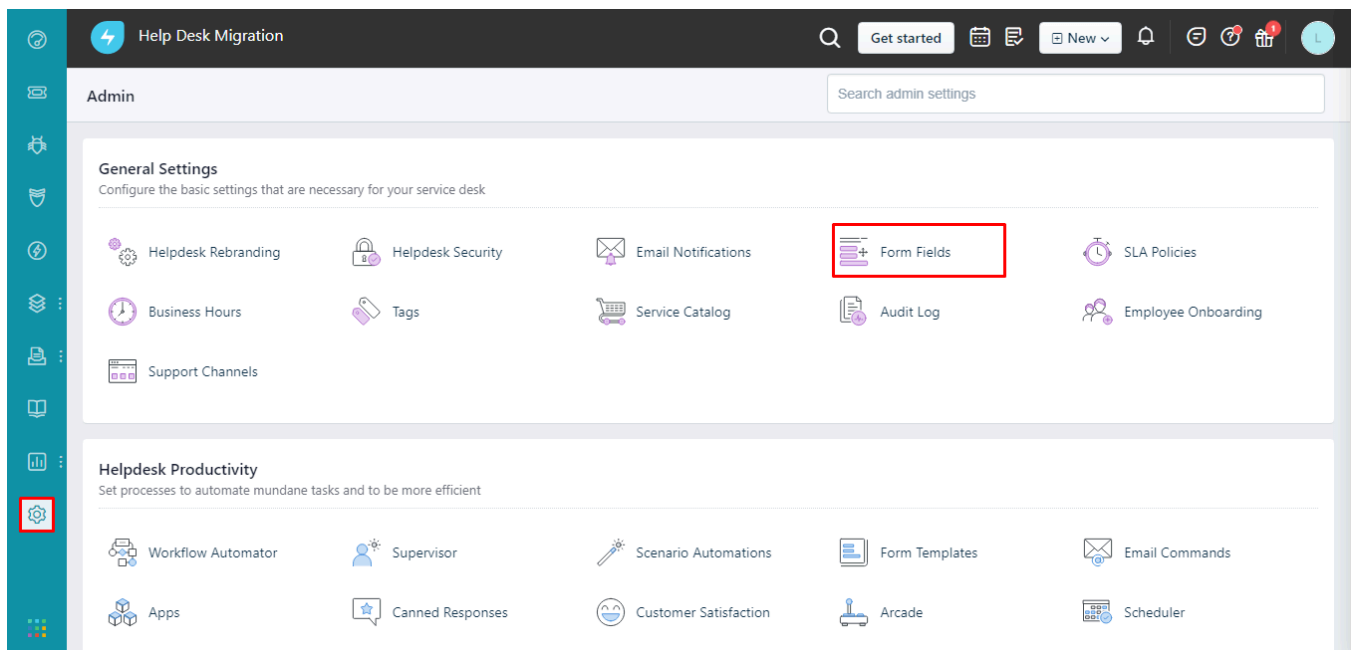
2. SPRICH MIT DEINEM TEAM

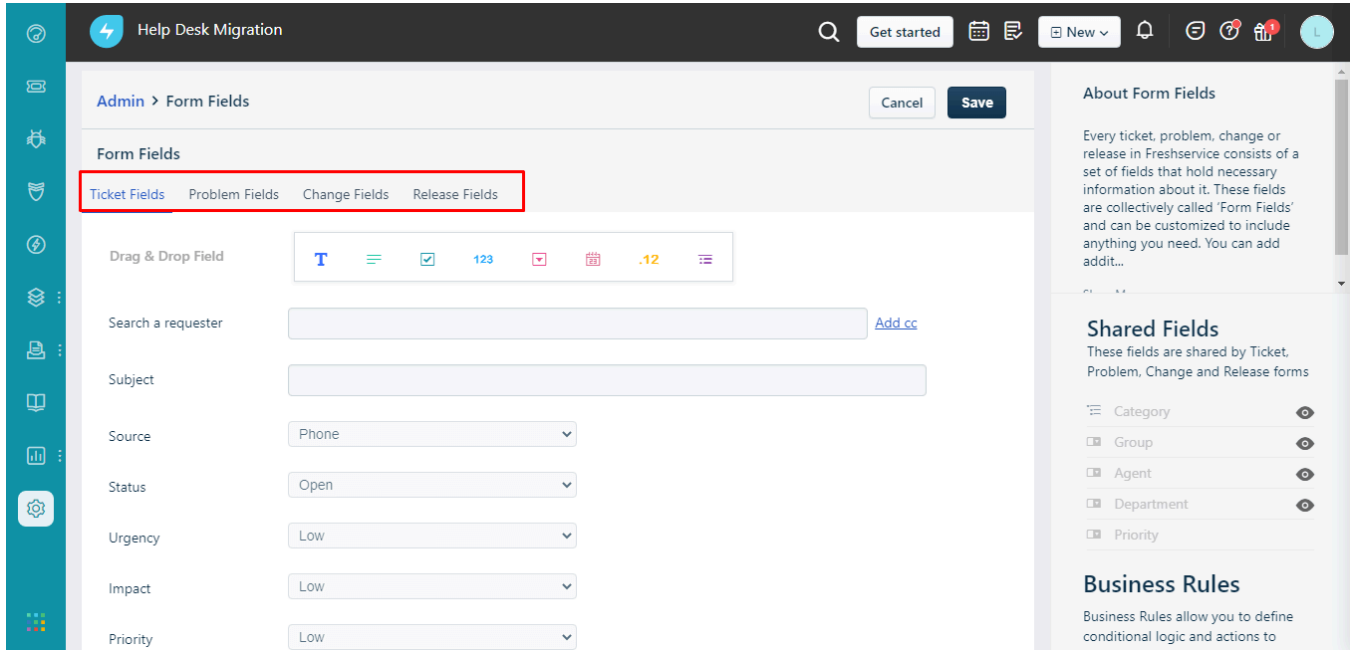
Es ist wichtig, deine Agenten über den Freshservice-Import zu informieren oder bestimmte Aufgaben wie die Beschleunigung der Überprüfung der Ergebnisse der Vollständigen Datenmigration zu delegieren.

3. BEREITE FRESHSERVICE FÜR DEN DATENÜBERTRAG VOR

Um deine Daten nach der Migration zu finden, repliziere einfach die benutzerdefinierten Felder, die du auf deiner Quellplattform hast.

Um benutzerdefinierte Felder in Freshservice zu erstellen, gehe zu Admin → unter **Allgemeine Einstellungen** klicke auf **Formularfelder** → wähle den Feldtyp aus → fülle die erforderlichen Details aus → klicke auf **Speichern**.





Um den Prozess der Vollständigen Datenmigration zu beschleunigen, wende dich an Freshservice und bitte um eine vorübergehende Erhöhung des API-Limits.

4. WELCHE ANPASSUNGEN SIND MÖGLICH

Wenn du spezielle Anforderungen für den Freshservice-Datenimport hast, [kontaktiere unser Support-Team](#). Die Verfügbarkeit von Anpassungen hängt stark von deiner Quellplattform ab. Unser automatisierter Datenmigration bietet Optionen wie:

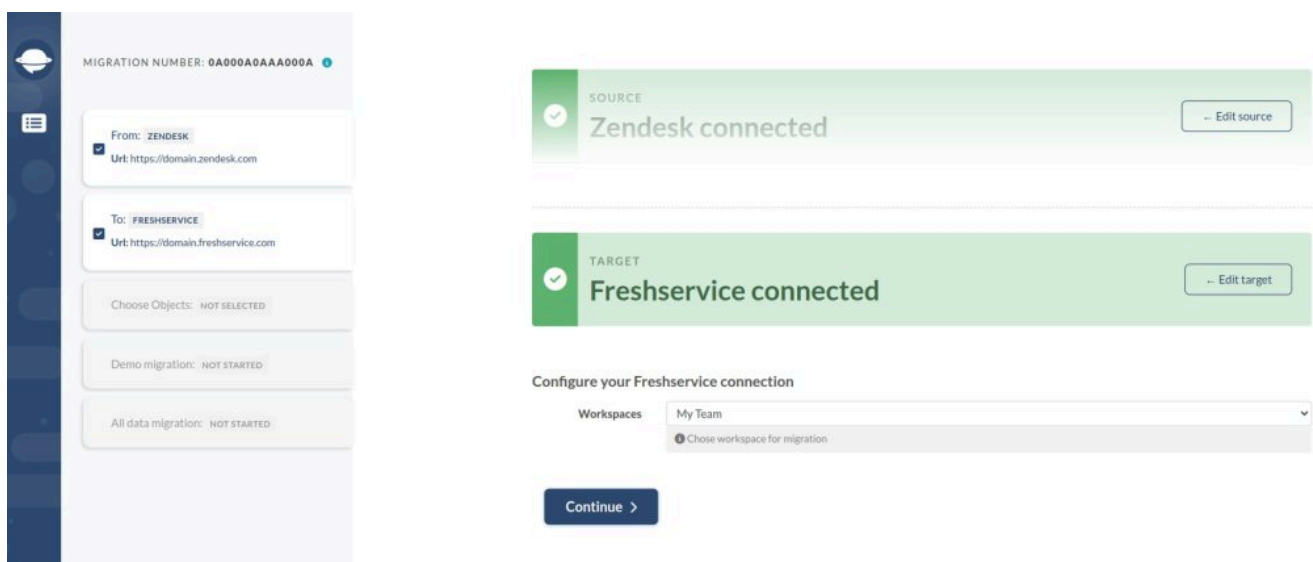
- Datenfilterung nach verschiedenen Kriterien (Erstellungsdatum, Tags, benutzerdefinierte Felder, Gruppen, Organisationen, Zuweisungen usw.)
- Änderung des Standard-Migrationsprozesses (Migration von Änderungs- und Problemobjekten als Tickets, Migration von Ticketereignissen als private Notizen, Migration der Informationen zu inaktiven Benutzern, Closed At-Datum des Tickets in den 1. privaten Kommentar eines Tickets, Inline-Bilder als Ticketanhänge)
- Hinzufügen von Informationen zu den migrierten Daten (Markierung von Tickets mit zusätzlichen Tags, Hinzufügen der alten Ticket-ID zum Ticketbetreff)
- Migration benutzerdefinierter Felder für Kontakte



WIE MAN IN DAS AUSGEWÄHLTE ARBEITSBEREICH MIGRIERT

Das neueste Update unserer Freshservice-Migrationsfunktion bietet dir noch mehr Flexibilität und Komfort beim Importieren von Daten in oder aus deinem Freshservice-Arbeitsbereich.

Lass uns in die Details eintauchen. Wenn du Daten in einen deiner Freshservice-Arbeitsbereiche importieren möchtest, gehe einfach zur Verbindungsphase der Zielplattform und wähle deinen gewünschten Arbeitsbereich aus dem Dropdown-Menü aus.



The screenshot displays the migration configuration interface. On the left, a sidebar shows migration details: 'MIGRATION NUMBER: 0A000A0AA000A', 'From: ZENDESK' with URL 'https://domain.zendesk.com', 'To: FRESHSERVICE' with URL 'https://domain.freshservice.com', 'Choose Objects: NOT SELECTED', 'Demo migration: NOT STARTED', and 'All data migration: NOT STARTED'. The main area shows 'SOURCE: Zendesk connected' and 'TARGET: Freshservice connected', both with 'Edit' buttons. Below, 'Configure your Freshservice connection' includes a 'Workspaces' dropdown menu set to 'My Team' and a 'Continue >' button.

Sobald du Freshservice erfolgreich verbunden und den benötigten Arbeitsbereich ausgewählt hast, kannst du fortfahren, deine Daten von der Quellplattform zu deinem ausgewählten Freshservice-Arbeitsbereich zuzuordnen.



MIGRATION NUMBER: 0A000A0AAA000A

From: ZENDESK
Url: https://domain.zendesk.com

To: FRESHSERVICE
Url: https://domain.freshservice.com
Workspaces: My Team

Choose Objects: NOT SELECTED

Demo migration: NOT STARTED

All data migration: NOT STARTED

MAPPING

Select Objects

ZENDESK	FRESHSERVICE
HELP DESK OBJECTS	
<input type="checkbox"/> Groups	Groups
<input type="checkbox"/> Agents	Agents
<input type="checkbox"/> Organizations	Departments
<input type="checkbox"/> Customers	Requesters
<input type="checkbox"/> Tickets	Tickets
KNOWLEDGE BASE OBJECTS	
<input type="checkbox"/> Categories	Categories
<input type="checkbox"/> Sections	Folders
<input type="checkbox"/> Articles	Articles

Continue >

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

Wenn dein Migrationsszenario das Importieren von Daten von Freshservice zu einem anderen Helpdesk umfasst, brauchst du dir keine Sorgen zu machen. Du kannst nach der Verbindung deines Kontos mit unserem Migration Wizard problemlos den spezifischen Arbeitsbereich auswählen, den du benötigst.

SOURCE

Freshservice connected

< Edit source

Configure your Freshservice connection

Workspaces: My Team

Chose workspace for migration

Continue >

Nachdem du deine Zielplattform ausgewählt hast, ist es ein Kinderspiel, die Daten aus deinem ausgewählten Arbeitsbereich der Zielplattform zuzuordnen und abzugleichen.



MAPPING

Select Objects

FRESHSERVICE		ZENDESK	
HELP DESK OBJECTS			
<input type="checkbox"/>	Groups	>>>	Groups
<input type="checkbox"/>	Agents	>>>	Agents
<input type="checkbox"/>	Departments	>>>	Organizations
<input type="checkbox"/>	Requesters	>>>	Customers
<input type="checkbox"/>	Tickets	>>>	Tickets
KNOWLEDGE BASE OBJECTS			
<input type="checkbox"/>	Categories	>>>	Categories
<input type="checkbox"/>	Folders	>>>	Sections
<input type="checkbox"/>	Articles	>>>	Articles

[Continue >](#) [Do you have questions on the fields mapping? Let us help you!](#)

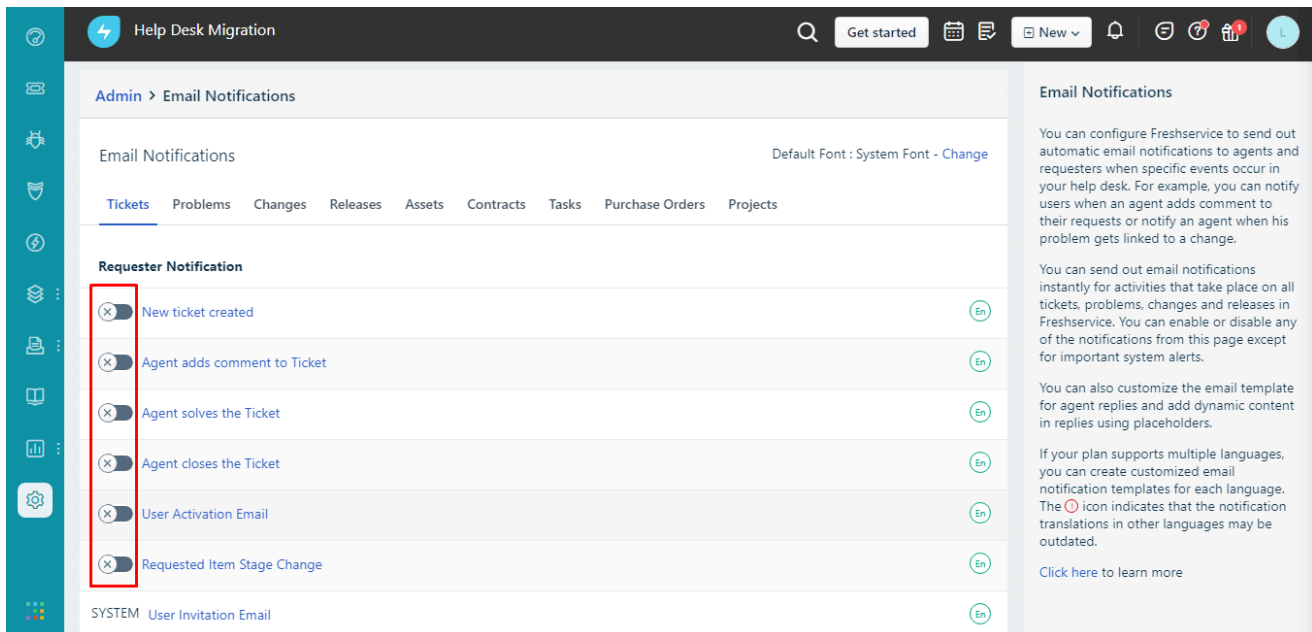
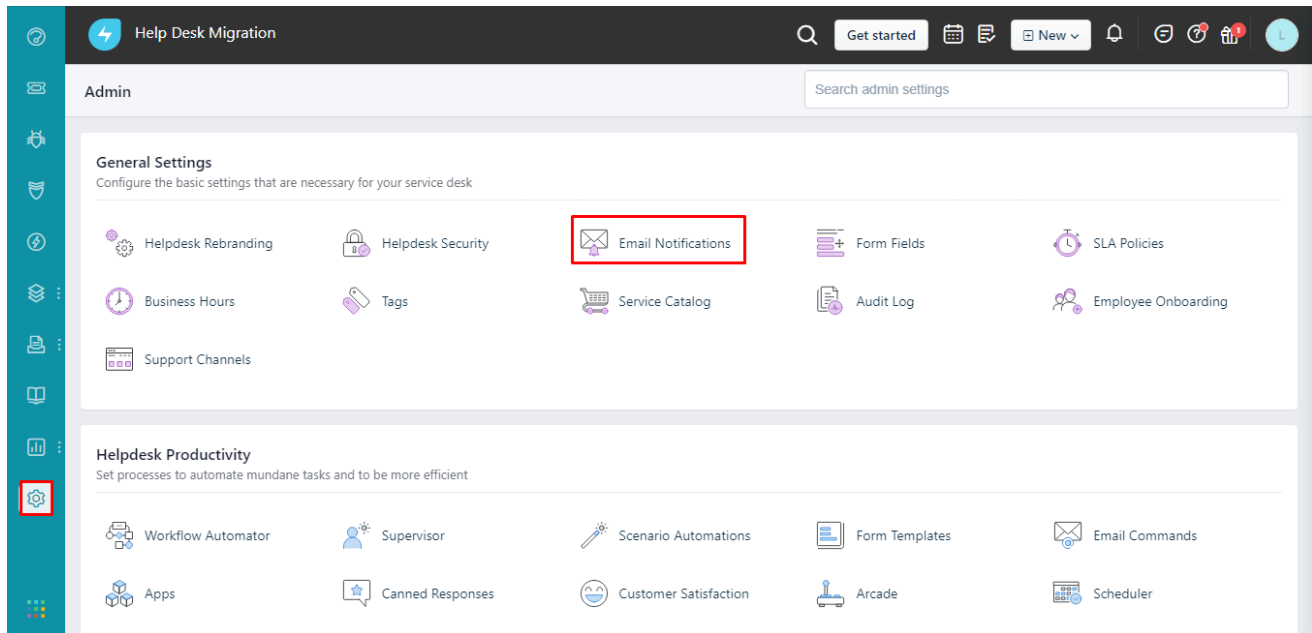
Du kannst den primären Arbeitsbereich im Migration Wizard auswählen, wenn du keine zusätzlichen Arbeitsbereiche hast.

DU BIST FAST FERTIG

1. BENACHRICHTIGUNGEN DEAKTIVIEREN

Deaktiviere E-Mail-Benachrichtigungen und andere Trigger, einschließlich Validierungs- und Duplikatregeln. Das schützt dich davor, während der **Vollständigen Datenmigration** eine Flut von Benachrichtigungen zu erhalten.

Gehe zu **Admin** > unter **Allgemeine Einstellungen** klicke auf **E-Mail-Benachrichtigungen** > gehe alle Registerkarten durch und deaktiviere die E-Mail-Benachrichtigungen.



2. PRIORITÄTSMATRIX DEAKTIVIEREN

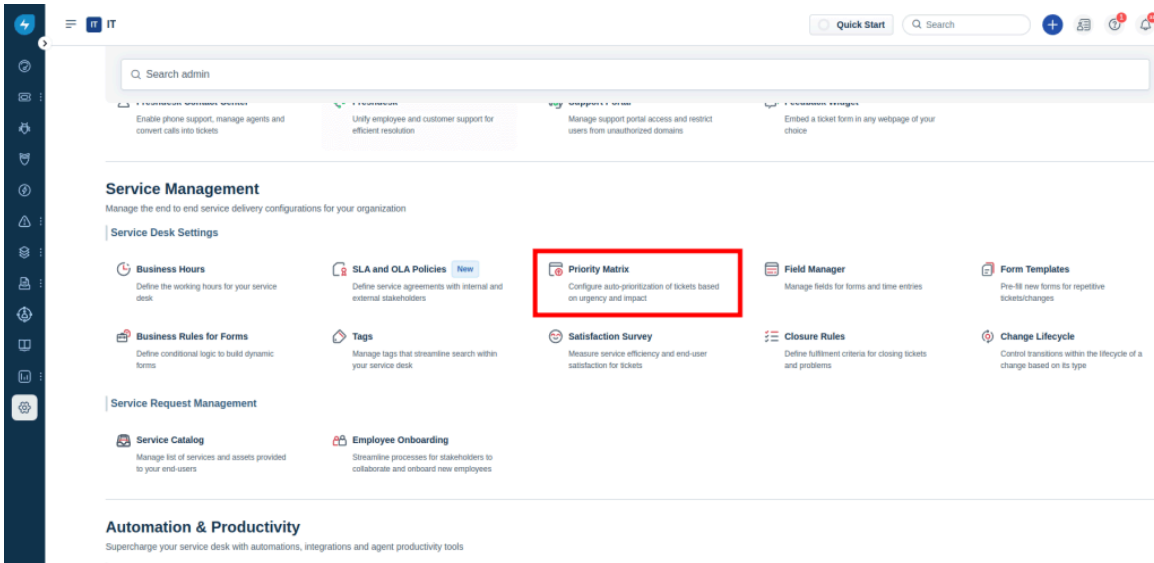
Wenn du die Prioritätsmatrix während der Migration aktiviert hast, wird Freshservice die Prioritäten entsprechend einstellen. Daher werden die Prioritätsstatus von denen im Quell-Helpdesk abweichen. Wenn das für dich kein Problem ist, kannst du die Matrix gerne aktiviert lassen.



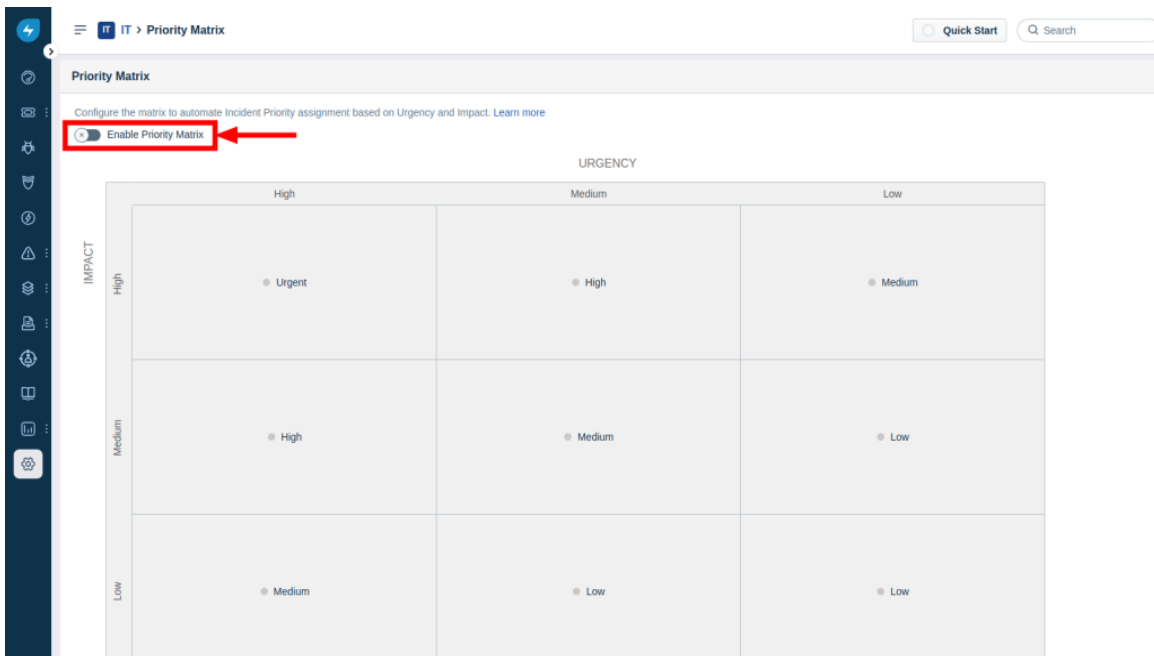
Wenn du jedoch alle Prioritäten so beibehalten möchtest, wie sie im Quell-Helpdesk waren, musst du die Matrix vor Beginn der Demo- und vollständigen Datenmigration deaktivieren.

So geht's:

- Öffne dein Freshservice-Konto.
- Gehe zu **Admin > Prioritätsmatrix** (unter **Service Management**).



- Schalte die Option **Prioritätsmatrix** aktivieren **AUF AUS**.



Nach Abschluss der Migration kannst du dieses Menü erneut aufrufen und die Prioritätsmatrix wieder aktivieren.

3. ZUGANGSDATEN FINDEN

Vor Beginn der Demo-Migration, finde die erforderlichen Zugangsdaten zur Quellplattform und Freshservice.

Um Freshservice mit dem Migration Wizard zu verbinden, benötigst du:

- **URL:** URL deines Freshservice-Kontos. Beispiel - <https://domain.freshservice.com/>.
- **API-Schlüssel:** Profil-Icon -> Profileinstellungen -> Dein API-Schlüssel.

4. DIE DEMO-MIGRATION DURCHFÜHREN

Bevor du die vollständige Datenmigration einrichtest, versuche die kostenlose Demo. Kurz gesagt, [Migration Wizard](#) exportiert 20 zufällige Quell-Tickets und 20 Wissensdatenbankartikel nach Freshservice. Du kannst deine Demo-Migrationseinstellungen bearbeiten und die Demo erneut durchführen. Beachte, dass du bei gleichen Einstellungen die gleichen Demergebnisse erhältst.

1. Logge dich in dein Migration Wizard-Konto ein.
2. Verbinde deine Quell- und Zielsysteme.
3. Wähle die Daten aus, die du importieren möchtest.
4. Ordne [Agenten](#) und Gruppen zu.
5. Mappe die Felder von Tickets und Artikeln.
6. Wähle [automatisierte Optionen](#) aus.
7. Richte deine kostenlose Demo-Migration ein.

NACH DER DEMO-MIGRATION

1. DAS ERGEBNIS IN FRESHSERVICE ÜBERPRÜFEN

Nach Abschluss der kostenlosen Demo-Migration ist es wichtig, jeden Bericht zu überprüfen und die Ergebnisse zu verifizieren. Beim Überprüfen der migrierten Daten solltest du besonders auf Folgendes achten:

- Alle Kommentare wurden migriert und die Autoren der Kommentare bleiben gleich.



- Die Tickets sind korrekt den entsprechenden Agenten zugewiesen.
- Alle benutzerdefinierten Felder wurden migriert.
- Die Kunden und Unternehmen wurden korrekt migriert.
- Lade Anhänge von deiner Zielplattform herunter und prüfe, ob sie korrekt importiert wurden.

Beachte: Wenn während der Demo-Migration etwas nicht migriert wurde, wird es auch bei der vollständigen Datenmigration nicht importiert.

Falls du detailliertere Informationen benötigst, [lies diesen Leitfaden](#), der exklusiv für Freshservice verfügbar ist.

2. BENACHRICHTIGUNGEN, AUSLÖSER UND AUTOMATISIERUNGEN WIEDER AKTIVIEREN

Aktiviere alle zuvor deaktivierten Benachrichtigungen, die Prioritätsmatrix, Workflows, Szenario-Automatisierungen und Abschlussregeln mithilfe des gleichen Leitfadens wie für die Deaktivierung.

VOR DER VOLLSTÄNDIGEN DATENMIGRATION

1. WÄHLE DEINE MIGRATIONSGRÖSSE

Während der Freshservice-Datenmigration kannst du weiterhin an deinem Quell-Helpdesk arbeiten. Beachte jedoch, dass Datensätze, die während der **vollständigen Datenmigration** erstellt oder aktualisiert werden, in Freshservice nicht angezeigt werden. Um alle neuen und aktualisierten Kundendaten zu verschieben, ziehe in Erwägung, die Delta-Migration zu verwenden.

Der Migration Wizard arbeitet in der Cloud, sodass du den Tab nicht geöffnet halten musst. Du kannst regelmäßig die Seite zur vollständigen Datenmigration überprüfen oder auf eine Nachricht von unserem Team warten.

2. DIE VOLLSTÄNDIGE DATENMIGRATION DURCHFÜHREN

Unser automatisierter Datenmigrationsservice verschiebt jeden Datensatz einzeln. Je nach Volumen der Helpdesk-Daten kann der Migrationsprozess von 20 Minuten bis zu einigen Tagen dauern.



Du kannst die vollständige Datenmigration starten, sobald **deine Zahlung bestätigt ist**. Um Verzögerungen zu minimieren, erwäge, die Transaktion im Voraus zu tätigen oder die Datenmigration zu planen.

NACH ABSCHLUSS DES FRESHSERVICE-IMPORTS

1. JEDES DETAIL ÜBERPRÜFEN

Jetzt, da die vollständige Datenmigration abgeschlossen ist, ist es Zeit sicherzustellen, dass alles korrekt importiert wurde. Beachte, dass du ein fünf- oder zehn-tägiges Zeitfenster hast, um die Ergebnisse zu überprüfen. Die Zeit für die Ergebnisprüfung hängt von deinem [Support-Paketplan](#) ab. Nach diesem Zeitraum wird deine Datenmigration archiviert.

Wenn du Schwierigkeiten hast, bestimmte Datensätze zu finden, stelle sicher, dass deine Suchfilter auf alle Tickets und jeden Zeitraum eingestellt sind. Falls das Problem weiterhin besteht, zögere nicht, [unsere Support-Team zu kontaktieren](#).

2. MIT DER PLATTFORM-EINRICHTUNG BEGINNEN

- Benachrichtigungen aktivieren
- Die Prioritätsmatrix wieder aktivieren
- Workflows, Szenario-Automatisierungen und Abschlussregeln einschalten
- Aktualisiere deine Wissensdatenbank-Links und genieße deine Kundenservice-Plattform.



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

