



Help Desk Migration

GORGIAS DATENMIGRATION CHECKLISTE



Inhaltsverzeichnis

BEVOR DU DIE MIGRATION EINRICHTEST	3
1. WÄHLE EIN DATUM FÜR DIE MIGRATION	3
2. SPRICH MIT DEINEM TEAM	4
3. BERÜCKSICHTIGE DIE SPEZIFIKATIONEN DER GORGAS-MIGRATION	4
4. BERÜCKSICHTIGE BELIEBTE ANPASSUNGEN	4
DU BIST FAST FERTIG	4
1. REGELN DEAKTIVIEREN	4
2. ZUGRIFFSDATEN FINDEN	5
3. FÜHRE DEINE DEMO-MIGRATION AUS	5
NACH DER DEMO-MIGRATION	6
1. ÜBERPRÜFE DIE ERGEBNISSE IN GORGAS	6
2. FORDERE EINE BENUTZERDEFINIERTER DEMO AN	6
VOR DER VOLLMIGRATION DER DATEN	7
1. WÄHLE DEINE MIGRATIONSEINSTELLUNGEN	7
2. STARTE DIE VOLLMIGRATION DER DATEN	7
3. ÄNDERE NICHTS	7
NACH DER GORGAS-IMPORTABGESCHLOSSEN IST	7
1. ÜBERPRÜFE ALLES	7
2. RICHTE DIE NEUE PLATTFORM EIN	8
WARUM MIT UNS MIGRIEREN	9



Wenn du dich entscheidest, dein Helpdesk-System zu wechseln, sei bereit, einen Plan zu erstellen. Deshalb hat unser Team eine Gorgias-Migrationscheckliste vorbereitet, damit du das nicht tun musst.

Bevor du startest, beachte bitte, dass der Migration Wizard standardmäßig **folgende Datensätze** nicht nach Gorgias importiert:

- Organisationen
- Gruppen
- Inline-Bilder
- Wissensdatenbankartikel
- Wissensdatenbankanhänge
- CC in Tickets
- Anlagen, die größer als 10 MB sind

Wenn du dennoch die aufgeführten Daten migrieren möchtest, [kontaktiere unser Support-Team](#).

Die Replikation von benutzerdefinierten Ticketfeldern wird bei der Gorgias-Datenmigration in beide Richtungen unterstützt. Egal, ob du Daten nach Gorgias importierst oder Daten von Gorgias verschiebst, diese Funktion ist vollständig verfügbar.

BEVOR DU DIE MIGRATION EINRICHTEST

Hinweis: Alle Tickets und zugehörigen Daten werden sowohl bei der Demo-Migration als auch bei der vollständigen Datenmigration ähnlich übertragen. Wenn einige Datensätze während der Demo-Migration nicht migriert werden, werden sie auch bei der vollständigen Migration nicht in die Zielplattform importiert.

Deshalb solltest du nach der Demo-Migration jeden Bericht über migrierte, fehlgeschlagene und übersprungene Datensätze überprüfen. Wenn du Details zu fehlgeschlagenen Datensätzen benötigst, wende dich an unsere Support-Mitarbeiter.

1. WÄHLE EIN DATUM FÜR DIE MIGRATION

Wähle ein Datum für die Datenmigration, um dir ausreichend Zeit zur Vorbereitung des Transfers zu geben. Wähle den Tag mit der geringsten Menge an helpdeskbezogenem Arbeit.



2. SPRICH MIT DEINEM TEAM

Informiere deine Agenten über die bevorstehenden Änderungen, damit sie sich ausreichend an Gorgias anpassen können. Delegiere Aufgaben. Dein Team kann dir helfen, die Ergebnisse der **vollständigen Datenmigration** zu überprüfen.

3. BERÜCKSICHTIGE DIE SPEZIFIKATIONEN DER GORGAS-MIGRATION

- Wenn deine Tickets mehr als 30-40 Kommentare enthalten, wird empfohlen, eine benutzerdefinierte Migration durchzuführen.
- Das aktualisierte Datum wird als Migrationsdatum betrachtet.
- Du kannst das aktualisierte Datum bereits migrierter Tickets ändern, indem du die Ticketaktualisierungszeit nach der Erstellung von Kommentaren erneuerst.
- Tickets im Status „Snooze“ können nur über ein benutzerdefiniertes Verfahren importiert werden.

4. BERÜCKSICHTIGE BELIEBTE ANPASSUNGEN

Falls du spezifische Anforderungen an die Datenmigration hast, [kontaktiere unser Support-Team](#). Wir bieten Optionen wie:

- Datenfilterung nach verschiedenen Kriterien (Erstellungsdatum, Tags, benutzerdefinierte Felder, Organisationen, Zuweisungen)
- Änderung des Standard-Migrationsprozesses (Migration von Ticketereignissen als private Notizen, Migration von Informationen zu inaktiven Benutzern usw.)
- Migration von Informationen aus Integrationen (Migration der verknüpften Jira-Aufgaben-ID oder URL)
- Hinzufügen von Informationen zu den migrierten Daten (Markierung von Tickets mit zusätzlichen Tags, E-Mail-Adressen von CC-Nutzern in eine erste private Notiz)

DU BIST FAST FERTIG

1. REGELN DEAKTIVIEREN

Um zu verhindern, dass Ticketstatus während der Migration geändert werden, deaktiviere vor Beginn der Migration die Regeln in Gorgias.



Gehe zu **Automatisierung** > **Regeln** > überprüfe, welche Regeln 'Aktiv' sind > deaktiviere sie durch Klicken auf den Schalter.

The screenshot shows the Gorgias 'Rules' page. The left sidebar has 'Automation' and 'Rules' highlighted. The main content area shows a list of rules with 'ON' toggle switches. Below the list is a section titled 'Automate up to 13% of tickets with rules' with a 'Create Rule' button and several rule templates.

2. ZUGRIFFSDATEN FINDEN

Beim Starten deiner kostenlosen Demo benötigst du Administrator-Zugangsdaten für das Quell-Helpdesk und Gorgias.

Hier ist eine Liste der Daten, die du benötigst, um Gorgias mit dem Migration Wizard zu verbinden:

1. **URL:** URL deines Gorgias-Kontos.
2. **OAuth-Authentifizierung:** Gib deine E-Mail-Adresse und dein Passwort an.

3. FÜHRE DEINE DEMO-MIGRATION AUS

Teste den Dienst mit der [kostenlosen Demo-Migration](#). Der [Migration Wizard](#) überträgt eine Stichprobe von Daten nach Gorgias, damit du Datensätze auf der Plattform überprüfen und herausfinden kannst, ob du Anpassungen am Standard-Workflow vornehmen musst.

1. Melde dich bei deinem Migration Wizard-Konto an.
2. Verbinde deine Quell- und Zielplattform.
3. Wähle die Daten aus, die du importieren möchtest.
4. Ordne [Agenten](#) zu.



5. Ordne Tickets zu.
6. Wähle [automatisierte Optionen](#) aus.
7. Starte deine kostenlose Demo-Migration.

Hinweis: Du kannst deine Demo-Einstellungen bearbeiten und den Testimport in Gorgias mehrere Male durchführen. Beachte jedoch, dass bei denselben Einstellungen die Ergebnisse der zweiten, dritten usw. Demo gleich sein werden.

NACH DER DEMO-MIGRATION

1. ÜBERPRÜFE DIE ERGEBNISSE IN GORGIAS

Sobald deine Demo-Migration abgeschlossen ist, überprüfe die Ergebnisse und lade Berichte über migrierte, fehlgeschlagene und übersprungene Datensätze herunter.

Worauf solltest du bei der Überprüfung migrierter Datensätze achten?

- Alle Kommentare wurden migriert und die Autoren der Kommentare stimmen auf deiner Quellplattform und in Gorgias überein
- Die Tickets sind den richtigen Agenten zugewiesen
- Die Kunden und die Anhänge wurden korrekt migriert

Hinweis: Überprüfe die Integrität der importierten Anhänge. Gehe zu deiner Zielplattform und lade sie herunter, um zu sehen, ob sie richtig übertragen wurden.

Für weitere Details lies den ausführlichen Leitfaden zum [Überprüfen der Ergebnisse der Demo-Migration in Gorgias](#).

2. FORDERE EINE BENUTZERDEFINIERTER DEMO AN

Wenn du unsere einmalige Demo-Migration ausprobiert hast und weiterhin spezifische Datenimporte testen möchtest, kannst du eine benutzerdefinierte Migration anfordern. Unser Team wird eine maßgeschneiderte Demo einrichten. Kontaktiere uns, um deine Anforderungen zu besprechen.



VOR DER VOLLMIGRATION DER DATEN

1. WÄHLE DEINE MIGRATIONSEINSTELLUNGEN

Während der Vollmigration der Daten kannst du weiterhin an deinem Quell-Helpdesk arbeiten. Allerdings wird Migration Wizard keine Datenaktualisierungen oder neuen Datensätze, die während des Transfers erscheinen, migrieren. Um diese Datensätze zu importieren, kannst du eine [Delta-Migration](#) durchführen. Alternativ kannst du auch mit Gorgias arbeiten und die Regeln deaktivieren.

Da die **Vollmigration der Daten** in der Cloud durchgeführt wird, kannst du den Fortschritt von Zeit zu Zeit überprüfen oder darauf warten, dass unser Team dich kontaktiert.

Hinweis: Delta-Migration ist eine Funktion des [Signature-Supportplans](#). Du kannst es nicht separat erwerben.

2. STARTE DIE VOLLMIGRATION DER DATEN

Sobald du auf **Start** klickst, beginnt die **Vollmigration der Daten** nur, wenn:

- **Die Zahlung bestätigt wurde.** Zahle im Voraus, besonders wenn du einen festen Zeitpunkt hast, wann du beginnen möchtest. Oder plane die Migration so, dass sie automatisch basierend auf diesem Zeitpunkt durchgeführt wird.
- **Du den bereitgestellten Checkliste zugestimmt hast.** Gehe jeden Punkt durch und hake das entsprechende Feld ab.

3. ÄNDERE NICHTS

Das Zurücksetzen des API-Schlüssels oder das Löschen der Quelldaten kann dazu führen, dass deine Datenmigration fehlschlägt.

NACH DER GORGIAS-IMPORTABGESCHLOSSEN IST

1. ÜBERPRÜFE ALLES

Wenn die Vollmigration der Daten abgeschlossen ist, hast du noch Arbeit zu erledigen. Überprüfe zunächst, ob alles korrekt migriert wurde. Laut dem Service-SLA hast du fünf Tage Zeit, um die Ergebnisse zu überprüfen, bevor deine Datenmigration archiviert wird.



Wenn du einige Datensätze nicht finden kannst, überprüfe, ob du die richtigen Suchfilter für alle Tickets und Zeiträume ausgewählt hast. Wenn das Problem weiterhin besteht, [kontaktiere unser Support-Team](#).

2. RICHTE DIE NEUE PLATTFORM EIN

- Aktiviere alle Regeln, die du vor dem Migrationsprozess deaktivieren musstest
- Leite E-Mail-Weiterleitungen um
- Schalte alle Kommunikationskanäle ein



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

