



# GROOVE

# DATENMIGRATION

# CHECKLISTE



# Inhaltsverzeichnis

<b>BEVOR DU DIE MIGRATION EINRICHTEST</b>	<b>3</b>
1. WÄHLE EIN MIGRATIONSdatum	3
2. SPRICH MIT DEINEM TEAM	3
3. BEREITE GROOVE FÜR DEN TRANSFER VOR	4
4. BERÜCKSICHTIGE DIE BESONDERHEITEN UND EINSCHRÄNKUNGEN VON GROOVE	5
5. WÄHLE ANPASSUNGSOPTIONEN	6
<b>DU BIST FAST BEREIT</b>	<b>6</b>
1. AUTOMATIONEN DEAKTIVIEREN	6
2. ZUGANGSDATEN FINDEN	7
3. DEMO-MIGRATION AUSFÜHREN	7
<b>NACH DER DEMO-MIGRATION</b>	<b>8</b>
<b>VOR DER VOLL DATENMIGRATION</b>	<b>8</b>
1. WÄHLE DEINEN MIGRATIONSgang	8
2. STARTE DIE VOLLDATEN-MIGRATION	9
<b>NACH DEM IMPORT</b>	<b>9</b>
1. ÜBERPRÜFE ALLES	9
2. KONFIGURIERE DIE NEUE PLATTFORM	9
<b>WARUM MIT UNS MIGRIEREN</b>	<b>10</b>



Datenmigration ist ein entscheidender Prozess, der sorgfältige Planung und Aufwand erfordert. Um diese Aufgabe zu erleichtern, haben wir eine exklusive Schritt-für-Schritt-Migrations-Checkliste speziell für Groove-Nutzer erstellt.

\*\*\*

Bitte beachten: Der Migration Wizard überträgt die folgenden Datentypen nicht nach Groove:

- Organisationen
- Wissensdatenbank (KB) Anhänge
- Benutzerdefinierte Felder
- CC in Tickets

[Fordere eine benutzerdefinierte Datenmigration an](#), wenn du in Erwägung ziehst, die genannten Entitäten nach Groove zu migrieren.

## BEVOR DU DIE MIGRATION EINRICHTEST

**Hinweis:** Tickets und verwandte Datensätze werden sowohl bei der Demo-Migration als auch bei der Vollmigration der Daten auf ähnliche Weise übertragen. Wenn Daten bei der kostenlosen Demo-Migration nicht erfolgreich übertragen wurden, werden sie nicht in die Vollmigration der Daten einbezogen.

Nachdem du die Demo-Migration abgeschlossen hast, ist es wichtig, die Berichte über migrierte, übersprungene und fehlgeschlagene Datensätze herunterzuladen. Überprüfe anschließend, ob jeder Datensatztyp genau übertragen wurde. Bei Fragen oder Bedenken zögere bitte nicht, unsere Migrationsexperten zu kontaktieren.

### 1. WÄHLE EIN MIGRATIONSdatum

Dein Team benötigt ausreichend Zeit, um sich auf die Migration vorzubereiten. Dazu gehört das Schließen ausstehender Tickets und das Vertrautmachen mit der neuen Plattform.

### 2. SPRICH MIT DEINEM TEAM

Stelle sicher, dass deine Agenten gut über den Datenimport nach Groove informiert sind. Verteile spezifische Aufgaben an deine Agenten, die die Ergebnisse nach der Vollmigration der Daten überprüfen



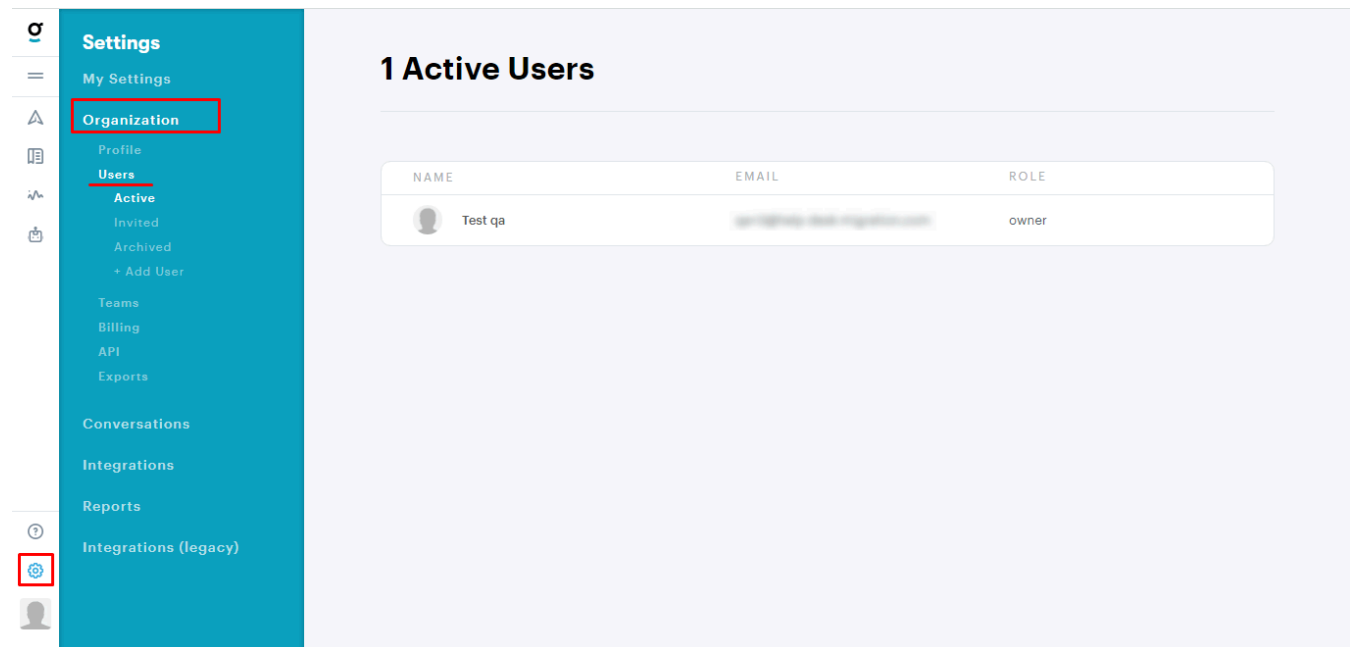
können. Schicke zusätzlich eine Erinnerung über die Datenmigration an alle Mitarbeiter, bevor du den Groove-Import startest.

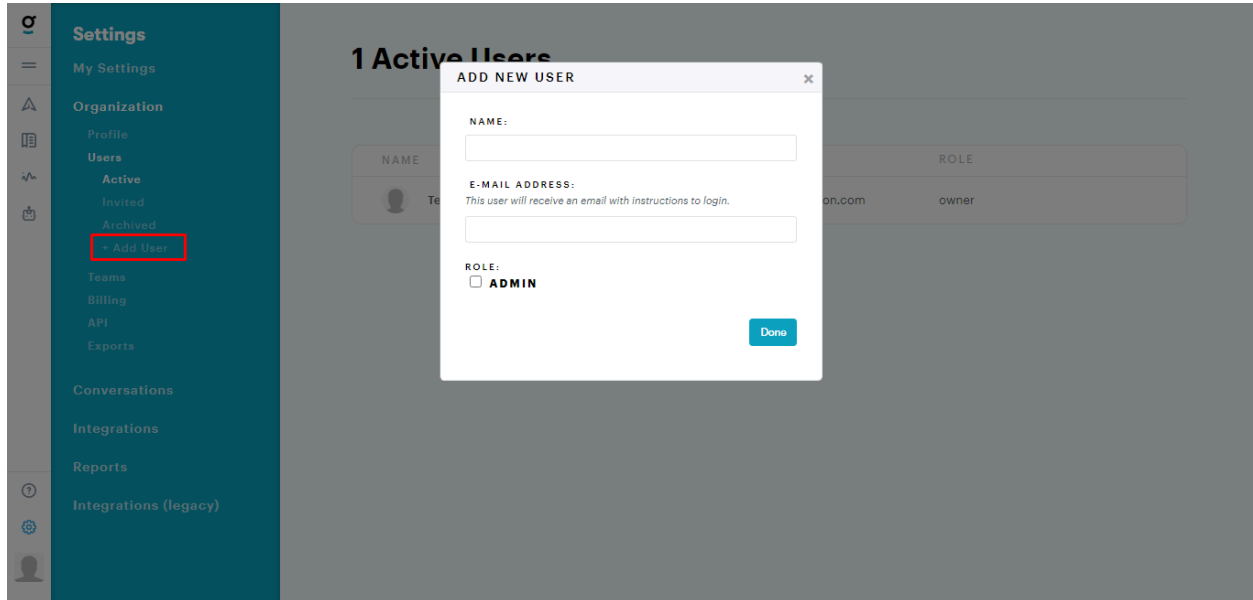
### 3. BEREITE GROOVE FÜR DEN TRANSFER VOR

**1. Benutzer hinzufügen.** Erstelle vor der Migration manuell Agenten in Groove, indem du folgende Schritte ausführst:

Gehe zu **Settings**. Klicke auf **Company**, wähle dann **Users** und klicke auf **+ Add user**.

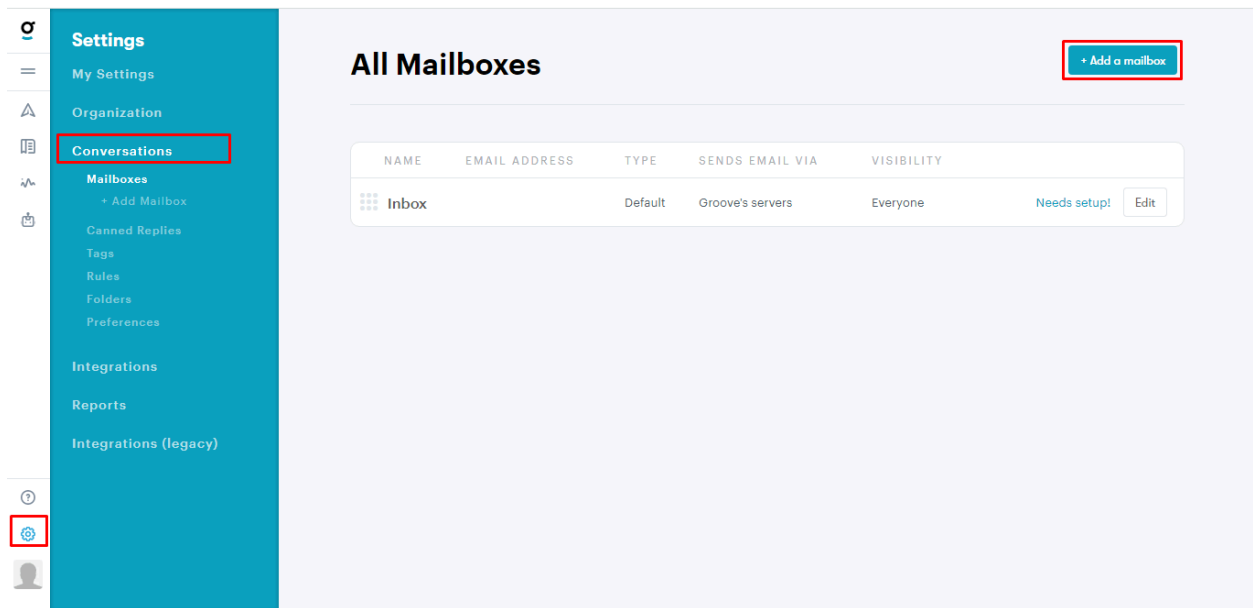
**Hinweis:** Stelle sicher, dass du den Namen und die E-Mail-Adresse des Benutzers angibst und seine Rolle zuweist. Achte darauf, dass die E-Mail-Adressen mit denen im Quell-Helpdesk übereinstimmen.





2. Postfächer einrichten. Um Postfächer zu erstellen, folge diesen Schritten:

Gehe zu **Settings**, wähle **Conversations** und klicke auf die Option **+ Add Mailbox**.



## 4. BERÜCKSICHTIGE DIE BESONDERHEITEN UND EINSCHRÄNKUNGEN VON GROOVE

Bevor du zu Groove wechselst, solltest du die Besonderheiten genauer betrachten:

- Wenn mehr als zwei Agenten Ticket-Kommentare hinterlassen haben, werden diese Kommentare etwas anders angezeigt. Die Kommentare des Ticket-Anforderers erscheinen so, wie sie im Quell-Helpdesk waren. Kommentare von allen anderen Kontakten werden jedoch als von dem Ticket-Zuweiser stammend angezeigt.
- Wenn der Agent nicht in Groove erstellt wurde, werden alle Antworten unter dem Namen des Zuweisers angezeigt. Falls sowohl der Ticket-Anforderer als auch der Zuweiser nicht in Groove erstellt wurden, werden die Antworten vom Namen des Standardagenten angezeigt.
- Bitte beachte, dass Bilder im base64-Format in deinen Wissensdatenbankartikeln nicht nach Groove migriert werden.
- Es ist wichtig, dass du Agenten erstellst, bevor du die Demo-Migration startest.
- Die Datenmigration kann nur auf ein einziges Postfach durchgeführt werden, daher musst du es auf einen konstanten Wert abbilden und das gewünschte Postfach aus der Liste auswählen.
- Im Falle des Versuchs, sich mit einem anderen Groove-Konto zu verbinden, wird das OAuth-Token nicht automatisch zurückgesetzt. Du kannst entweder das Token auf unserer Seite löschen oder eine neue Demo starten.

## 5. WÄHLE ANPASSUNGSOPTIONEN

Wenn du spezifische Anforderungen für die Datenmigration hast, [kontaktiere unser Support-Team](#). Wir bieten die folgenden Anpassungsoptionen an:

- Datenfilterung basierend auf verschiedenen Kriterien (Erstellungsdatum, Tags, benutzerdefinierte Felder, Zuweiser usw.)
- Anpassung des Standard-Migrationsprozesses, wie das Hinzufügen des Namens des Endbenutzers, der den Kommentar hinterlassen hat, in den Kommentartext oder das Migrieren benutzerdefinierter Felder in eine private Notiz, sowie andere Möglichkeiten

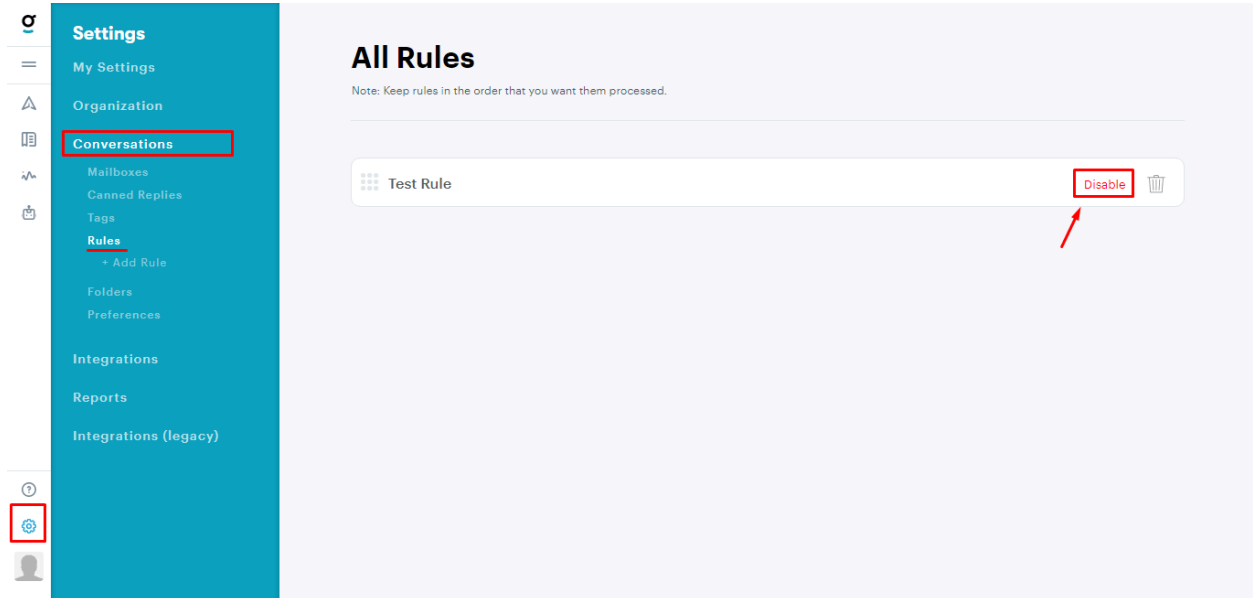
## DU BIST FAST BEREIT

### 1. AUTOMATIONEN DEAKTIVIEREN

Um Automationen (sofern vorhanden) zu deaktivieren:

Gehe zu **Settings** > unter **Conversations**, wähle **Rules** und klicke auf die Schaltfläche **Disable**.





## 2. ZUGANGSDATEN FINDEN

Um eine Demo-Migration zu starten, benötigst du Zugangsdaten für sowohl die Quellplattform als auch Groove.

Um Groove mit dem Migration Wizard zu verbinden, gib bitte Folgendes an:

- **URL:** Die URL deines Groove-Kontos, formatiert als <https://domain.groovehq.com/>.
- **OAuth-Authentifizierung:** Melde dich mit deinem Groove-Konto an.

## 3. DEMO-MIGRATION AUSFÜHREN

Mit der kostenlosen Demo wird unser [Migration Wizard](#) mühelos 20 zufällige Tickets aus deinem aktuellen Helpdesk-System nach Groove übertragen. Du kannst diesen Prozess so oft wie nötig wiederholen und die Einstellungen nach Bedarf anpassen. Mehrere Demo-Migrationen mit denselben Einstellungen liefern konsistente Ergebnisse.

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



6. Definiere die benötigten [automatisierten Optionen](#).
7. Starte deine kostenlose Demo-Migration.

**Hinweis:** Die Verfügbarkeit automatisierter Optionen kann je nach deiner Quellplattform variieren.

## NACH DER DEMO-MIGRATION

Überprüfe die Tabelle mit migrierten, fehlgeschlagenen und übersprungenen Datensätzen und lade Berichte herunter, um die Migrationsergebnisse gründlich zu überprüfen. Achte besonders auf die folgenden Aspekte:

- Stelle sicher, dass alle Kommentare erfolgreich migriert wurden und überprüfe, ob die Autoren der Kommentare konsistent bleiben.
- Bestätige, dass die Tickets den entsprechenden Agenten zugewiesen wurden.
- Überprüfe die genaue Migration von Kunden und Firmen.
- Prüfe, ob die Anhänge erfolgreich übertragen wurden.

**Hinweis:** Es ist wichtig, die Integrität der importierten Anhänge gründlich zu überprüfen. Lade sie von deiner Zielpattform herunter, um sicherzustellen, dass sie korrekt migriert wurden.

Solltest du auf übersprungene Datensätze stoßen, zögere nicht, unsere Support-Mitarbeiter zu kontaktieren. Für eine umfassendere Anleitung zur Bewertung der Ergebnisse der Demo-Migration, siehe den [detaillierten Leitfaden](#).

## VOR DER VOLLDATEN-MIGRATION

### 1. WÄHLE DEINEN MIGRATIONSGANG

Während der Voll-Datenmigration kannst du gleichzeitig mit der Quellplattform und dem Ziel-System arbeiten.

Wenn du weiterhin mit dem Quellsystem arbeitest, werden neu erstellte oder aktualisierte Tickets oder Artikel während der Voll-Migration nicht importiert. In solchen Fällen kannst du die [Delta-Migration](#) wählen, um sie später zu importieren. Bitte beachte, dass die Delta-Migration Option ausschließlich im [Signature-Support-Plan](#) verfügbar ist.





Während des gesamten Voll-Daten-Migrationsprozesses kannst du den Fortschritt bequem auf deiner Migrationsseite im Wizard überwachen. Alternativ kannst du darauf warten, dass unsere Support-Mitarbeiter sich bei dir melden.

## 2. STARTE DIE VOLLDATEN-MIGRATION

Der Migration Wizard verarbeitet jeden Kunden-Datensatz einzeln. Die Dauer des Importvorgangs kann je nach Volumen deiner Helpdesk-Daten zwischen 20 Minuten und mehreren Tagen variieren.

Um die Voll-Daten-Migration zu starten, stelle sicher, dass du die wichtigen Migrationshinweise überprüft hast, die in der Seitenleiste auf der linken Seite zu finden sind. Warte zudem auf die Bestätigung deiner Zahlung. Dies kann etwas Zeit in Anspruch nehmen, daher solltest du die Transaktion im Voraus tätigen oder die Datenmigration planen.

Um deine Voll-Daten-Migration zu beschleunigen, kannst du Groove bitten, die API-Grenzen vorübergehend zu erhöhen.

# NACH DEM IMPORT

## 1. ÜBERPRÜFE ALLES

Nach Abschluss deiner Voll-Daten-Migration ist es wichtig, die Ergebnisse gründlich zu überprüfen, um sicherzustellen, dass deine Daten korrekt migriert wurden. Führe diese Überprüfung innerhalb der ersten fünf Tage nach der Voll-Daten-Migration durch. Nach diesem Fünf-Tage-Fenster wird der Migration Wizard deine Migration archivieren.

Solltest du Schwierigkeiten haben, bestimmte Datensätze zu finden, überprüfe nochmals, ob du die erforderlichen Suchfilter für alle Tickets und Zeiträume konfiguriert hast. Wenn du die benötigten Daten immer noch nicht finden kannst, zögere nicht, [ein Gespräch mit unseren Migrationsexperten zu starten](#).

## 2. KONFIGURIERE DIE NEUE PLATTFORM

Um das Beste aus deiner neuen Plattform herauszuholen, folge diesen Schritten:

- Aktiviere Benachrichtigungen
- Aktiviere Automationen
- Leite E-Mails an Groove weiter
- Aktiviere alle Kommunikationskanäle
- Aktualisiere die Links in der Wissensdatenbank

# 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

