



Help Desk Migration

# HELP SCOUT DATENMIGRATION CHECKLISTE



# Inhaltsverzeichnis

<b>BEVOR SIE DIE MIGRATION EINRICHTEN</b>	<b>3</b>
1. ERSTELLEN SIE EINEN KLAREN ZEITPLAN	3
2. KOMMUNIZIEREN SIE MIT IHREM TEAM	3
3. BEREITEN SIE IHREN NEUEN HELP DESK FÜR DIE MIGRATION VOR	4
4. BERÜCKSICHTIGEN SIE DIE EINSCHRÄNKUNGEN UND BESONDERHEITEN	6
5. BELIEBTE ANPASSUNGEN	7
<b>SIE SIND FAST BEREIT</b>	<b>7</b>
1. BENACHRICHTIGUNGEN AUSSCHALTEN	7
2. ZUGANGSDATEN FINDEN	8
3. DEMO-MIGRATION STARTEN	8
<b>NACH DER DEMO-MIGRATION</b>	<b>9</b>
1. ERGEBNISSE DER DEMO ÜBERPRÜFEN	9
2. FÜHREN SIE EINE DEMO MIT BENUTZERSPEZIFISCHEN DATEN DURCH	10
<b>WÄHREND DES MIGRATIONSPROZESSES</b>	<b>10</b>
1. MIGRATIONSGRÖSSEN AUSWÄHLEN	10
2. VOLLE DATENMIGRATION STARTEN	11
3. REGEL FÜR DIE VOLLMIGRATION	12
<b>NACH DEM ABSCHLUSS DES IMPORTS</b>	<b>12</b>
1. ÜBERPRÜFEN SIE ALLES SORGFÄLTIG	12
2. AKTUALISIEREN SIE IHR SYSTEM	12
<b>WARUM MIT UNS MIGRIEREN</b>	<b>13</b>



Die Datenmigration ist ein komplexer Prozess, der oft einige Anstrengungen erfordert. Um Ihre Migration zu Help Scout zu vereinfachen und den Prozess um ein Vielfaches zu verbessern, haben wir eine umfassende Checkliste für die Datenmigration erstellt.

**Hinweis:** Der Migration Wizard kann die folgenden Datentypen nicht automatisch in Help Scout importieren:

- Inline-Bilder
- CC-Nutzer (E-Mails von CC-Nutzern werden stattdessen in ein benutzerdefiniertes Feld migriert)
- Benutzerdefinierte Felder für Kontakte und Organisationen

Wenn Sie diese Datensätze dennoch migrieren möchten, [kontaktieren Sie unser Support-Team](#) für eine personalisierte Lösung.

Zusätzlich werden bei der Migration Ihrer Wissensdatenbank in Help Scout die Datumsangaben aktualisiert, um das Datum der Datenmigration widerzuspiegeln, anstatt die ursprünglichen Datumsangaben beizubehalten.

## BEVOR SIE DIE MIGRATION EINRICHTEN

Befolgen Sie diese Schritte, um die Effizienz zu optimieren, ohne die Datenintegrität zu beeinträchtigen:

Sowohl der Demo-Migrationsprozess als auch die vollständige Datenmigration behandeln Datensätze auf die gleiche Weise. Wenn während der Demo-Migration Daten nicht erfolgreich übertragen wurden, werden sie auch in der vollständigen Migration nicht enthalten sein.

Laden Sie nach der Demo-Migration Berichte für die erfolgreich migrierten, fehlgeschlagenen und übersprungenen Datensätze herunter. Validieren Sie dann gründlich, ob alle Daten korrekt übertragen wurden. Wenn Probleme auftreten, zögern Sie nicht, unsere Migrationsexperten zu kontaktieren.

### 1. ERSTELLEN SIE EINEN KLAREN ZEITPLAN

Der Erfolg Ihres Datenmigrationsprozesses hängt von der Menge und Qualität Ihrer Daten ab. Es ist wichtig, ausreichend Zeit für eine gründliche Vorbereitung einzuplanen. Wählen Sie einen Tag mit minimalen Helpdesk-Aufgaben, um einen reibungslosen Übergang zu gewährleisten.

### 2. KOMMUNIZIEREN SIE MIT IHREM TEAM

Informieren Sie Ihre Teammitglieder über die bevorstehende Datenmigration zu Help Scout. So können sie sich an das neue Helpdesk-System gewöhnen. Weisen Sie spezifische Aufgaben zu und senden Sie eine Erinnerung einen Tag vor der Migration.

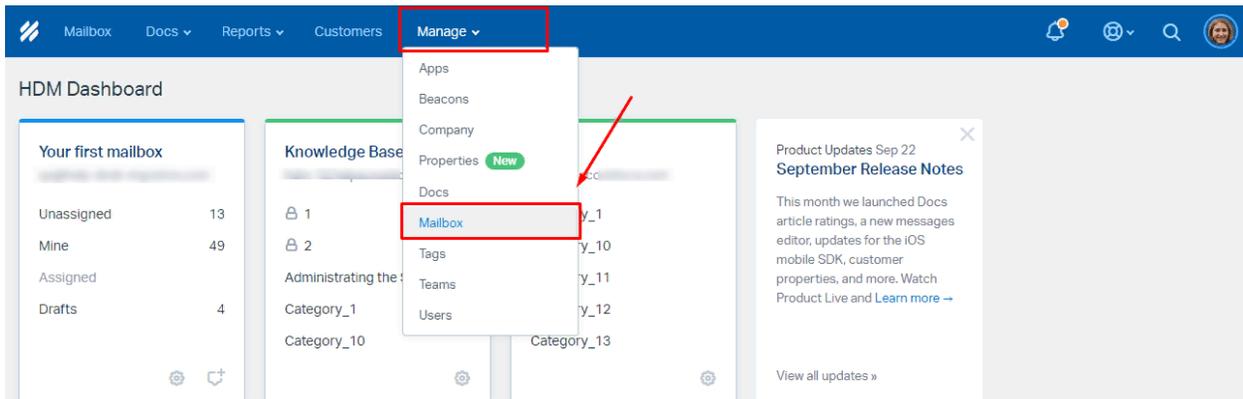


### 3. BEREITEN SIE IHREN NEUEN HELP DESK FÜR DIE MIGRATION VOR

Befolgen Sie diese Anleitung, um Help Scout für eine nahtlose Datenmigration vorzubereiten:

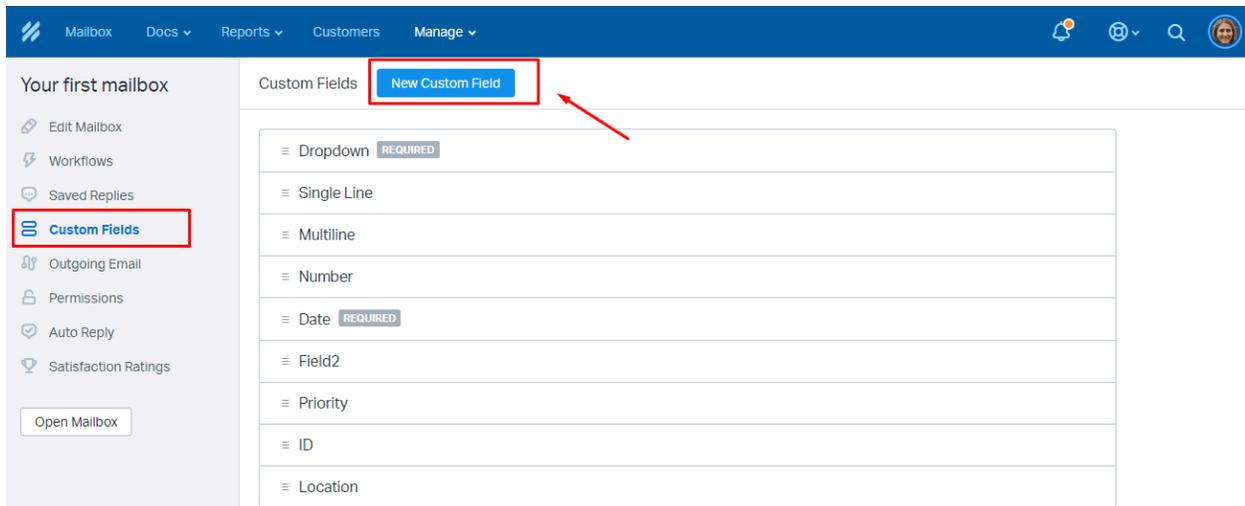
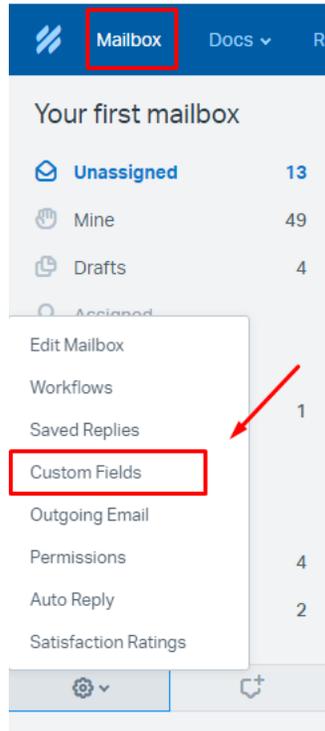
1. **Erstellen Sie Postfächer.** Um effizient in Help Scout zu arbeiten, müssen Sie Postfächer manuell erstellen.

Gehen Sie zu **Verwalten** → wählen Sie **Postfach** aus dem Dropdown-Menü. Klicken Sie auf **Neues Postfach**.



2. **Erstellen Sie benutzerdefinierte Felder.** Benutzerdefinierte Felder sind unerlässlich, um Ihre Datenstruktur zu erhalten und nach der Migration schnell darauf zugreifen zu können.

Klicken Sie auf **Postfach** und dann auf **Einstellungen**. Wählen Sie **Benutzerdefinierte Felder** aus dem Dropdown-Menü. Klicken Sie auf **Neues benutzerdefiniertes Feld**.



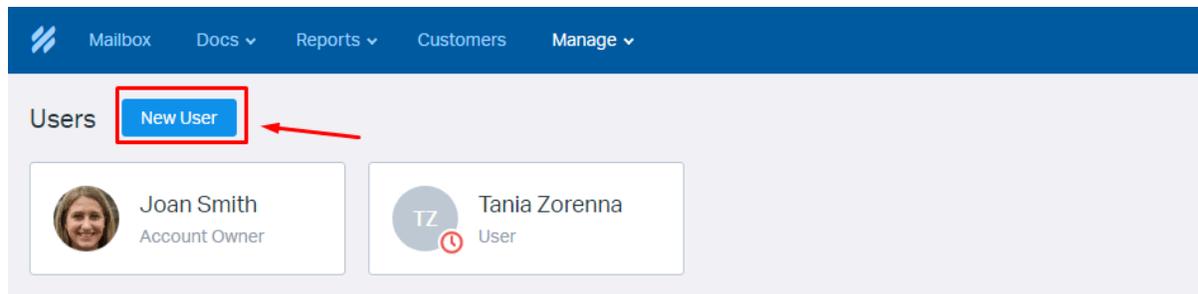
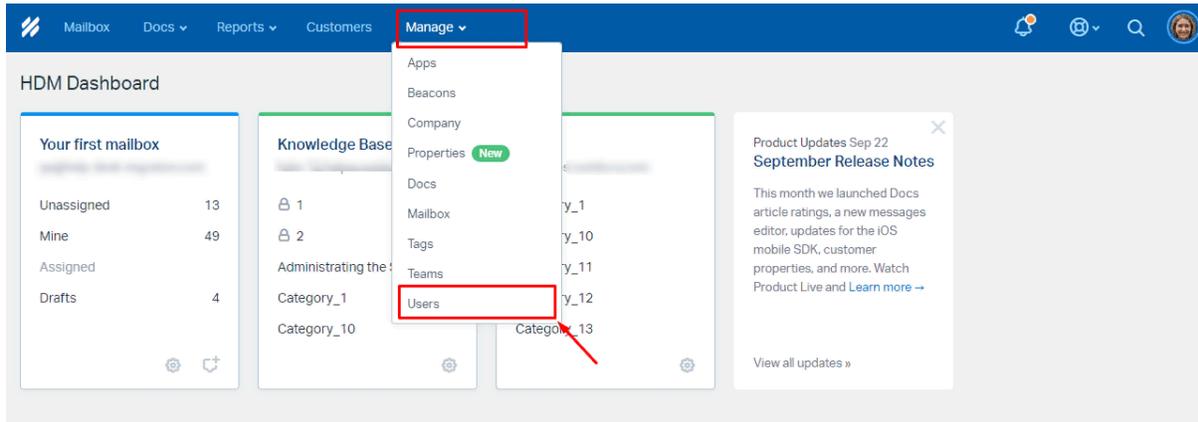
**Hinweis:** Benutzerdefinierte Felder können für Tickets, aber nicht für Kontakte erstellt werden.

3. **Fügen Sie Agenten hinzu.** Erstellen Sie Agenten in Help Scout mit denselben E-Mail-Adressen wie in Ihrem aktuellen Helpdesk vor der Migration. Richten Sie mindestens ein Agentenprofil ein, um das **Agenten-Matching** zu ermöglichen und die Option '**Dieselben Agenten in Help Scout hinzufügen**' zu aktivieren.



Gehen Sie zu **Verwalten** und wählen Sie **Benutzer**. Klicken Sie auf **Neuer Benutzer**.

**Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass Sie Ihre Agenten den entsprechenden Postfächern zuweisen.



## 4. BERÜCKSICHTIGEN SIE DIE EINSCHRÄNKUNGEN UND BESONDERHEITEN

Bevor Sie mit der vollständigen Datenmigration zu Help Scout fortfahren, beachten Sie bitte Folgendes:

- Beim Übertragen Ihrer Daten nach Help Scout wählen Sie nur ein Postfach für die Migration aus. Wenn Sie Datensätze in verschiedene Postfächer importieren möchten, müssen Sie für jedes Postfach in Ihrem Help Scout-Konto eine separate Migration einrichten. Wenn Sie Daten von Help Scout in ein anderes Helpdesk übertragen, können wir die Migration mehrerer Postfächer über eine benutzerdefinierte Datenmigration durchführen. Für eine Standardmigration müssen jedoch separate Migrationen für jedes Postfach gestartet werden.
- Wenn Sie planen, [Wissensdatenbank-Artikel zu migrieren](#), stellen Sie sicher, dass Sie Docs im Voraus aktivieren oder erstellen.
- Beachten Sie, dass Tickets auf der Plattform nicht mehr als 100 Kommentare haben sollten. Wenn Sie mehr als 100 Kommentare haben, erstellt der Migration Wizard ein zusätzliches Ticket, um die überschüssigen Kommentare zu berücksichtigen.



- Es ist wichtig, dass Sie Endbenutzer nicht deaktivieren, da wir deren Fälle nicht migrieren können.
- Stellen Sie sicher, dass Sie vor Beginn der Migration über Administratorrechte sowohl für Ihre Quellplattform als auch für Help Scout verfügen.

## 5. BELIEBTE ANPASSUNGEN

[Kontaktieren Sie uns](#) mit unserem Team, wenn Sie spezielle Anforderungen für Ihre Help Scout-Migration haben, insbesondere wenn die verfügbaren automatisierten Optionen nicht ausreichen.

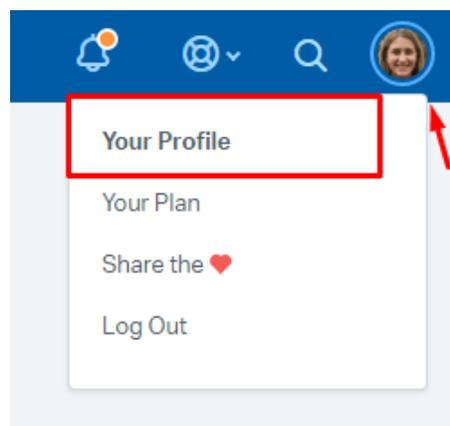
- Migrieren Sie benutzerdefinierte Felder für Kontakte in „Kontaktnotizen“, um die erforderlichen Daten zu erhalten.
- Migrieren Sie Inline-Bilder als Anhänge.
- Implementieren Sie Datenfilterung basierend auf verschiedenen Kriterien wie Erstellungsdatum, Tags, benutzerdefinierten Feldern, Organisationen und Bearbeitern.

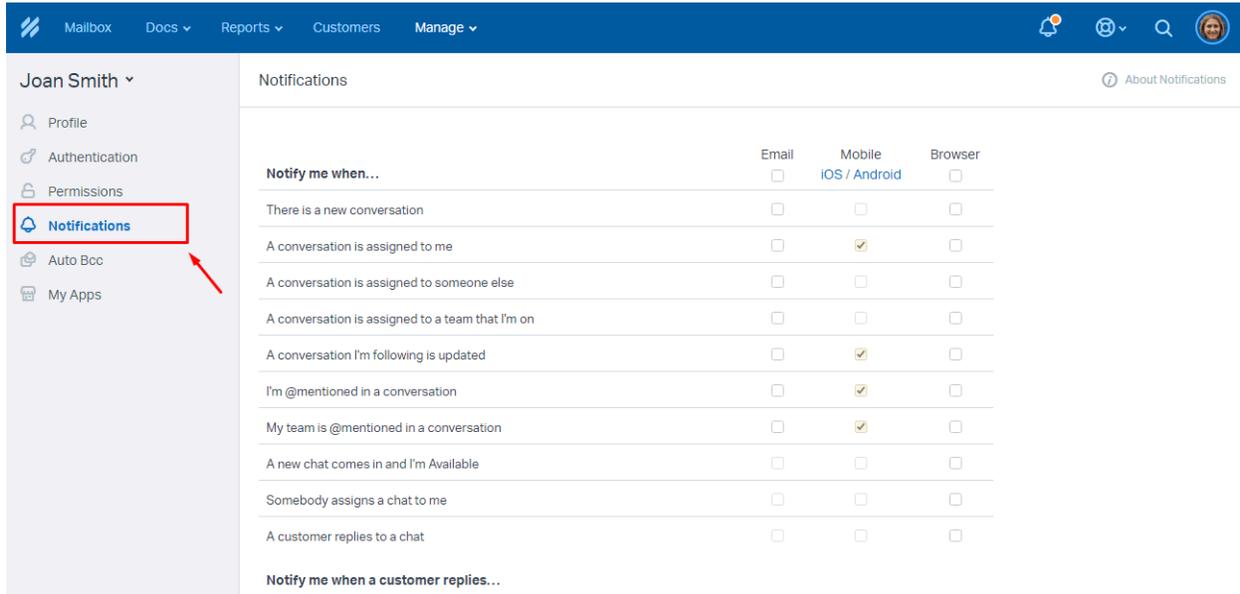
## SIE SIND FAST BEREIT

### 1. BENACHRICHTIGUNGEN AUSSCHALTEN

Bevor Sie die Migration starten, stellen Sie sicher, dass Sie Benachrichtigungen deaktivieren, um unerwünschte Unterbrechungen zu vermeiden. So geht's:

Klicken Sie auf das **Profil**-Symbol. Gehen Sie zu **Ihr Profil** und navigieren Sie zu **Benachrichtigungen**. Schalten Sie die benötigten Benachrichtigungen aus.





## 2. ZUGANGSDATEN FINDEN

Bei der Durchführung einer Demo-Migration benötigen Sie Zugangsdaten sowohl für die Quellplattform als auch für Help Scout.

Um Help Scout mit unserem Tool zu verbinden, folgen Sie diesen Schritten:

1. Für die **Docs API**: Mein Profil -> Authentifizierung -> API-Schlüssel.
2. Für die **OAuth-Authentifizierung**: Melden Sie sich mit Ihrem Help Scout-Konto an.

**Hinweis:** Sie benötigen die Docs API nur, wenn Sie das Help Center zu Help Scout migrieren möchten.

## 3. DEMO-MIGRATION STARTEN

Richten Sie eine Demo-Migration ein, um das Ergebnis einer vollständigen Datenmigration vorzuschauen. Der [Migration Wizard](#) überträgt 20 zufällige Tickets und 20 Artikel von Ihrer aktuellen Plattform zu Help Scout. Sie können Ihre Migrations-Einstellungen anpassen und die Demo erneut ausführen.

Folgen Sie den folgenden Schritten:

1. Melden Sie sich bei Ihrem Konto an.
2. Verbinden Sie Ihre Quell- und Zielplattformen.
3. Wählen Sie die Daten, die Sie importieren möchten.

4. Ordnen Sie [Agenten und Gruppen](#) zu.
5. Weisen Sie Tickets und Artikel zu.
6. Konfigurieren Sie [automatisierte Optionen](#).
7. Starten Sie Ihre kostenlose Demo-Migration.

## NACH DER DEMO-MIGRATION

### 1. ERGEBNISSE DER DEMO ÜBERPRÜFEN

Überprüfen Sie die Ergebnisse in einer Tabelle mit vier Spalten:

- alle verfügbaren Datensätze
- migrierte Datensätze
- fehlgeschlagene Datensätze
- übersprungene Datensätze

Laden Sie Berichte über migrierte, fehlgeschlagene und übersprungene Datensätze herunter, um die Ergebnisse zu überprüfen. Achten Sie bei der Überprüfung der migrierten Datensätze darauf, dass:

- Kommentare erfolgreich migriert wurden und die Autoren korrekt zugeordnet sind
- Alle Tickets den richtigen Agenten zugewiesen wurden
- Benutzerdefinierte Felder übertragen wurden
- Kunden und Unternehmen korrekt migriert wurden
- Anhänge und Labels erhalten geblieben sind

Überprüfen Sie jedes Ticket, insbesondere dessen Standort und Qualitätsmerkmale. Validieren Sie auch die Integrität der Anhänge, indem Sie diese von der Zielplattform herunterladen.

Für eine ausführlichere Anleitung zur Überprüfung der Help Scout-Migrationsergebnisse lesen Sie bitte [unseren detaillierten Leitfaden](#).

## 2. FÜHREN SIE EINE DEMO MIT BENUTZERSPEZIFISCHEN DATEN DURCH

Sie können unseren Migration Wizard auch mit einer benutzerdefinierten Demo-Migration testen. Wählen Sie 20 Tickets nach ID aus, zum Beispiel diejenigen mit mehr Antworten, Anhängen oder Notizen, und starten Sie Ihre Demo mit benutzerdefinierten Daten.

MAPPING

### Select Objects

FRESHDESK HELP SCOUT

HELP DESK OBJECTS

<input checked="" type="checkbox"/>	Groups	Match items	Teams
<input checked="" type="checkbox"/>	Agents	Match items	Users
<input checked="" type="checkbox"/>	Companies	>>>	Companies
<input checked="" type="checkbox"/>	Contacts	Map fields	Customers
<input checked="" type="checkbox"/>	Tickets	Map fields	Conversations

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

**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.

**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  
 Add tag and press comma

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

# WÄHREND DES MIGRATIONSPROZESSES

## 1. MIGRATIONSGRÖSSEN AUSWÄHLEN

Wählen Sie während der Vollständigen Datenmigration zwischen Ihrem Quell- oder Ziel-Helpdesk. Beachten Sie, dass Datensätze, die während des Prozesses erstellt oder aktualisiert werden, bei der



Verwendung eines Quell-Helpdesks nicht migriert werden. In solchen Fällen sollten Sie eine [Delta-Migration](#) in Betracht ziehen, um diese später zu importieren.

**Hinweis:** Sie können eine Delta-Migration einrichten, wenn Sie [ein Signature-Paket erworben haben](#).

Da die **Vollständige Datenmigration** in der Cloud stattfindet, können Sie den Fortschritt auf einer Datenmigrationsseite überwachen.

## 2. VOLLE DATENMIGRATION STARTEN

Sie können Ihre Vollständige Datenmigration starten, wenn zwei Bedingungen erfüllt sind:

- **Die Zahlung wurde bestätigt.** Die Zahlung wurde bestätigt, daher stellen Sie sicher, dass die Zahlung im Voraus erfolgt ist.
- **Überprüfen Sie die Migrationsnotizen.** Sie haben die Migrationsnotizen in der linken Seitenleiste gelesen.

MIGRATION NUMBER: 0A0000AA000A

From: FRESHDESK  
Url: <https://demo.freshdesk.com>

To: HELP SCOUT  
Mailboxes: Mailbox Name

Choose Objects: GROUPS, AGENTS, COMPANIES, CONTRACTS, TICKETS

Demo migration: DEMO COMPLETE

All data migration: NOT STARTED

**IMPORTANT MIGRATION NOTES**  
Data transfer in the Full Migration will mirror the Demo process. Review the Demo results thoroughly to ensure everything is on track. If you need assistance, don't hesitate to reach out.  
As we prepare for the Full Data Migration, here's a brief checklist to ensure a smooth process:

- **Custom field mapping:** Make sure you have created and properly mapped all the custom fields.
- **Workflows off:** You have disabled them.
- **Agent setup:** All the Staff Users are created in Help Scout and can access the correct mailbox.
- **Integrations off:** You have turned off all the integrations.
- **Updates since Demo:** If anything has changed, you will be prompted to update your mapping and matching.
- **Communication channels:** If you do not plan to do the Delta migration, switch communication channels to Help Scout before initiating the migration. That way, your target platform is operational and can

DATA MIGRATION PREVIEW

**Demo is complete**

Help Desk records	Available	Migrated	Failed	Skipped
Teams	2	3	0	0
Users	3	4	0	0
Companies	125	6	0	0
Customers	25	12	0	0
Conversations	67	20	0	0

Rollback Demo

Start full data migration > Order details Schedule start

### 3. REGEL FÜR DIE VOLLMIGRATION

Ändern Sie keine Einstellungen oder löschen Sie keine Daten. Vermeiden Sie es während der Vollmigration, Einstellungen zu ändern oder Daten auf der Zielpattform zu löschen, um Migrationsprobleme oder das Überspringen von Datensätzen zu verhindern.

Sollten Sie auf Ihrem aktuellen Helpdesk auf Probleme stoßen, warten Sie, bis der Datenimport abgeschlossen ist. Erst dann sollten Sie versuchen, Probleme selbst zu lösen oder unser Support-Team zu kontaktieren.

## NACH DEM ABSCHLUSS DES IMPORTS

### 1. ÜBERPRÜFEN SIE ALLES SORGFÄLTIG

Überprüfen Sie die Ergebnisse der Vollständigen Datenmigration innerhalb von fünf Tagen oder zehn Tagen (je nach Ihrem Support-Plan), da Ihre Datenmigration danach archiviert wird. Ziehen Sie die Hilfe Ihrer Agenten hinzu, um den Prozess zu beschleunigen. Wenn Sie auf Unstimmigkeiten oder fehlende Datensätze stoßen, [Kontaktieren Sie unser Team](#).

### 2. AKTUALISIEREN SIE IHR SYSTEM

Aktivieren Sie Benachrichtigungen und andere Einstellungen, die Sie deaktiviert hatten, und aktualisieren Sie interne Links für Wissensdatenbankartikel. Richten Sie auch Ihre E-Mails an Help Scout weiter.



# 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

