



Help Desk Migration

INTERCOM DATENMIGRATION CHECKLISTE



Inhaltsverzeichnis

BEVOR SIE DIE MIGRATION EINRICHTEN	3
1. WÄHLEN SIE EIN DATUM FÜR DIE MIGRATION	3
2. HALTEN SIE IHR TEAM AUF DEM LAUFENDEN	3
3. INTERCOM FÜR DIE ÜBERTRAGUNG VORBEREITEN	4
4. BERÜCKSICHTIGEN SIE DIE BESONDERHEITEN UND BEGRENZUNGEN VON INTERCOM	6
5. BERÜCKSICHTIGEN SIE DIE BELIEBTEN ANPASSUNGEN	6
DU BIST FAST BEREIT	7
1. VALIDIERUNG DER TELEFONNUMMER, BENACHRICHTIGUNGEN FÜR KONTAKTE, NICHT ZUGEWIESENE TICKETS UND BENACHRICHTIGUNGEN FÜR AGENTEN	7
2. FÜHRE DIE DEMO-MIGRATION DURCH	10
NACH DER DEMO-MIGRATION	10
VOR DER VOLLSTÄNDIGEN DATENMIGRATION	11
1. WÄHLE DEIN MIGRATIONSFLUSS	11
2. STARTE DIE VOLLSTÄNDIGE DATENMIGRATION	11
NACHDEM DER IMPORT ABGESCHLOSSEN IST	12
1. ÜBERPRÜFE ALLES	12
2. RICHTE EINE NEUE PLATTFORM EIN	12
WARUM MIT UNS MIGRIEREN	13



Die Datenmigration erfordert zwar einiges an Vorarbeit, aber mit der richtigen Vorbereitung können Sie sie verbessern. Aus diesem Grund hat unser Team eine Schritt-für-Schritt-Migrationscheckliste speziell für Intercom erstellt.

- Inline-Bilder
- KB-Anhänge
- CC in Tickets

Hinweis: Beim Importieren Ihrer Konversationen und Artikel nach Intercom ändern sich deren Daten von den ursprünglichen auf die Daten der Datenmigration selbst.

BEVOR SIE DIE MIGRATION EINRICHTEN

Gehen Sie die folgenden Schritte durch, um sich auf die Migration vorzubereiten.

Hinweis: Ob es sich um die Demo-Migration oder die vollständige Migration handelt, alle Tickets und zugehörigen Daten werden auf ähnliche Weise übertragen. Wenn einige Datensätze während der kostenlosen Demo nicht migriert wurden, werden sie auch während der vollständigen Datenmigration nicht übertragen.

Sobald die Demo-Migration abgeschlossen ist, überprüfen Sie, ob alles korrekt übertragen wurde. Laden Sie Berichte für migrierte, übersprungene und fehlgeschlagene Datensätze herunter. Vergleichen Sie diese dann auf den Quell- und Zielplattformen.

1. WÄHLEN SIE EIN DATUM FÜR DIE MIGRATION

Die Datenmigration hängt stark von der Vorbereitung ab. Geben Sie sich daher genügend Zeit, sich auf die eigentliche Übertragung vorzubereiten. Ihr Team benötigt ausreichend Zeit, um sich an Intercom zu gewöhnen oder so viele Tickets wie möglich abzuschließen.

2. HALTEN SIE IHR TEAM AUF DEM LAUFENDEN

Informieren Sie Ihre Agenten über den [Datenimport nach Intercom](#). Teilen Sie bestimmte Verantwortlichkeiten zu. Delegieren Sie Ihren Agenten die Überprüfung der Übertragungsergebnisse nach der **vollständigen Datenmigration**.

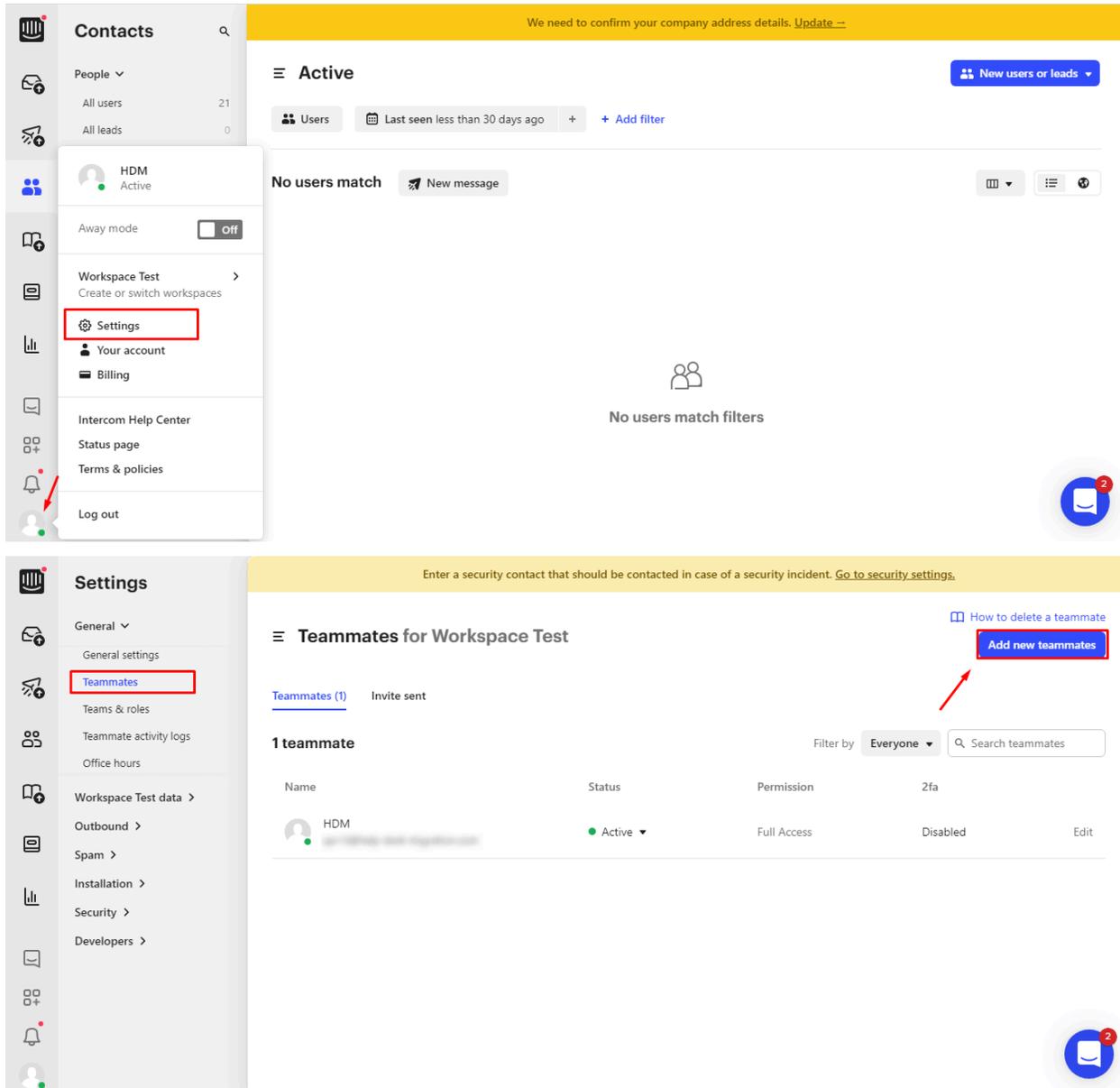
Hinweis: Wenn Sie die **vollständige Datenmigration** beschleunigen möchten, senden Sie eine Anfrage an das Intercom-Team, damit sie Ihre API-Grenzen vorübergehend vor der Migration erhöhen.



3. INTERCOM FÜR DIE ÜBERTRAGUNG VORBEREITEN

Bevor Sie mit der Datenmigration selbst beginnen, gehen Sie die folgenden Schritte durch:

1. Fügen Sie vor der Datenmigration Teamkollegen hinzu. Klicken Sie auf das **Profil-Symbol** > **Einstellungen** > unter **Allgemein** wählen Sie **Teamkollegen** > **Neue Teamkollegen hinzufügen**.



2. Erstellen Sie passende benutzerdefinierte Felder. Auf diese Weise können Sie sie während der Demo-Migration zuordnen und korrekt migrieren.

Um benutzerdefinierte Felder zu erstellen, klicken Sie auf **Einstellungen** > **Ihre Arbeitsbereichsdaten** > **Konversationsdaten** > **+ Attribute erstellen**.

Settings

- General >
- Your Account data** (1)
- Tags
- People segments
- Company segments
- People data
- Company data
- Conversation data** (2)
- Custom object data **New**
- Qualification settings
- Macros (Saved replies)
- Events
- SLAs
- Import history
- Deleting people data
- Inbox settings >
- Email >
- Calling **Beta**
- Switch
- Installation >
- Security >
- Apps & Integrations >

Conversation data for Your Account 3 **+ Create attribute**

Organise your conversations to get faster insights

Organizing your conversations is as easy as 1-2-3! 1) Use conversation data attributes to categorize conversations by type, urgency, product area, and more. 2) Use conversation topics to understand and automatically track what your customers talk about. 3) Use tags on individual replies in conversations so you can find them again later.

[How to organise conversations](#) [Learn more about using conversation data across Intercom](#)

Live (6) Archived (5)

Name	Format	Visible to	Required	Created	
Type	Decimal	Everyone	No	2 years ago	
Urgency	List	Everyone	No	10 months ago	
Number field intercom	Number	Everyone	No	2 months ago	
Location	List	Everyone	No	2 months ago	
Feedback requested	List	Everyone	No	12 days ago	
URL	Text	Everyone	No	12 days ago	

Wählen Sie dann das benötigte **Format** aus > füllen Sie die Felder **Name** und **Beschreibung** aus > klicken Sie auf **Speichern**, um die Einstellungen anzuwenden.



Create a new conversation attribute ×

Format
Aa Text ▾

Name
e.g. Type
This name could appear in conversations with customers if you ever ask Operator to collect this data.

Description
e.g. Type of conversation

Limit visibility
 Visible only for conversations assigned to specific team(s)

Required attribute
 A teammate will need to complete this before closing a conversation

Cancel Save

Sie können auch **Limit Sichtbarkeit** und **Erforderliches Attribut** festlegen.

4. BERÜCKSICHTIGEN SIE DIE BESONDERHEITEN UND BEGRENZUNGEN VON INTERCOM

Intercom hat folgende Besonderheiten:

- Wenn die Organisation keine [verbundenen Kontakte](#) hat, wird sie in Intercom nicht angezeigt
- Wenn der Kommentar mehr als fünf Anhänge hat, wird ein weiterer Kommentar mit den restlichen Anhängen erstellt
- Wenn das Ticket vom Agenten angefordert wird, wird ein neuer Kontakt mit der gleichen E-Mail-Adresse erstellt. Dann werden alle Kommentare zu diesem Ticket über das Profil des Agenten angezeigt. Der Kontakt mit der gleichen E-Mail-Adresse wird einfach zum Anforderer des Tickets

5. BERÜCKSICHTIGEN SIE DIE BELIEBTEN ANPASSUNGEN

Beim Zuordnen von Daten können Sie automatisierte Optionen wählen, um den Intercom-Import zu verbessern:

- Fügen Sie den migrierten Tickets ein neues Tag hinzu
- Migrieren Sie Inhaltstranslationen (*von Zendesk oder Freshdesk)



[Kontaktieren Sie unser Team](#) wenn Sie spezielle Anforderungen an die Intercom-Migration haben oder wenn die verfügbaren automatisierten Optionen nicht ausreichen. Zum Beispiel können Sie eine Anpassung wie Folgendes anfordern:

- Datenfilterung nach verschiedenen Kriterien (Erstellungsdatum, Tags, benutzerdefinierte Felder, Gruppen, Organisationen, Bearbeiter)
- Änderung des Standard-Migrationsprozesses (Migration von Änderungs- und Problemobjekten als Tickets, Migration von Ticketereignissen als private Notizen, benutzerdefinierte Ticketfelder in private Notizen, Migration von Informationen zu inaktiven Benutzern, Import von Kontaktbenutzerfeldern)
- Hinzufügen von Informationen zu den migrierten Daten (Markierung von Tickets mit zusätzlichen Tags, Hinzufügen der alten Ticket-ID zum Betreff des Tickets)

DU BIST FAST BEREIT

1. VALIDIERUNG DER TELEFONNUMMER, BENACHRICHTIGUNGEN FÜR KONTAKTE, NICHT ZUGEWIESENE TICKETS UND BENACHRICHTIGUNGEN FÜR AGENTEN

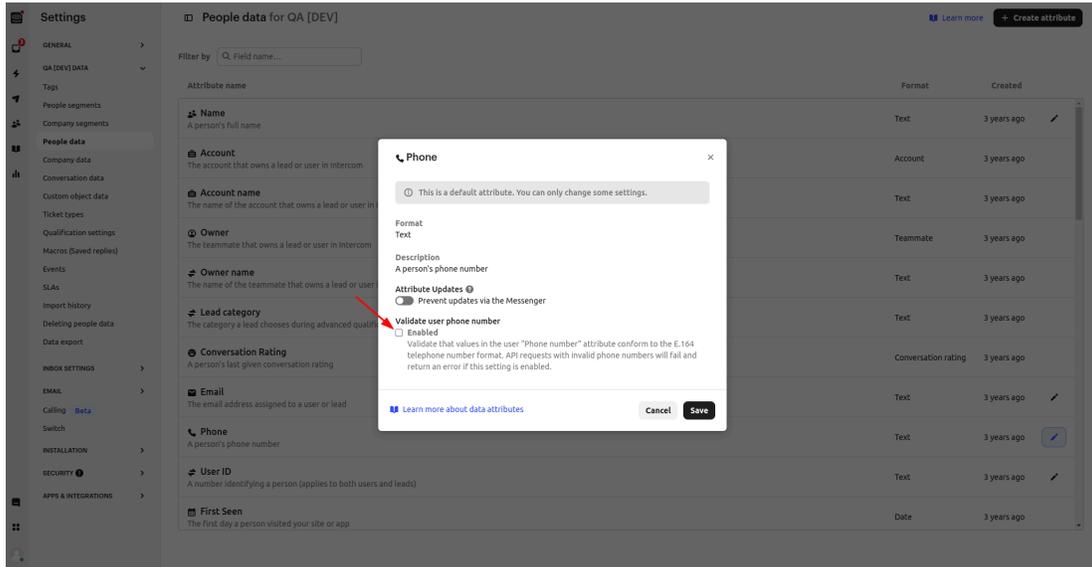
Wenn du unseren Migration Wizard für [Intercom-Import](#) nutzt, kannst du Migrationprobleme aufgrund lästiger ungültiger Telefonnummern in deinen Kontakten oder nicht zugewiesener Tickets vergessen. Wir haben den Prozess optimiert, um diese Szenarien zu vereinfachen.

1.1. Telefonnummernvalidierung deaktivieren

Wenn du dabei bist, deine Kontakte oder Agenten zu migrieren und Telefonnummern im Spiel sind, hier ein Tipp: Wenn die Telefonnummernvalidierung aktiviert ist, könntest du auf einige Hindernisse stoßen, wenn du es mit ungültigen Nummern zu tun hast. Um den Weg zu erleichtern, erwäge einen Umweg und deaktiviere die Telefonnummernvalidierung in deinen Workspace-Einstellungen.

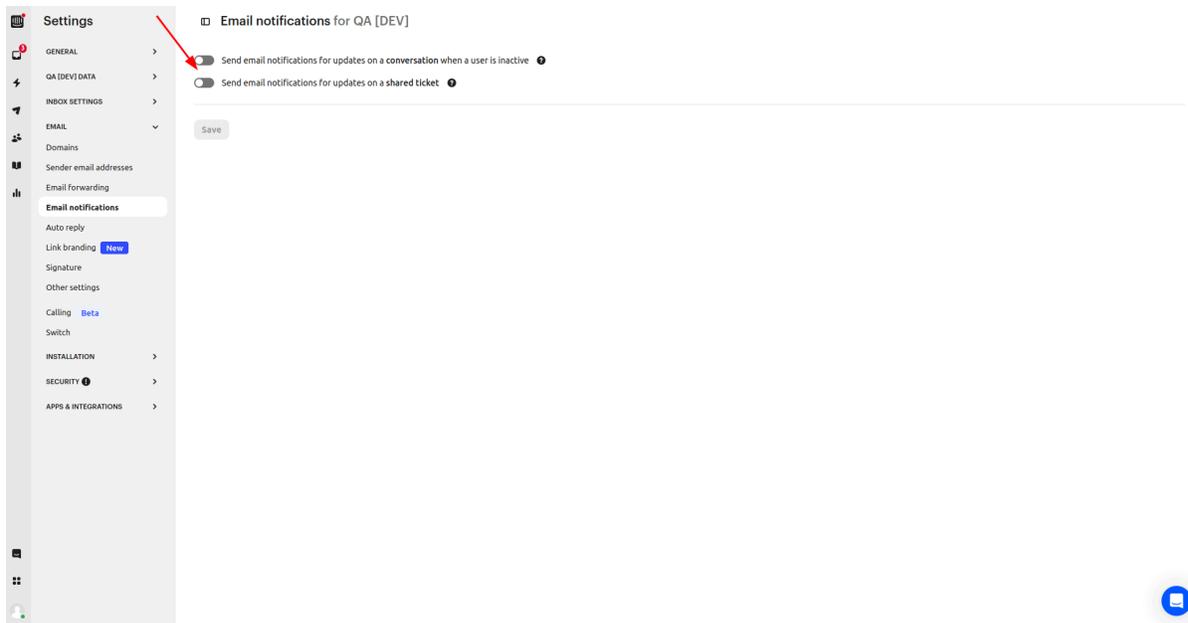
So geht's: **Settings > Your Workspace > People Data > Phone.**





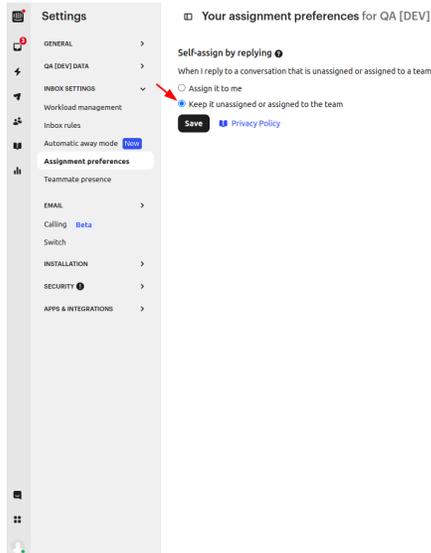
1.2. Benachrichtigungen für Kontakte deaktivieren

Um die Benachrichtigungen für Kontakte zu deaktivieren, folge diesen Schritten: **Settings > Email > Email Notifications**.



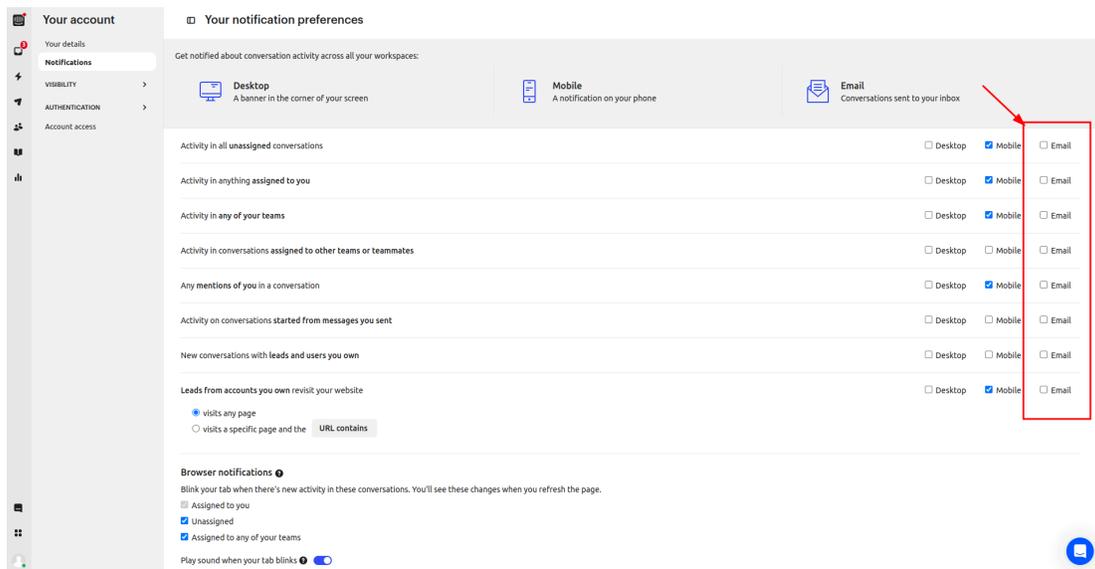
1.3. Nicht zugewiesene Tickets migrieren

Um eine [erfolgreiche Migration der Tickets](#) ohne zugewiesene Agenten sicherzustellen, ist es wichtig, die Standardzuweisungsoptionen zu aktivieren. So machst du das: Setting > Inbox Settings > Assignment Preferences und wähle dann „Unassigned or assigned to the team“.



1.4. Benachrichtigungen für Support-Agenten deaktivieren

Deine Support-Agenten können ihre Benachrichtigungseinstellungen individuell anpassen. Besuche dazu **Your Account > Notifications**.



Beim Start einer Demo-Migration benötigst du Zugangsdaten zur Quellplattform und zu Intercom.



Um Intercom mit dem Migration Wizard zu verbinden, musst du die OAuth-Authentifizierung durchlaufen. Nachdem du Intercom verbunden hast, kannst du den Workspace auswählen, aus dem oder in den du Daten migrieren möchtest.

2. FÜHRE DIE DEMO-MIGRATION DURCH

Im [Free Demo](#) werden 20 zufällige Tickets von deinem aktuellen Help Desk nach Intercom übertragen. Du kannst deine Einstellungen bearbeiten und deine Demo neu starten. Beachte jedoch dasselbe.

1. Melde dich bei deinem Migration Wizard-Konto an.
2. Verbinde deine Quell- und Ziel-Lösungen.
3. Definiere die Daten, die du importieren möchtest.
4. Ordne [Agenten](#) und Teams zu.
5. Karte die Tickets und Artikel-Routen zu.
6. Wähle [automatisierte Optionen](#).
7. Richte deine Free Demo Migration ein.

NACH DER DEMO-MIGRATION

Überprüfe eine Tabelle mit vier Spalten, sobald deine Free Demo abgeschlossen ist:

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

Überprüfe die Ergebnisse, indem du Berichte über migrierte, fehlgeschlagene und übersprungene Datensätze herunterlädst. Achte bei der Überprüfung der migrierten Datensätze auf:

- ob alle Kommentare migriert wurden und ob die Autoren der Kommentare dieselben sind
- ob die Tickets den richtigen Teamkollegen zugewiesen sind
- ob alle benutzerdefinierten Felder migriert wurden



- ob die Kunden und Unternehmen korrekt migriert wurden
- ob die Anhänge migriert wurden

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

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

VOR DER VOLLSTÄNDIGEN DATENMIGRATION

1. WÄHLE DEIN MIGRATIONSFLUSS

Während der **Vollständigen Datenmigration** kannst du entweder mit deinem Quell- oder Ziel-Help Desk-System arbeiten.

Wenn du weiterhin mit deinem Quell-Help Desk arbeitest, beachte, dass Datensätze, die während des Prozesses erstellt oder aktualisiert werden, nicht migriert werden. Um diesen Aspekt zu beheben, wähle die [Delta-Migration](#), um sie später zu importieren. Die Delta-Option ist im [Signature-Supportplan](#) verfügbar.

Während die **Vollständige Datenmigration** läuft, kannst du jederzeit den Fortschritt in unserem Tool überprüfen. Alternativ kannst du auf unser Team warten, um dich zu kontaktieren.

2. STARTE DIE VOLLSTÄNDIGE DATENMIGRATION

Die Intercom-Datenmigration kann je nach Anzahl der Entitäten in deinem Quellsystem von 20 Minuten bis zu mehreren Tagen dauern.

Die **Vollständige Datenmigration** beginnt, wenn **deine Zahlung bestätigt ist**. Es kann einige Zeit dauern, die Zahlung zu verarbeiten; daher solltest du die Transaktion im Voraus durchführen oder die Datenmigration planen.

Und **du hast der Checkliste zugestimmt**. Stelle sicher, dass du alle Schritte durchgegangen bist und ein Häkchen in das Kontrollkästchen gesetzt hast.



NACHDEM DER IMPORT ABGESCHLOSSEN IST

1. ÜBERPRÜFE ALLES

Nach der **Vollständigen Datenmigration** überprüfe, ob deine Kundenaufzeichnungen korrekt migriert wurden. Du hast fünf Tage Zeit, um die Ergebnisse zu überprüfen, bis unser Tool deine Datenmigration archiviert.

Wenn du etwas nicht findest, stelle sicher, dass die Suchfilter für alle Tickets und jede Zeit eingestellt sind. Wenn das Problem weiterhin besteht, [Kontaktiere unsere Migrationsexperten](#).

2. RICHTE EINE NEUE PLATTFORM EIN

- Aktiviere alle Benachrichtigungen, die du deaktivieren musstest
- Schalte alle Kommunikationskanäle ein
- Aktualisiere die Links zur 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

