



JIRA SERVICE MANAGEMENT DATENMIGRATION CHECKLISTE



Inhaltsverzeichnis

BEVOR DU DIE MIGRATION EINRICHTEST	3
1. BESTIMME EIN DATUM	3
2. INFORMIERE DEIN TEAM	4
3. BEREITE JIRA SERVICE MANAGEMENT FÜR DEN IMPORT VOR	4
4. BEACHTEN SIE DIE BESONDERHEITEN UND EINSCHRÄNKUNGEN	14
5. ÜBERPRÜFEN SIE, OB SIE ANPASSUNGEN BENÖTIGEN	15
SIE SIND FAST FERTIG	17
1. ZUGANGSDATEN FINDEN	17
2. DEMO-MIGRATION INITIIEREN	17
NACH DER DEMO-MIGRATION	18
1. ÜBERPRÜFEN SIE SORGFÄLTIG DIE ERGEBNISSE IN JIRA SERVICE MANAGEMENT	18
2. ANPASSUNG DEMO ANFORDERN	19
WÄHREND DER VOLLSTÄNDIGEN DATENMIGRATION	19
1. WÄHLEN SIE IHRE MIGRATION: STANDARD ODER MIT DELTA	19
2. KEINE LAST-MINUTE-ÄNDERUNGEN VORNEHMEN	19
3. STARTEN SIE DIE VOLLSTÄNDIGE DATENMIGRATION	20
NACH DEM ABSCHLUSS DES IMPORTS	20
1. NOCH EINMAL ÜBERPRÜFEN	20
2. AKTUALISIEREN SIE IHR NEUES SYSTEM	20
WARUM MIT UNS MIGRIEREN	21



Die Datenmigration kann herausfordernd sein, aber wir haben es dir einfacher gemacht. Wir haben eine umfassende Datenmigrations-Checkliste speziell für Jira Service Management erstellt. Tauche ein und vereinfache deinen Migrationsprozess!

Bevor du in die Details eintauchst, beachte, dass unser Tool keine folgenden Datensätze migrieren kann:

- CC-Benutzer (migrate CC-Benutzer in ein benutzerdefiniertes Feld)
- Gruppen
- Inline-Bilder

Wenn du trotzdem diese Daten importieren möchtest, fordere eine maßgeschneiderte Migration an. [Kontaktiere unser Team](#) um die Details zu besprechen.

Hinweis: Beim Importieren deiner Wissensdatenbank in Jira Service Management werden die Daten von den Originaldaten auf die Daten der Datenmigration selbst geändert.

BEVOR DU DIE MIGRATION EINRICHTEST

Gehe die oben genannten Schritte durch, um dich auf den Import nach Jira Service Management vorzubereiten:

Hinweis: Während der Demo-Migration und der vollständigen Datenmigration werden die Tickets und zugehörigen Daten ähnlich übertragen. Wenn einige Daten während der Demo-Migration nicht migriert werden, werden sie auch während der vollständigen Datenmigration nicht migriert.

Sobald die Demo-Migration abgeschlossen ist, lade Berichte über migrierte/übersprungene/fehlgeschlagene Datensätze herunter und überprüfe, ob alles wie erwartet migriert wurde. Wenn etwas unklar ist, kontaktiere unser Support-Team.

1. BESTIMME EIN DATUM

Du benötigst genügend Zeit, um dich gründlich auf den Transfer vorzubereiten (zum Beispiel durch das Schließen von Tickets und das Filtern deiner Daten). Wähle daher den Tag mit der geringsten Menge an Help Desk-bezogener Arbeit.



2. INFORMIERE DEIN TEAM

Informiere deine Agenten zuerst über die Migration zu Jira Service Management, damit sie vor dem Datum des Datenexports beginnen können, Tickets zu schließen. Dies gibt ihnen ausreichend Zeit, sich an die neue Plattform zu gewöhnen.

3. BEREITE JIRA SERVICE MANAGEMENT FÜR DEN IMPORT VOR

Bevor du die Datenmigration selbst einrichtest, gehe die folgenden Schritte durch:

1. Benutzer manuell einrichten

Vor der Datenmigration musst du alle Benutzer dem benötigten Projekt in Jira Service Management hinzufügen, und ihre E-Mails sollten für alle sichtbar sein. Lies zuerst einen detaillierten Artikel darüber, wie du [Benutzer zu Jira Service Management hinzufügst](#).

2. Entsprechende benutzerdefinierte Felder erstellen

Dies wird dir helfen, die benötigten Daten nach der **Vollständigen Datenmigration** schnell zu finden.

Du kannst sie erstellen, während du die Ticketfelder im Migration Wizard zuordnest. Wähle den benötigten Feldwert aus und drücke oben auf **Feld in Jira Service Management hinzufügen**. Um Kontakte zu migrieren, aktiviere die öffentlichen Anmeldeeinstellungen. [Für eine detaillierte Anleitung lies dies](#).



Tickets to Issues mapping x
 Check out our [data mapping guide](#) to go over this step easily and fast.

ZENDESK TICKETS
 JIRA SERVICE MANAGEMENT ISSUES

MISSING FIELDS ON THE TARGET PLATFORM

Custom Field Example + Add the same field on Jira Service Management

FIELDS AVAILABLE FOR MAPPING

Subject	Summary <small>system</small>
Tags	Tags <small>system</small>
Organization	Organizations <small>system</small>

Status Status required

Use for default or empty values: Open ▼

New: Open ▼

Open: Work in progress ▼

Pending: Reopened ▼

On-hold: Pending ▼

Solved: Done ▼

Priority Priority

Low: Low ▼

Normal: Medium ▼

High: High ▼

Urgent: Highest ▼

Reset Mapping Save mapping >

Wenn du weiterhin benutzerdefinierte Felder erstellen möchtest, folge diesen Schritten:

Gehe zu **Einstellungen > Issues > Felder (Benutzerdefinierte Felder) > Benutzerdefinierte Felder erstellen**.

iple ▾ Apps ▾ Create

Search

Settings

ATLASSIAN ADMIN

- User management**
Add users, groups, and manage access requests.
- Billing**
Update your billing details, manage your subscriptions and more.

JIRA SETTINGS

- System**
Manage your general configuration, global permissions, look and feel and more.
- Products**
Manage your Jira products' settings and integrations.
- Projects**
Manage your project settings, categories, and more.
- ISSUES**
Configure your issue types, workflows, screens, custom fields and more.
- Apps**
Add and manage Jira Marketplace apps.

PERSONAL SETTINGS

- Atlassian account settings**
Manage your language, time zone, and other profile information.
- Personal Jira settings**
Manage your email notifications and other Jira settings.

Jira Your work Projects ▾ Filters ▾ Dashboards ▾ People ▾ Apps ▾ Create

Custom fields

You currently have 1 active custom fields [Create custom field](#)

Active Trashed

Filter by name or description

Name	Type	Screens and contexts	Last used
Affected services LOCKED Link services from the service registry to an issue.	? Unknown	1 context	Not tracked
Approvals LOCKED Provides search options for Jira Service Desk approvals information. This cust...	⚡ Approvals	1 context	Not tracked
Approvers Contains users needed for approval. This custom field was created by Jira Serv...	👤 User Picker (multiple users)	27 screens, 1 context	Aug 19, 2020
CAB Change Advisory Board members	👤 User Picker (multiple users)	6 screens, 1 context	No information
Change completion date Specify the completion time for the change request	🕒 Date Time Picker	6 screens, 1 context	No information
Change managers Contains the change managers for the change management process.	👤 User Picker (multiple users)	3 screens, 1 context	No information
Change reason Choose the reason for the change request	🗳️ Select List (single choice)	6 screens, 1 context	No information
Change risk	🗳️ Select List (single choice)	6 screens, 1 context	No information
Change start date Specify the time and date for the start of the change	🕒 Date Time Picker	6 screens, 1 context	No information
Change type	🗳️ Select List (single choice)	6 screens, 1 context	No information
[CHART] Date of First Response	📊 Date of First Response	1 context	Not tracked



- Stelle das Feld „Auflösung“ in der Zuordnung ein; andernfalls bleiben alle migrierten Fälle ungelöst.
- Du kannst das Statusfeld auf die *Status* und *Auflösung* Felder zweimal zuordnen.
- Füge benutzerdefinierte Felder zum *richtigen* Projektbildschirm in Jira Service Management hinzu.

3. Erhöhe das Größenlimit für Anhänge

Um alle Anhänge erfolgreich nach Jira Service Management zu importieren, stelle sicher, dass du die Größenbeschränkungen entsprechend anpasst.

4. Aktiviere die öffentlichen Anmeldeinstellungen für die Kontaktmigration

Um deine Kontakte zu migrieren, musst du die öffentlichen Anmeldeinstellungen aktivieren. Für Schritt-für-Schritt-Anleitungen sieh dir unser detailliertes Handbuch an oder schaue unser einfach zu befolgendes [Video-Tutorial](#) an.

5. Überprüfe die Administratorrechte vor der Datenmigration

Stelle vor dem Start der Datenmigration sicher, dass du über Administratorrechte für die Quelle und Jira Service Management verfügst. Dieser Zugriff ist für einen reibungslosen und erfolgreichen Migrationsprozess unerlässlich.

6. Deaktiviere E-Mail-Benachrichtigungen

Um E-Mail-Benachrichtigungen in Jira Service Management zu deaktivieren, folge diesen Schritten:

Gehe zu Jira Service Management-Projekt > **Projekteinstellungen**.



Projects / Main Helpdesk / Queues

All open tickets

42 issues

Search for issues

Request Type	Key	Summary	Reporter	Assignee	Status	Created	Time to resolution ↑
<input type="checkbox"/>					WAITING FOR SUPPORT	17/Aug/24	
<input type="checkbox"/>					OPEN	15/Jun/23	
<input type="checkbox"/>				JB	OPEN	02/Jan/23	
<input type="checkbox"/>				JB	OPEN	02/Jan/23	
<input type="checkbox"/>				JB	OPEN	02/Jan/23	
<input type="checkbox"/>				JB	OPEN	02/Jan/23	
<input type="checkbox"/>				JB	OPEN	02/Jan/23	
<input type="checkbox"/>				JB	OPEN	02/Jan/23	
<input type="checkbox"/>				JB	OPEN	02/Jan/23	
<input type="checkbox"/>				JB	OPEN	02/Jan/23	
<input type="checkbox"/>				JB	OPEN	02/Jan/23	
<input type="checkbox"/>				JB	OPEN	01/Jan/23	
<input type="checkbox"/>				JB	OPEN	29/Dec/22	
<input type="checkbox"/>				JB	OPEN	29/Dec/22	
<input type="checkbox"/>				JB	OPEN	29/Dec/22	
<input type="checkbox"/>				JB	OPEN	29/Dec/22	
<input type="checkbox"/>				JB	OPEN	21/Dec/22	
<input type="checkbox"/>				JB	OPEN	20/Dec/22	
<input type="checkbox"/>				JB	OPEN	15/Dec/22	
<input type="checkbox"/>				JB	OPEN	16/Dec/22	

Project settings

Scrolle nach unten und klicke auf „Benachrichtigungen“. Du siehst das Benachrichtigungsschema, das mit deinem Projekt verknüpft ist. Klicke auf „Aktionen“, und wähle dann „Benachrichtigungen bearbeiten“.

Projects / Main Helpdesk / Project settings

Internal notifications

Notification email

domain.atlassian.com Edit

Scheme

Default Notification Scheme
SHARED BY 10 PROJECTS

Jira can notify the appropriate people of particular events in your project, e.g. "Issue Commented". You can choose specific people, groups, or roles to receive notifications.

The notification scheme defines how the notifications are configured for this project. To change the notifications, you can select a different notification scheme, or modify the currently selected scheme.

Notification Type	Recipients
An issue is created	All Watchers Current Assignee Reporter
An issue is edited	All Watchers Current Assignee Reporter
You're assigned to an issue	All Watchers Current Assignee Reporter
An issue is resolved	All Watchers Current Assignee Reporter
An issue is closed	All Watchers Current Assignee Reporter
Someone made a comment	All Watchers Current Assignee Reporter
A comment is edited	All Watchers Current Assignee Reporter
A comment is deleted	All Watchers Current Assignee Reporter

Actions

- Edit notifications
- Use a different scheme

Für jedes Ereignis entferne die Empfängertypen (z.B. Alle Beobachter, Reporter), um die Benachrichtigungen auszuschalten. Die Benachrichtigungen bleiben konfiguriert, aber niemand wird sie erhalten. Nachdem du die Empfänger für alle erforderlichen Ereignisse entfernt hast, speichere deine Änderungen.

Issues

Edit Notifications — Default Notification Scheme

SHARED BY 10 PROJECTS

On this page you can edit the notifications for the "Default Notification Scheme" notification scheme.

- [Add notification](#)
- [View all notification schemes](#)

Notification Type	Recipients	Actions
An issue is created (System)	<ul style="list-style-type: none">All Watchers () (Delete)Reporter () (Delete)Current Assignee () (Delete)	Add
An issue is edited (System)	<ul style="list-style-type: none">Current Assignee () (Delete)Reporter () (Delete)All Watchers () (Delete)	Add
You're assigned to an issue (System)	<ul style="list-style-type: none">Current Assignee () (Delete)Reporter () (Delete)All Watchers () (Delete)	Add
An issue is resolved (System)	<ul style="list-style-type: none">Current Assignee () (Delete)Reporter () (Delete)All Watchers () (Delete)	Add
An issue is closed (System)	<ul style="list-style-type: none">Current Assignee () (Delete)Reporter () (Delete)All Watchers () (Delete)	Add
Someone made a comment (System)	<ul style="list-style-type: none">Current Assignee () (Delete)Reporter () (Delete)All Watchers () (Delete)	Add
A comment is edited (System)	<ul style="list-style-type: none">Current Assignee () (Delete)Reporter () (Delete)All Watchers () (Delete)	Add
A comment is deleted (System)		Add
An issue is reopened (System)	<ul style="list-style-type: none">Current Assignee () (Delete)Reporter () (Delete)All Watchers () (Delete)	Add
An issue is deleted (System)	<ul style="list-style-type: none">Current Assignee () (Delete)	Add

Um Kundenbenachrichtigungen in Jira Service Management zu deaktivieren, folge diesen Schritten:

Gehe zu Jira Service Management-Projekt > **Projekteinstellungen**.



Scrolle nach unten und wähle "Kundenbenachrichtigungen". Deaktiviere für jede Regel die Option "Aktivieren."

Customer notifications

Sender name
 Configure how notifications sent from this service project display the email sender name.
[Learn more about custom sender name in customer notifications](#)
 Display the user's public name for user-generated messages. Otherwise, display the portal name.
 Always display the portal name of this service project. [Change portal settings](#)

Templates
 Templates change the look and style of request-related and custom notifications. You can add logos and variables, change the subject line, and more.
[Edit templates](#)

Notifications
 These are the notifications your service project sends to customers. You can change their recipients and content, or disable them.

Name	Type	Description	Enable	Action
Customer invited	Account	When a customer is invited to your service project portal, they are sent an email.	<input checked="" type="checkbox"/>	Edit
Request created	Request	When customers create requests in the portal or send an email to your email channel, your service project sends a confirmation that their request was received.	<input checked="" type="checkbox"/>	Edit
Public comment added	Request	When a comment that is visible to your customers is added to the request/issue, your service project sends all the customers involved on the request a notification.	<input checked="" type="checkbox"/>	Edit
Public comment edited	Request	When a comment that is visible to your customers is edited, your service project sends all the people involved on the request a notification.	<input checked="" type="checkbox"/>	Edit
Request resolved	Request	When a request resolution field is set, your service project notifies the reporter and all customers involved. This notification is sent to the reporter even if they have turned off notifications for a request.	<input checked="" type="checkbox"/>	Edit
Request reopened	Request	When a request's resolution field is cleared, your service project notifies all people involved.	<input checked="" type="checkbox"/>	Edit
Participant added	Request	When participants are added to a request, your service project notifies the new participants.	<input checked="" type="checkbox"/>	Edit
Organization added	Request	When a request is shared to an organization, your service project notifies the organization's members so they can opt-in to further updates.	<input checked="" type="checkbox"/>	Edit
Approval required	Request	When a request transitions to an approval stage of its workflow, your service project notifies approvers that they must act on the request.	<input checked="" type="checkbox"/>	Edit

The screenshot shows the Jira System Settings interface. On the left, the 'MAIL' section is expanded, and 'Global Mail Settings' is selected, indicated by a red arrow. The main content area displays the 'Settings' page for 'Outgoing Mail', which is currently 'ENABLED'. The 'General Settings' section includes fields for Title, Email from, and Introduction. The 'Internationalization' section lists various languages, with 'English - Aggressive Stemming' selected. The top navigation bar includes 'Your work', 'Projects', 'Filters', 'Dashboards', 'Teams', 'Plans', 'Assets', 'Apps', and 'Create'. A search bar and user profile icon are also visible.

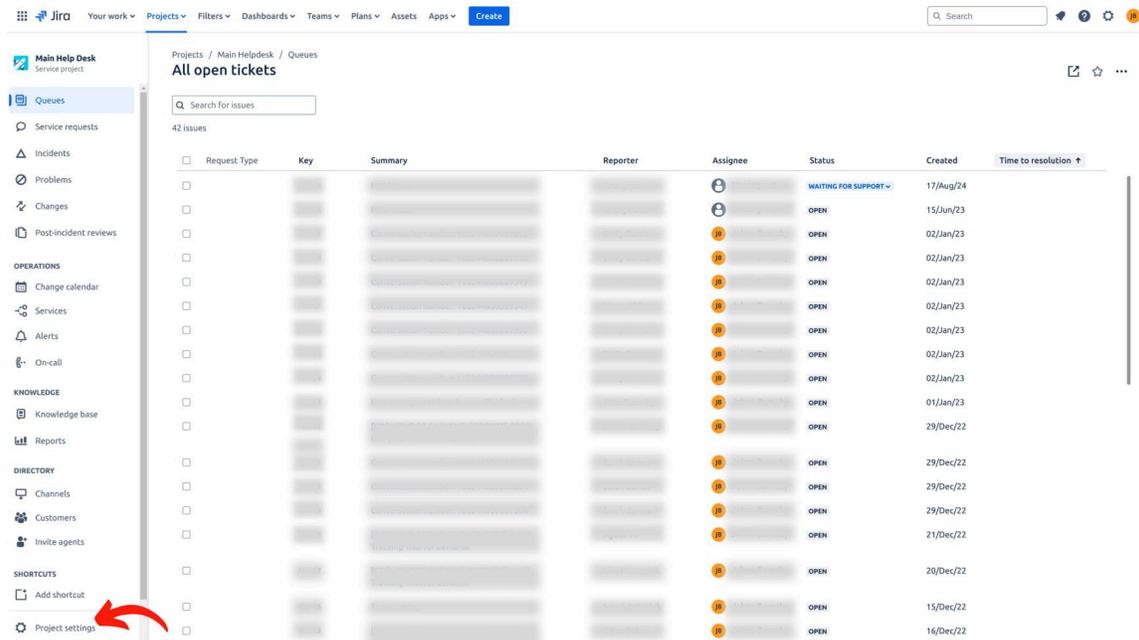
Klicke auf die Schaltfläche "**Ausgehende E-Mails deaktivieren**". Wenn ein Bestätigungsdialog erscheint, bestätige die Aktion. Sobald deaktiviert, ändert sich der Status auf "**Deaktiviert**", was darauf hinweist, dass keine E-Mails mehr aus Jira Service Management gesendet werden, bis diese Einstellung wieder aktiviert wird.

This screenshot shows the Jira System Settings page after the 'Outgoing Mail' status has been changed to 'DISABLED'. The left sidebar now shows 'Global Mail Settings' under the 'MAIL' section. The main content area displays the 'Outgoing Mail' settings, which are now 'DISABLED'. A red arrow points to the 'Disable Outgoing Mail' button in the top right corner. The top navigation bar and search bar remain the same as in the previous screenshot.

7. Automatisierungen deaktivieren

Um alle aktiven Automatisierungen in Jira Service Management zu deaktivieren, folge diesen Schritten:

Gehe zu dem **Projekt**, in dem du die Automatisierungen deaktivieren möchtest. Klicke auf "**Projekteinstellungen**", das sich in der unteren linken Ecke befindet.



The screenshot shows the Jira Service Management interface. The left-hand navigation menu is visible, with a red arrow pointing to the 'Project settings' option at the bottom. The main content area displays 'All open tickets' for the 'Main Helpdesk' project. The table below shows a list of open tickets with columns for Request Type, Key, Summary, Reporter, Assignee, Status, Created, and Time to resolution.

Request Type	Key	Summary	Reporter	Assignee	Status	Created	Time to resolution
					WAITING FOR SUPPORT	17/Aug/24	
					OPEN	15/Jun/23	
					OPEN	02/Jan/23	
					OPEN	02/Jan/23	
					OPEN	02/Jan/23	
					OPEN	02/Jan/23	
					OPEN	02/Jan/23	
					OPEN	02/Jan/23	
					OPEN	02/Jan/23	
					OPEN	01/Jan/23	
					OPEN	29/Dec/22	
					OPEN	29/Dec/22	
					OPEN	29/Dec/22	
					OPEN	29/Dec/22	
					OPEN	21/Dec/22	
					OPEN	20/Dec/22	
					OPEN	15/Dec/22	
					OPEN	16/Dec/22	

Wähle im Menü der Projekteinstellungen "**Automatisierung**". Du siehst eine Liste aller Automatisierungsregeln, die mit dem Projekt verbunden sind. Identifiziere die Regeln, die derzeit aktiv sind. Schalte für jede aktive Automatisierungsregel den Status von "**Aktiviert**" auf "**Deaktiviert**" um. Bestätige oder speichere die Änderungen, falls du dazu aufgefordert wirst, um sicherzustellen, dass die Automatisierungsregeln deaktiviert sind.



The screenshot shows the Jira Automation interface. The left sidebar has the 'Automation' menu item highlighted with a red arrow. The main content area displays a table of automation rules. The first rule is 'When a change management request is created ... then update change type and risk', which is enabled (indicated by a green toggle switch and a red arrow). Other rules include 'When a change request is created ... then attach the default change management form', 'When a comment is added ... update the status', and 'When a low risk change management request is in review ... then move request to approved'. All rules are owned by 'John Doe' and have a scope of 'Main Help Desk'.

Wiederhole diesen Vorgang für alle aktiven Regeln und überprüfe die Liste, um sicherzustellen, dass keine Regeln mehr aktiviert sind.

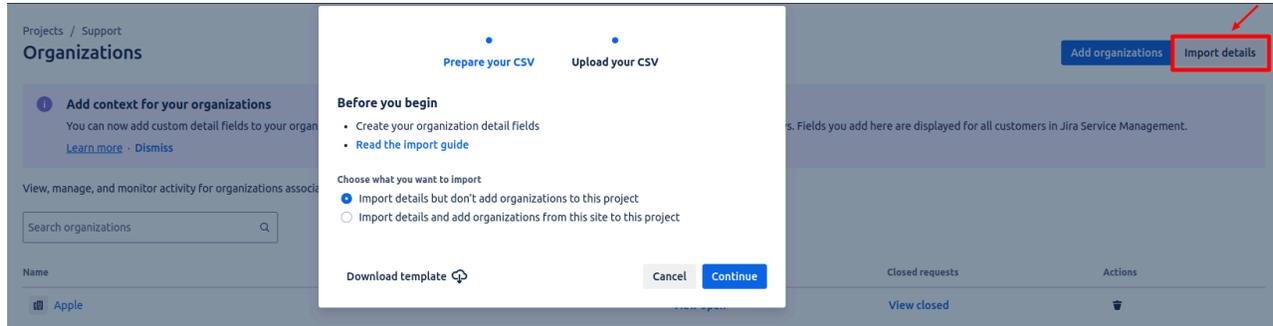
4. BEACHTEN SIE DIE BESONDERHEITEN UND EINSCHRÄNKUNGEN

Beim Migrieren zu Jira Service Management sollten Sie die folgenden Besonderheiten beachten:

- Es gibt zwei Arten von Projekten in Jira – Classic und Next-gen. Unser Tool migriert nur zu Classic-Projekten. Wenn Sie Daten in ein Next-gen-Projekt importieren möchten, sehen Sie sich [ein Leitfaden mit einem Video](#) an.
- Standardmäßig können Sie nur einen Issue-Typ pro Migration für alle Issues festlegen. Wenn Sie mehrere Issue-Typen übertragen möchten, teilen Sie Ihre Datenmigration in Teile auf. Migrieren Sie dann Tickets jedes Tickettyps separat.
- Organisationen können standardmäßig nach Jira Service Management verschoben werden, aber sie werden nicht mit Tickets verknüpft.
- Die Jira-API unterstützt nicht den Import von benutzerdefinierten Feldern für organisatorische Entitäten direkt. Es gibt jedoch einen Workaround. Sie können Organisationen in einer separaten Datenmigration über eine CSV-Datei migrieren. Jira wird dann automatisch die benutzerdefinierten Felddaten für die bestehenden Unternehmen aktualisieren. Für



Unternehmen, die derzeit nicht im System vorhanden sind, wird Jira die benutzerdefinierten Felder mit den Daten aus Ihrer importierten CSV-Datei füllen.



- Deaktivieren Sie keine Endbenutzer, da unser Tool deren Fälle nicht migriert.
- Wenn ein Kontakt in Jira SM eine private E-Mail hat, erstellt unser Tool automatisch einen neuen Kontakt; der Migration Wizard fügt +1 zur ursprünglichen E-Mail-Adresse hinzu.
- Wenn ein Kontakt in Jira Service Management gelöscht wird, erstellt der Migration Wizard einen neuen Kontakt, indem er +1 zur ursprünglichen E-Mail-Adresse hinzufügt. Beachten Sie, dass Jira Service Management die ursprüngliche E-Mail-Adresse 30 Tage nach der Löschung reserviert. Während dieses Zeitraums kann unser Tool keinen Kontakt mit derselben E-Mail-Adresse einrichten.

Hinweis: Um die Verbindung zu Jira Service Management zu konfigurieren, müssen Sie ein Projekt auswählen, in das unser Tool Ihre Daten übertragen wird. Wenn Sie Datensätze in mehrere Projekte importieren möchten, müssen Sie eine Datenmigration für jedes Projekt einrichten.

5. ÜBERPRÜFEN SIE, OB SIE ANPASSUNGEN BENÖTIGEN

Beim Migrieren zu Jira Service Management können Sie einige vorgefertigte Anpassungen vornehmen:

- Fügen Sie ein Tag zu den migrierten Tickets hinzu
- Überspringen Sie Anhänge
- Migrieren Sie Ticket-Nebenunterhaltungen
- Migrieren Sie die neuesten Datensätze zuerst
- Migrieren Sie Anrufaufzeichnungen (wenn nur Zendesk die Quellplattform ist)
- Demo mit benutzerdefinierten Daten



MIGRATION NUMBER: 0A000A0AAA000A

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

To: JIRA SERVICE MANAGEMENT
 Url: https://domain.atlassian.net
 Service Desks: ITSM project
 Issue types: Task

Choose Objects: NOT SELECTED

Demo migration: NOT STARTED

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.
- **User setup:** All the users are created, added to a required project and accepted invites, and properly matched.
- **Resolution field setting:** The resolution field is mapped. If it isn't mapped, all the tickets will migrate as Unresolved.
- **Integrations off:** You have turned off all the integrations.

MAPPING

Select Objects

ZENDESK JIRA SERVICE MANAGEMENT

HELP DESK OBJECTS

<input checked="" type="checkbox"/> Agents	Match items	Users
<input checked="" type="checkbox"/> Organizations	>>>	Organizations
<input checked="" type="checkbox"/> Customers	>>>	Customers
<input checked="" type="checkbox"/> Tickets	Map fields	Issues

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

Migrate side conversations
 Move all your side conversations

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.

Migrate call recordings
 Move all your call recordings as attachments

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

Imported: Add tag and press comma

KNOWLEDGE BASE OBJECTS

<input checked="" type="checkbox"/> Categories	>>>	Categories
<input checked="" type="checkbox"/> Sections	>>>	Folders
<input checked="" type="checkbox"/> Articles	Map fields	Contents

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.

Beim Migrieren zu Jira Service Management können Sie **Tags hinzufügen**, um die migrierten Daten zu kennzeichnen. Sie können auch **Inline-Bilder als Anhänge migrieren**. Beachten Sie, dass diese Option länger dauern kann, um Daten zu migrieren.

Außerdem können Sie **Anrufaufzeichnungen migrieren**, wenn Ihre Quell-Hilfe-Desk Zendesk ist. Oder **Anhänge überspringen**, um die Datenmigration zu beschleunigen. Schließlich können Sie, um unseren Migration Wizard mit einem spezifischen Datensatz zu testen, **Demo mit benutzerdefinierten Daten** für sowohl Tickets als auch Artikel auswählen.

Hinweis: Einige [automatisierte Optionen](#) hängen von Ihrer Quell-Hilfe-Desk ab. Schauen Sie sich einen [Artikel an](#), um weitere Details zu finden.

Wenn Sie Ihre Datentransfer anpassen möchten, beantragen Sie eine benutzerdefinierte Datenmigration. Zu den beliebten Anpassungen gehören:

- Inline-Bilder migrieren
- Datenfilterung nach verschiedenen Kriterien (Erstellungsdatum, Tags, benutzerdefinierte Felder, Gruppen, Organisationen, Zuweisungen) migrieren in verschiedene Projekte



- Änderung des Standard-Migrationsprozesses (Migration von Änderungs- und Problemobjekten als Tickets, Migration von Ticket-Ereignissen als private Notizen, Migration der Informationen zu inaktiven Benutzern)
- Migration von Informationen aus Integrationen (Migration von verknüpften Jira-Aufgaben-ID oder URL)
- Hinzufügen von Informationen zu den migrierten Daten (Markierung von Tickets mit zusätzlichen Tags, Hinzufügen von Legacy-Ticket-IDs zum Betreff des Tickets)

SIE SIND FAST FERTIG

1. ZUGANGSDATEN FINDEN

Um eine Demo-Migration durchzuführen, benötigen Sie Zugangsdaten zur Quellplattform und zu Jira Service Management.

Um Jira Service Management mit unserem Tool zu verbinden, benötigen Sie:

- **URL:** URL Ihres Jira Service Management-Kontos des Unternehmens.
- **Benutzername:** Gehen Sie zu Icon > Profil; finden Sie Ihren Benutzernamen unter dem Kontakt.
- **API-Token:** Gehen Sie zu <https://id.atlassian.com/manage/api-tokens> > **API-Token erstellen** > drücken Sie "**Erstellen**" > Kopieren Sie das Token in die Zwischenablage. Stellen Sie sicher, dass Sie das API-Token speichern, da es später nicht mehr angezeigt wird.
- Wählen Sie dann das Projekt aus, in das Sie Daten importieren oder aus dem Sie Datensätze exportieren möchten.

Hinweis: Nur der Administrator sollte das API-Token generieren. Der Name der API sollte auch mit dem Benutzernamen des Administrators übereinstimmen.

2. DEMO-MIGRATION INITIIEREN

Führen Sie eine [Demo-Migration](#) durch, um das mögliche Ergebnis der vollständigen Datenmigration zu testen. Während der kostenlosen Demo migriert unser Tool 20 zufällige Tickets und Artikel von Ihrer aktuellen Lösung zu Jira Service Management. Führen Sie dies so oft aus, wie Sie möchten.

Gehen Sie die folgenden Schritte durch:



1. Melden Sie sich bei Ihrem Migration Wizard an oder erstellen Sie ein Konto.
2. Verbinden Sie Ihre Quell- und Ziel-Lösungen.
3. Wählen Sie ein Projekt aus, um Jira Service Management zu verbinden.
4. Wählen Sie die Daten aus, die Sie importieren möchten.
5. Ordnen Sie [Agenten](#) zu.
6. Ordnen Sie die Routen von Tickets und Artikeln zu.
7. Wählen Sie [automatisierte Optionen](#) aus.
8. Führen Sie Ihre kostenlose Demo-Migration durch.

NACH DER DEMO-MIGRATION

1. ÜBERPRÜFEN SIE SORGFÄLTIG DIE ERGEBNISSE IN JIRA SERVICE MANAGEMENT

Nach einer kostenlosen Demo-Migration überprüfen Sie eine Tabelle mit vier verschiedenen Spalten oder Datensätzen:

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

Laden Sie Berichte zu migrierten, fehlgeschlagenen und übersprungenen Datensätzen herunter, um die Ergebnisse zu prüfen. Achten Sie beim Überprüfen der migrierten Daten besonders auf:

- ob alle Kommentare migriert wurden und ob die Autoren der Kommentare dieselben sind
- ob die Tickets den richtigen Agenten zugewiesen sind
- ob alle benutzerdefinierten Felder migriert wurden
- ob die Kunden und Unternehmen korrekt migriert wurden
- ob die Anhänge und Labels migriert wurden (laden Sie Anhänge von Ihrer Zielplattform herunter, um zu überprüfen, ob alles korrekt übertragen wurde)



Hinweis: Wenn bei der Demo-Migration etwas nicht migriert wurde, wird es auch bei der vollständigen Datenmigration nicht übertragen.

Lesen Sie [einen exklusiven Leitfaden](#), um detailliertere Informationen zur Überprüfung der Migrationsergebnisse in Jira Service Management zu erhalten.

2. ANPASSUNG DEMO ANFORDERN

Wenn die benutzerdefinierte Demo nicht Ihren Anforderungen entspricht, können Sie eine benutzerdefinierte Demo anfordern. [Kontaktieren Sie unser Team](#) vorher, um alle Details zu besprechen.

WÄHREND DER VOLLSTÄNDIGEN DATENMIGRATION

1. WÄHLEN SIE IHRE MIGRATION: STANDARD ODER MIT DELTA

Wenn Sie während der **Vollständigen Datenmigration** eines Ihrer Help Desks nutzen müssen, berücksichtigen Sie Ihre Optionen:

- Arbeiten Sie mit einem Quell-Help Desk während der Vollständigen Datenmigration. Beachten Sie jedoch, dass die neu erstellten oder aktualisierten Datensätze nicht nach Jira Service Management migriert werden. Führen Sie daher die **Delta-Migration** durch, um keine Daten zu verlieren.
- Fahren Sie fort, Ihre Arbeit auf Ihrem Ziel-Help Desk fortzusetzen.

Da die **Vollständige Datenmigration** in der Cloud durchgeführt wird, können Sie:

- Überprüfen, wie Ihre Datenmigration im Migration Wizard verläuft
- Auf die Kontaktaufnahme unseres Support-Teams warten

2. KEINE LAST-MINUTE-ÄNDERUNGEN VORNEHMEN

Änderungen können die Migration Ihrer Daten verlängern oder die Migration ganz stoppen. Wenn Sie doppelte oder unnötige Daten im Quell-Help Desk identifiziert haben, lassen Sie diese durchlaufen. Überprüfen Sie die migrierten Datensätze in Jira Service Management nach der Datenmigration gründlich.



Wenn neue Tickets in Ihrem Quell-Help Desk eingehen, können Sie die [Delta-Migration](#) wählen, um diese nach Jira Service Management zu migrieren.

Hinweis: Delta-Migration ist im [Signature Support-Paket](#) verfügbar.

3. STARTEN SIE DIE VOLLSTÄNDIGE DATENMIGRATION

Der Migration Wizard importiert jeden Datensatz einzeln in ein gewähltes Projekt. Je nach Anzahl der Entitäten kann der Prozess von 20 Minuten bis zu einigen Tagen dauern.

Die Vollständige Datenmigration beginnt, wenn:

- **Ihre Zahlung bestätigt ist.** Dies kann einige Zeit in Anspruch nehmen, daher sollten Sie die Transaktion im Voraus durchführen oder die Datenmigration planen.
- **Sie der Checkliste zugestimmt haben.** Klicken Sie auf die entsprechende Checkliste, um einen Mini-Guide der wesentlichen Schritte zu öffnen, die Sie vor dem Transfer durchführen müssen. Sobald Sie alle Schritte abgeschlossen haben, setzen Sie ein Häkchen in das Kontrollkästchen.

NACH DEM ABSCHLUSS DES IMPORTS

1. NOCH EINMAL ÜBERPRÜFEN

Ihre Vollständige Datenmigration ist abgeschlossen, also beginnen Sie damit zu prüfen, ob alles korrekt migriert wurde. Sie haben fünf Tage Zeit, um die Ergebnisse zu überprüfen, bis der Migration Wizard Ihre Datenmigration archiviert.

Wenn Sie etwas nicht finden können, stellen Sie sicher, dass die Suchfilter für alle Tickets und jeden Zeitraum eingestellt sind. Wenn das Problem weiterhin besteht, [kontaktieren Sie unser Team](#) Sie unser Support-Team.

2. AKTUALISIEREN SIE IHR NEUES SYSTEM

- Wenn Sie Knowledge Base-Artikel migriert haben, aktualisieren Sie manuell interne Links.
- Aktivieren Sie alle Kommunikationskanäle.
- Leiten Sie Ihre E-Mails an Jira Service Management 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

