



Help Desk Migration

KAYAKO

DATENMIGRATION CHECKLISTE



Inhaltsverzeichnis

| | |
|--|-----------|
| BEVOR SIE DIE MIGRATION EINRICHTEN | 3 |
| 1. WÄHLEN SIE EINEN TERMIN FÜR DIE MIGRATION | 3 |
| 2. SPRECHEN SIE MIT IHREM TEAM | 3 |
| 3. BEREITEN SIE KAYAKO FÜR DIE MIGRATION VOR | 4 |
| 4. BEACHTEN SIE BESONDERHEITEN VON KAYAKO | 5 |
| 5. BERÜCKSICHTIGEN SIE ANPASSUNGSOPTIONEN | 6 |
| SIE SIND FAST FERTIG | 7 |
| 1. BENACHRICHTIGUNGEN DEAKTIVIEREN | 7 |
| 2. ZUGANGSDATEN FINDEN | 7 |
| 3. FÜHREN SIE EINE DEMO-MIGRATION DURCH | 8 |
| NACH DER DEMO-MIGRATION | 8 |
| ERGEBNISSE IN KAYAKO ÜBERPRÜFEN | 8 |
| VOR DER VOLLSTÄNDIGEN DATENMIGRATION | 9 |
| 1. WÄHLEN SIE IHR MIGRATIONSPROZEDURE | 9 |
| 2. STARTEN SIE DIE VOLLSTÄNDIGE DATENMIGRATION | 9 |
| 3. ÄNDERN SIE NICHTS | 10 |
| NACH DEM ABSCHLUSS DES IMPORTS | 10 |
| 1. ÜBERPRÜFEN SIE ALLES | 10 |
| 2. RICHTEN SIE DIE NEUE PLATTFORM EIN | 10 |
| WARUM MIT UNS MIGRIEREN | 11 |



Datenmigration bringt Komplexität, Aufwand und Kosten mit sich. Wie können Sie Ihre Daten mit wenig bis gar keinem Aufwand nach Kayako migrieren? Überprüfen Sie natürlich diese detaillierte Migrations-Checkliste.

Bitte beachten Sie, dass der Migration Wizard bei der Standardmigration folgende Entitäten nicht nach Kayako überträgt:

- Inline-Bilder
- CC-Nutzer

Wenn Sie dennoch die folgenden Datensätze migrieren möchten, [kontaktieren Sie unser Team](#). Unsere Migrationsexperten werden eine Lösung finden.

Hinweis: Beim Importieren Ihrer Knowledge Base in Kayako werden die Datumsangaben von den ursprünglichen auf die Daten der eigentlichen Migration geändert.

BEVOR SIE DIE MIGRATION EINRICHTEN

Wenn Sie mit der Vorbereitung Ihrer Kayako-Migration beginnen, überprüfen Sie Folgendes:

Hinweis: Tickets und verwandte Daten werden sowohl bei der Demo-Migration als auch bei der Vollständigen Datenmigration auf die gleiche Weise übertragen. Wenn einige Kundenaufzeichnungen während der Demo-Migration nicht migriert wurden, werden sie auch während der Vollständigen Datenmigration nicht importiert.

Laden Sie nach der Demo-Migration jeden Bericht über migrierte, fehlgeschlagene und übersprungene Datensätze herunter. Überprüfen Sie dann, wie Ihre Kundendaten migriert wurden.

1. WÄHLEN SIE EINEN TERMIN FÜR DIE MIGRATION

Wählen Sie eine geeignete Zeit und ein Datum für den Datenimport nach Kayako, um Ihrem Team genügend Zeit zur Vorbereitung auf die Migration zu geben.

2. SPRECHEN SIE MIT IHREM TEAM

Informieren Sie Ihre Mitarbeiter über den Datenimport nach Kayako. So haben sie genügend Zeit, sich an die neue Lösung zu gewöhnen. Teilen Sie bestimmte Aufgaben, falls der Prozess dies erfordert. Ihre Mitarbeiter können Ihnen helfen, Daten zu filtern oder die Ergebnisse nach der Vollständigen Datenmigration zu überprüfen. Senden Sie eine Erinnerung an den Datenmigrationsprozess.

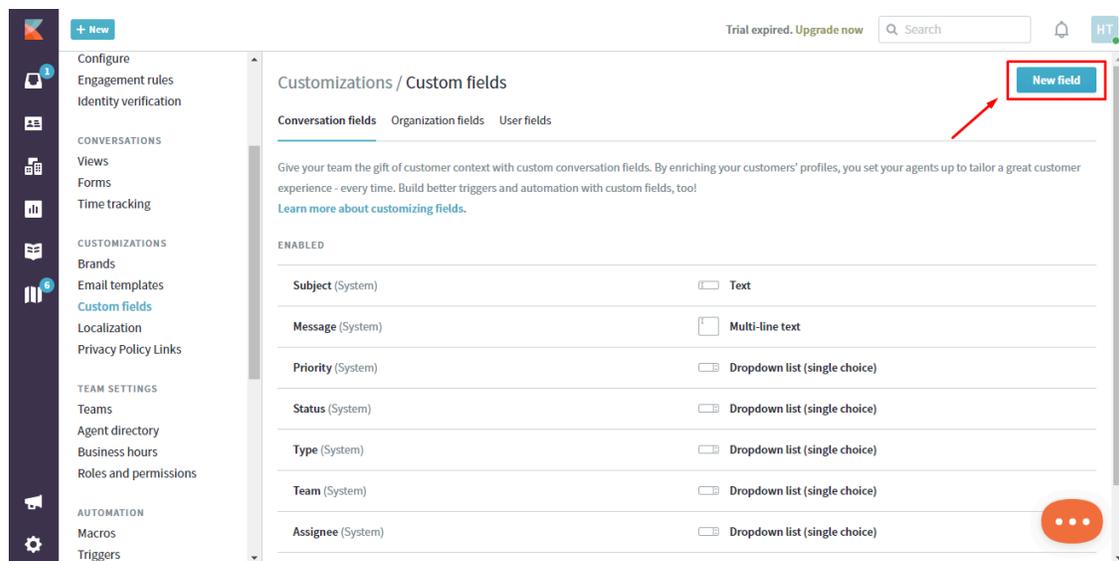
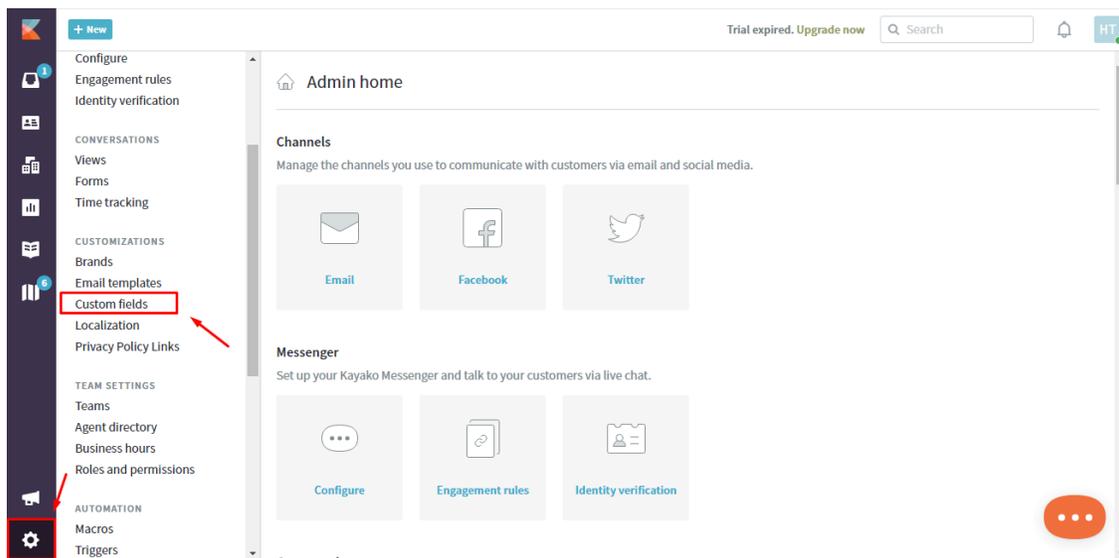


3. BEREITEN SIE KAYAKO FÜR DIE MIGRATION VOR

1. Erstellen Sie benutzerdefinierte Felder.

Die richtigen benutzerdefinierten Felder können Ihnen helfen, alle Datensätze nach der Datenmigration zu finden. Außerdem sollten sie mit Ihren Feldern auf der Quellplattform übereinstimmen.

Um benutzerdefinierte Felder zu erstellen: Gehen Sie zu **Agent > Administration** > klicken Sie auf **Benutzerdefinierte Felder** unter **Anpassung > Neues Feld**.



2. Fügen Sie Agenten hinzu.

Vor der Migration müssen Sie mindestens einen Agenten in Kayako haben. Es gibt zwei Optionen:

1. Fügen Sie fehlende Agentenprofile im Migration Wizard beim Zuordnen von Agenten hinzu. Wählen Sie einen Agenten oder alle aus.
2. Erstellen Sie Agenten in Kayako. Beachten Sie, dass die Agentenprofile dieselbe E-Mail-Adresse wie die auf der Quellplattform enthalten sollten.

Gehen Sie von der **Agent**-Bereich zu **Administration** > klicken Sie auf **Agentenverzeichnis** unter **Team-Einstellungen** > **Teammitglied einladen**.

Hinweis: Wenn Sie gelöschte, nicht zugewiesene oder inaktive Agenten haben, wählen Sie beim Zuordnen von Agenten einen Standardagenten aus.

The screenshot displays the 'Agent directory' page in Kayako. The left sidebar contains a navigation menu with categories like 'CONVERSATIONS', 'CUSTOMIZATIONS', 'TEAM SETTINGS', 'AUTOMATION', and 'INTEGRATIONS'. Under 'TEAM SETTINGS', 'Agent directory' is highlighted with a red box. The main content area shows a list of agents with columns for name, role, email, and 2FA status. A red box highlights the 'Invite team members' button in the top right corner.

| Agent ID | Name | Role | Email | 2FA |
|----------|------------------|-------|----------------------------------|-----|
| AB | Aaron Barnaby | Agent | 18.06, Служба підтримки, Асо... | 2FA |
| A | AgentName_1 | Agent | 12423rf44, 19.06, GroupName_1 | 2FA |
| A | AgentName_3 | Agent | 19.06, GroupName_3 | 2FA |
| A | Andrew | Agent | 18.06, Test_zend | 2FA |
| D | defdfsdfsdf | Agent | General | 2FA |
| DA | Deleted Agent | Agent | General | 2FA |
| DL | Dmytro Lazarchuk | Agent | General, 18.06, Служба підтри... | 2FA |

Stellen Sie sicher, dass Sie über Admin-Rechte sowohl für Ihr Konto auf der Quellplattform als auch für Kayako verfügen, um eine Datenmigration durchzuführen.

4. BEACHTEN SIE BESONDERHEITEN VON KAYAKO

Vor der vollständigen Datenmigration nach Kayako sollten Sie Folgendes wissen:

- Es gibt [Agenten und Mitarbeiter in Kayako](#). Nur Agenten können mit Kunden kommunizieren, während Mitarbeiter nur intern mit Kunden kommunizieren können.
- Sie sollten die Aktivierung Ihres Agenten per E-Mail bestätigen.
- Beim Migrieren von Knowledge Base-Inhalten sollten Sie möglicherweise [unsichere HTML-Inhalte in Help Center-Artikeln](#) im Admin-Panel zulassen. Kayako blockiert externe Links zum Schutz seiner Benutzer. Wenn Sie möchten, dass alle Ihre Links funktionieren, stellen Sie sicher, dass Sie diesen Schritt nicht überspringen.
- Unser Tool kann keine Fälle von deaktivierten Agenten migrieren.
- Wenn Sie von Kayako Classic zu Kayako migrieren und möchten, dass Ihre Benutzer das Help Center über dieselbe URL aufrufen, wechseln Sie nicht vor der Migration zu DNS (Domain Name Service, auch bekannt als Ihre Knowledge Base-URL). Tun Sie dies danach, um alle Anhänge zu erhalten.
- CC-Nutzer werden nicht migriert. Sie können jedoch die E-Mails von CC-Nutzern in ein benutzerdefiniertes Feld migrieren oder sich für eine Anpassung entscheiden und die CC-Nutzer nach Kayako migrieren.

5. BERÜCKSICHTIGEN SIE ANPASSUNGSOPTIONEN

Wenn Sie spezielle Anforderungen für die Datenmigration haben, [kontaktieren Sie unser Support-Team](#). Wir bieten Optionen wie:

- Datenfilterung nach verschiedenen Kriterien (Erstellungsdatum, Tags, benutzerdefinierte Felder, Gruppen, Organisationen, Zuständige)
- Änderung des Standard-Migrationsprozesses (benutzerdefinierte Kundenfelder, Migration von Änderungs- und Problemobjekten als Tickets, Migration von Ticket-Ereignissen als private Notizen, E-Mails von CC-Nutzern in ein benutzerdefiniertes Feld, Migration von Informationen zu inaktiven Benutzern)
- Hinzufügen von Informationen zu den migrierten Daten (Markierung von Tickets mit zusätzlichen Tags, Hinzufügen der alten Ticket-ID zum Betreff des Tickets)

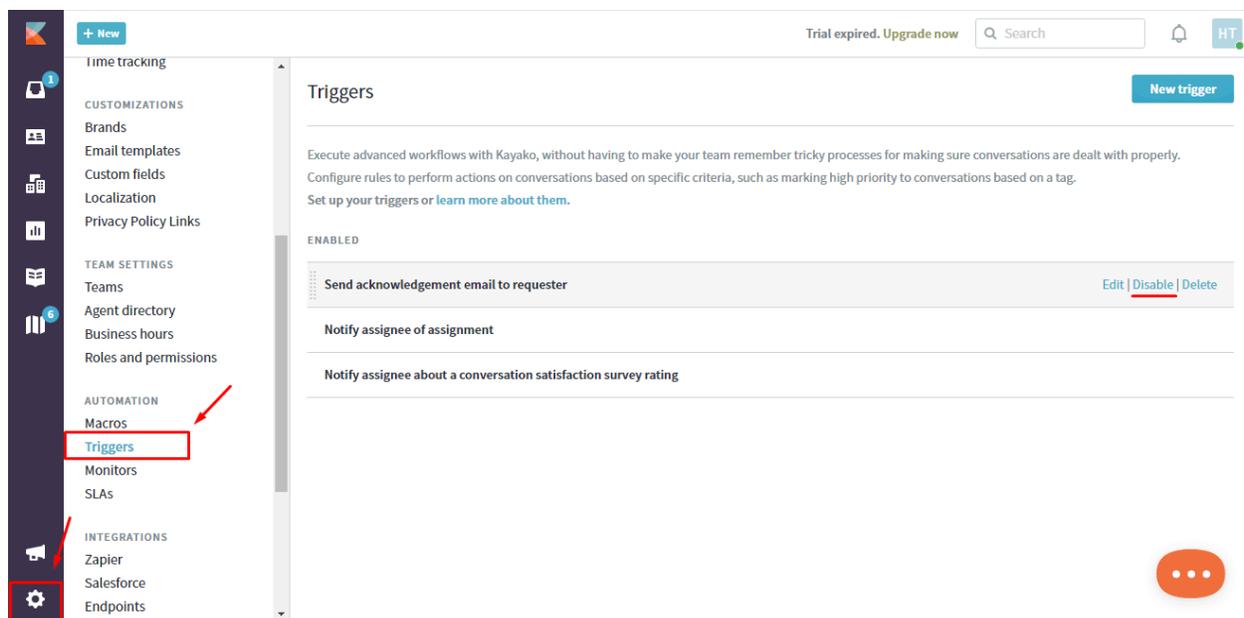


SIE SIND FAST FERTIG

1. BENACHRICHTIGUNGEN DEAKTIVIEREN

Schalten Sie E-Mail-Benachrichtigungen, Überwachungen und alle Trigger aus, bevor Sie mit der Migration beginnen, um Datenänderungen zu vermeiden.

Gehen Sie zu **Administration** > Klicken Sie auf **Trigger** unter **Automatisierung** > Deaktivieren Sie die benötigten Trigger.



2. ZUGANGSDATEN FINDEN

Beim Durchführen einer Demo-Migration benötigen Sie Zugangsdaten zur Quellplattform und zu Kayako.

Um Kayako mit Migration Wizard zu verbinden, benötigen Sie:

1. **URL:** URL Ihres Kayako-Kontos.
2. **E-Mail:** E-Mail-Adresse Ihres Kayako-Kontos.
3. **Passwort:** Passwort Ihres Kayako-Kontos.



3. FÜHREN SIE EINE DEMO-MIGRATION DURCH

Anstatt sofort die vollständige Datenmigration durchzuführen, richten Sie eine [kostenlose Demo](#) ein. Kurz gesagt, unser Tool verschiebt 20 zufällige Tickets aus Ihrem alten Helpdesk während der Testphase nach Kayako. Wiederholen Sie den Prozess so oft, wie Sie möchten.

1. Melden Sie sich bei Migration Wizard an.
2. Verbinden Sie Ihre Quell- und Zielplattformen.
3. Wählen Sie die Daten aus, die Sie importieren möchten.
4. Ordnen Sie [Agenten](#) und Gruppen zu.
5. Verknüpfen Sie die Tickets und Artikel.
6. Wählen Sie [automatisierte Optionen](#) aus.
7. Richten Sie Ihre kostenlose Demo-Migration ein.

Hinweis: Bei Verwendung eines brandneuen Kayako-Kontos bestätigen Sie den Channel mit einer E-Mail nach der Registrierung. Andernfalls schlägt die Demomigration fehl.

NACH DER DEMO-MIGRATION

ERGEBNISSE IN KAYAKO ÜBERPRÜFEN

Sobald Ihre kostenlose Demo abgeschlossen ist, überprüfen Sie eine Tabelle mit vier Spalten:

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

Und laden Sie Berichte herunter, um die Migrationsergebnisse zu überprüfen. Achten Sie 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, zusammen mit Anhängen und Labels
- ob die Kunden und Unternehmen korrekt migriert wurden
- wenn Sie übersprungene Datensätze haben, wenden Sie sich an unsere Support-Mitarbeiter

Hinweis: Überprüfen Sie die Integrität der migrierten Anhänge. Laden Sie sie von Ihrer Zielplattform herunter, um zu sehen, ob sie korrekt importiert wurden.

Für weitere Informationen [lesen Sie den detaillierten Leitfaden](#) zur Überprüfung der Ergebnisse der Demo-Migration für Kayako.

VOR DER VOLLSTÄNDIGEN DATENMIGRATION

1. WÄHLEN SIE IHR MIGRATIONSPROZEDURE

Halten Sie den Prozess konsistent, indem Sie entscheiden, mit welchem Helpdesk-System Sie während des Datenübertrags arbeiten werden: dem aktuellen oder dem gewünschten System.

Wenn Sie im Quell-Helpdesk-System arbeiten, beachten Sie, dass Datensätze, die während des Prozesses erstellt oder aktualisiert werden, nicht migriert werden. In diesem Fall entscheiden Sie sich für eine [Delta-Migration](#), um sie später zu importieren. Die Delta-Option ist im [Signature-Supportplan](#) verfügbar.

Während die **vollständige Datenmigration** läuft, können Sie den Fortschritt jederzeit im Migration Wizard überprüfen oder auf eine Kontaktaufnahme durch unsere Support-Mitarbeiter warten.

2. STARTEN SIE DIE VOLLSTÄNDIGE DATENMIGRATION

Unser automatisierter Migrationsdienst verschiebt jeden Datensatz einzeln. Daher kann der Prozess je nach Volumen der Helpdesk-Datensätze von 20 Minuten bis zu mehreren Tagen dauern.

Die vollständige Datenmigration beginnt nach:

- **Bestätigung Ihrer Zahlung.** Dies kann einige Zeit in Anspruch nehmen; deshalb führen Sie die Transaktion im Voraus durch oder planen Sie die Datenmigration.
- **Akzeptanz der Checkliste.** Klicken Sie auf die entsprechende Checkliste mit einer Mini-Anleitung. Gehen Sie alle Schritte durch und setzen Sie ein Häkchen im Kontrollkästchen.



Hinweis: Beschleunigen Sie die Dauer Ihrer vollständigen Datenmigration, indem Sie Kayako vorübergehend bitten, Ihre API-Limits zu erhöhen.

3. ÄNDERN SIE NICHTS

Änderungen an den Quelldaten können Ihre Migration fehlschlagen lassen oder die Datenimportzeit verlängern. Überprüfen Sie besser die migrierten Datensätze in Kayako nach der Datenmigration.

Wenn neue Tickets in Ihrem Quell-Helpdesk eingehen, können Sie sich für die [Delta-Migration](#) entscheiden, um sie nach Kayako zu migrieren.

NACH DEM ABSCHLUSS DES IMPORTS

1. ÜBERPRÜFEN SIE ALLES

Überprüfen Sie die Ergebnisse Ihrer vollständigen Datenmigration, um sicherzustellen, dass Ihre Daten korrekt migriert wurden. Sie haben fünf Tage Zeit, alle Berichte zu überprüfen, bevor Ihre Migration archiviert wird.

Wenn Sie etwas nicht finden können, überprüfen Sie, ob Sie geeignete Suchfilter für alle Tickets und jederzeit eingerichtet haben. Wenn Sie die benötigten Daten immer noch nicht finden können, [schreiben Sie unseren Migrationsexperten](#) an.

2. RICHTEN SIE DIE NEUE PLATTFORM EIN

- Leiten Sie alle Ihre eingehenden Support-Kanäle zu Kayako um
- Aktivieren Sie die Benachrichtigungen, die Sie zuvor deaktiviert hatten
- Aktualisieren Sie die internen Links in der Knowledge Base (wenn Sie eine migriert haben)
- Leiten Sie Ihre E-Mails an die Plattform 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

