



Help Desk Migration

OSTICKET DATENMIGRATION CHECKLISTE



Inhaltsverzeichnis

VOR DER EINRICHTUNG DER MIGRATION	3
1. WÄHLEN SIE IHR MIGRATIONSdatum	3
2. SPRECHEN SIE MIT IHREM TEAM	3
3. BEREITEN SIE OSTICKET FÜR DEN ÜBERTRAG VOR	4
4. BERÜCKSICHTIGEN SIE DIE OSTICKET-SPEZIFIKATIONEN	5
5. KONTAKTIEREN SIE DAS HDM-TEAM	5
SIE SIND FAST FERTIG	6
1. BENACHRICHTIGUNGEN AUSSCHALTEN	6
2. ZUGRIFFSDATEN FINDEN	7
3. DIE DEMO-MIGRATION AUSFÜHREN	8
NACH DER DEMO-MIGRATION	8
1. ÜBERPRÜFEN SIE DIE ERGEBNISSE IN OSTICKET	8
2. FORDERN SIE EINE BENUTZERDEFINIERTER DEMO AN	9
VOR DER VOLLSTÄNDIGEN DATENMIGRATION	9
1. WÄHLEN SIE IHR MIGRATIONSVERFAHREN	9
2. STARTEN SIE DIE VOLLSTÄNDIGE DATENMIGRATION	9
NACH DEM ABSCHLUSS DES IMPORTS	10
1. UNTERSUCHEN SIE ALLES	10
2. RICHTEN SIE IHRE NEUE PLATTFORM EIN	10
WARUM MIT UNS MIGRIEREN	11



Die Datenmigration umfasst mehr als nur das Migrieren von Helpdesk-Datensätzen von einem Helpdesk zu einem anderen. Deshalb hat unser Team eine Migrations-Checkliste speziell für die osTicket-Migration erstellt.

Bevor wir ins Detail gehen, beachten Sie bitte, dass der Migration Wizard folgende Datensätze nicht nach osTicket überträgt:

- Organisationen
- Inline-Bilder
- Wissensdatenbank
- Tags
- CC in Tickets

Falls Sie dennoch darüber nachdenken, die Datensätze zu migrieren, [fordern Sie eine benutzerdefinierte Datenmigration an](#).

VOR DER EINRICHTUNG DER MIGRATION

Hinweis: Alle Tickets und zugehörigen Daten migrieren auf die gleiche Weise, ob es sich um die Demo-Migration oder die vollständige Datenmigration handelt. Falls einige Ticketdaten während der kostenlosen Demo nicht migriert wurden oder falsch übertragen wurden, werden diese bei der vollständigen Migration nicht übertragen.

Stellen Sie sicher, dass Sie die Berichte über migrierte/fehlgeschlagene/übersprungene Datensätze herunterladen. Vergleichen Sie dann die Demo-Ergebnisse mit den Quelldaten.

1. WÄHLEN SIE IHR MIGRATIONSdatum

Beim Auswählen eines Datums für den osTicket-Import sollten Sie Ihren Agenten genügend Zeit geben, sich auf die Migration vorzubereiten. Ihre Agenten können diese Zeit nutzen, um sich vor der **vollständigen Datenmigration** an osTicket zu gewöhnen.

2. SPRECHEN SIE MIT IHREM TEAM

Informieren Sie Ihre Agenten über den Datenimport nach osTicket. Das hilft ihnen, alte Tickets abzuschließen. Delegieren Sie einige Verantwortlichkeiten. Ihre Agenten können die Ergebnisse der

vollständigen Datenmigration überprüfen. Setzen Sie auch eine Erinnerung einen Tag vor der Migration. Das kann eine E-Mail oder ein Kalendereintrag sein.

Hinweis: Um Ihre Datenmigration zu beschleunigen, bitten Sie das osTicket-Team, die API-Limits vorübergehend zu erhöhen.

3. BEREITEN SIE OSTICKET FÜR DEN ÜBERTRAG VOR

Fügen Sie dieselben benutzerdefinierten Felder hinzu, die Sie auf der Quellplattform haben. Auf diese Weise können Sie die benötigten Datensätze nach der Migration schnell finden.

Gehen Sie zu **Admin Panel** aus **Agent Panel** > wählen Sie die Registerkarte **Verwalten** > klicken Sie auf **Formulare** > **Ticket- oder Aufgaben-Details** > erstellen Sie die benötigten benutzerdefinierten Formulare > **Speichern**.

SupportSystem Admin Panel - Tickets view. The 'Admin Panel' link in the top right navigation bar is highlighted with a red box and a red arrow. The main content area shows a table of tickets with columns for Ticket ID, Last Updated, Subject, From, Priority, and Assigned To. A single ticket is listed with ID 995165, subject 'Welcome to SupportSystem', and priority 'Normal'.

SupportSystem Admin Panel - Manage > Forms view. The 'Manage' link in the top navigation bar is highlighted with a red box. The main content area shows a table of Custom Forms with columns for Built-in Forms and Last Updated. The table lists several built-in forms like Task Details, Company Information, and Ticket Details, all last updated on 2020-12-02. A note at the bottom states 'No extra forms defined yet - add one!'.

The screenshot shows the 'SupportSystem' web interface. At the top, there is a navigation bar with 'Dashboard', 'Settings', 'Manage' (selected), 'Emails', and 'Agents'. Below this is a secondary navigation bar with 'Help Topics', 'Filters', 'SLA', 'Schedules', 'API', 'Pages', 'Forms', and 'Lists'. The main content area is titled 'Update form section – Ticket Details'. It contains a form configuration section with a 'Title' field set to 'Ticket Details' and an 'Instructions' field with the text 'Please Describe Your Issue'. Below the form configuration is a table of 'User Information Fields' and a table of 'Form Fields'.

Label	Type	Visibility	Variable	Delete
Email Address	Short Answer	Required	email	<input type="checkbox"/>
Full Name	Short Answer	Required	name	<input type="checkbox"/>
Phone Number	Phone Number	Optional	phone	<input type="checkbox"/>

Label	Type	Visibility	Variable	Delete
Issue Summary	Short Answer	Required	subject	<input type="checkbox"/>

4. BERÜCKSICHTIGEN SIE DIE OSTICKET-SPEZIFIKATIONEN

Vor dem osTicket-Transfer sollten Sie wissen:

- Aktivieren Sie den [Remote-Zugriff auf den MySQL-Datenserver](#). Auf diese Weise kann unser Migration Wizard eine Verbindung zwischen dem Tool und Ihrer Datenbank herstellen.
- CC-Benutzer werden nicht nach osTicket migriert. Unser Team kann jedoch die E-Mails der CC-Benutzer in ein benutzerdefiniertes Feld importieren.

5. KONTAKTIEREN SIE DAS HDM-TEAM

Wenn Sie spezifische Anforderungen an die Datenmigration haben, [kontaktieren Sie unser Support-Team](#). Zu den beliebten Anpassungen gehören:

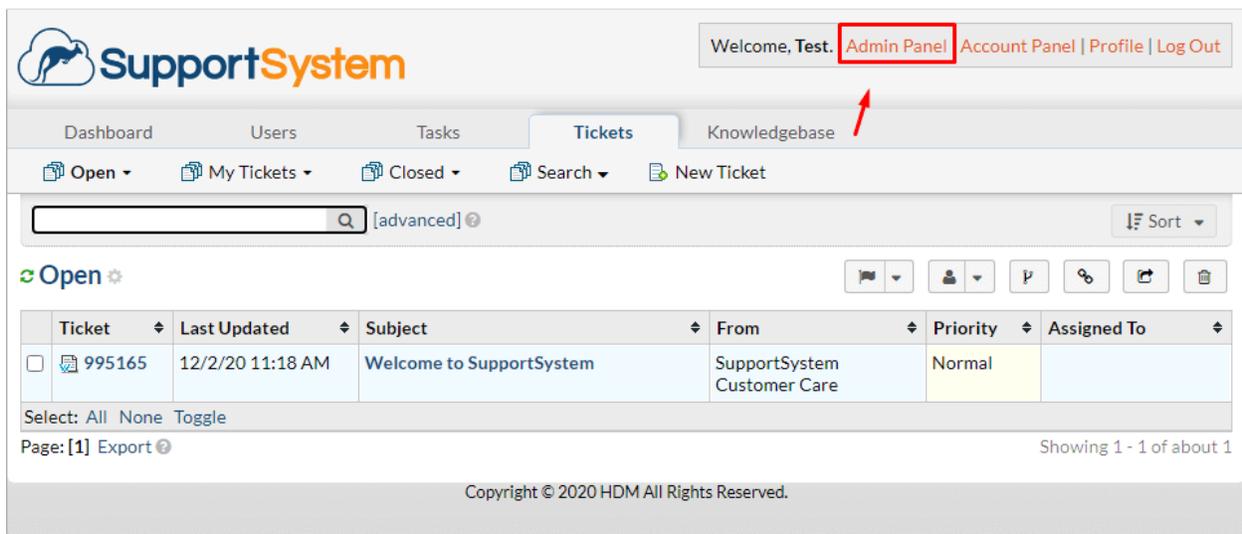
- Migration von Inline-Bildern als Ticket-Anhänge
- Importieren von E-Mail-Adressen der CC-Benutzer in das benutzerdefinierte Feld
- Hinzufügen eines Tags zu allen migrierten Tickets
- Migrieren der ursprünglichen Source-Ticket-ID in den Betreff des Tickets

SIE SIND FAST FERTIG

1. BENACHRICHTIGUNGEN AUSSCHALTEN

Schalten Sie Benachrichtigungen aus, um während der Migration keine Hunderte von E-Mails zu erhalten.

Gehen Sie zu **Admin Panel** aus dem **Agent Panel** > klicken Sie auf die Schaltfläche **Tickets** > **Benachrichtigungen** und **Hinweise** > gehen Sie alle Benachrichtigungen durch und deaktivieren Sie sie > **Änderungen speichern**.



SupportSystem

Welcome, Test. **Admin Panel** Account Panel | Profile | Log Out

Dashboard Users Tasks **Tickets** Knowledgebase

Open My Tickets Closed Search New Ticket

[advanced] Sort

Open

Ticket	Last Updated	Subject	From	Priority	Assigned To
995165	12/2/20 11:18 AM	Welcome to SupportSystem	SupportSystem Customer Care	Normal	

Select: All None Toggle

Page: [1] Export

Showing 1 - 1 of about 1

Copyright © 2020 HDM All Rights Reserved.



SupportSystem

Welcome, Test. | [Agent Panel](#) | [Account Panel](#) | [Profile](#) | [Log Out](#)

Dashboard **Settings** Manage Emails Agents

Company System **Tickets** **Tasks** Agents Users Knowledgebase

System Settings and Preferences

General Settings

Helpdesk Status: Online Offline

Helpdesk Name/Title:

Default Department:

Collision Avoidance Duration: minutes

Default Page Size:

Default Log Level:

Purge Logs:

Show Avatars: Show Avatars on thread view.

Enable Rich Text: Enable html in thread entries and email correspondence.

Allow System iFrame:

Embedded Domain Whitelist:

ACL: Apply To:

Date and Time Options

Default Locale:

SupportSystem

Welcome, Test. | [Agent Panel](#) | [Account Panel](#) | [Profile](#) | [Log Out](#)

Dashboard **Settings** Manage Emails Agents

Company System **Tickets** Tasks Agents Users Knowledgebase

Ticket Settings and Options

* Settings **Alerts and Notices** Queues

New Ticket Alert:

Status: Enable Disable

Admin Email

Department Manager

Department Members

Organization Account Manager

New Message Alert:

Status: Enable Disable

Last Respondent

Assigned Agent / Team

Department Manager

Organization Account Manager

New Internal Activity Alert:

Status: Enable Disable

Last Respondent

2. ZUGRIFFSDATEN FINDEN

Beim Starten Ihrer kostenlosen Demo müssen Sie alle erforderlichen Zugriffsdaten für die Quellplattform und osTicket finden. Zudem sollten Sie Administratorrechte für Ihre Quell- und Zielplattformen haben.

Um osTicket mit dem Migration Wizard zu verbinden, benötigen Sie:

- **Host:** Den Hostnamen des Servers, auf dem Ihre osTicket-Datenbank gehostet ist.
- **Port:** Die Portnummer Ihrer osTicket-Datenbank.
- **Datenbank:** Den Namen der Datenbank, in der Ihre osTicket-Daten gespeichert sind.
- **Benutzername:** Den Benutzernamen, der in Ihrer Helpdesk-Installation verwendet wird, um sich beim Datenbankserver anzumelden.
- **Passwort:** Das Passwort zum Zugriff auf den Datenbankserver.

3. DIE DEMO-MIGRATION AUSFÜHREN

Starten Sie Ihre kostenlose Demo, um zu sehen, wie [Migration Wizard](#) 20 zufällige Tickets überträgt und ob Sie Anpassungen oder Customizations am Standard-Migrationsablauf benötigen. Sie können Ihre Einstellungen bearbeiten und Demos so oft wie nötig erneut ausführen. Beachten Sie, dass bei Demos mit denselben Einstellungen die Ergebnisse ebenfalls gleich bleiben. Gehen Sie durch diesen Mini-Guide:

1. Loggen Sie sich in Ihr Migration Wizard-Konto ein.
2. Verbinden Sie Ihre Quell- und Ziel-Lösungen.
3. Wählen Sie die Daten aus, die Sie importieren möchten.
4. Ordnen Sie [Agenten und Gruppen](#) zu.
5. Karten Sie Tickets.
6. Wählen Sie die verfügbaren automatisierten Optionen aus.
7. Starten Sie Ihre kostenlose Demo-Migration.

Hinweis: Die verfügbaren automatisierten Optionen hängen vom Quell-Helpdesk ab.

NACH DER DEMO-MIGRATION

1. ÜBERPRÜFEN SIE DIE ERGEBNISSE IN OSTICKET

Nachdem die kostenlose Demo abgeschlossen ist, sollten Sie die Ergebnisse überprüfen und Berichte herunterladen. Achten Sie bei der Überprüfung der migrierten Datensätze auf:



- ob alle Kommentare migriert wurden und ob die Autoren der Kommentare die gleichen sind
- ob die Tickets den richtigen Agenten zugewiesen sind
- ob alle benutzerdefinierten Felder und Anhänge migriert wurden (laden Sie die Anhänge von Ihrer Zielplattform herunter, um zu überprüfen, ob sie korrekt importiert wurden)

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

Hinweis: Falls Sie übersprungene Datensätze haben, wenden Sie sich bitte an unser Support-Team.

2. FORDERN SIE EINE BENUTZERDEFINIERTER DEMO AN

Je nach Ihrer Quellplattform können Sie eine benutzerdefinierte Demo selbst durchführen: Wählen Sie einfach spezifische Tickets aus und geben Sie deren IDs ein. Oder [kontaktieren Sie unser Team](#), um eine benutzerdefinierte Demo für Sie einzurichten.

VOR DER VOLLSTÄNDIGEN DATENMIGRATION

1. WÄHLEN SIE IHR MIGRATIONSVERFAHREN

Während die **Vollständige Datenmigration** läuft, können Sie die Quell- oder Zielplattform nutzen. Der Migration Wizard importiert jedoch keine Quelldaten, die während der Migration erstellt oder aktualisiert wurden. Um dies zu beheben, können Sie diese Datensätze in der [Delta-Migration](#) importieren und Duplikate vermeiden.

Die Delta-Migration ist im [Signature-Supportplan](#) enthalten.

Ihre **Vollständige Datenmigration** erfolgt in der Cloud, Sie können den Fortschritt jederzeit überprüfen oder eine E-Mail-Benachrichtigung über die abgeschlossene Migration erwarten.

2. STARTEN SIE DIE VOLLSTÄNDIGE DATENMIGRATION

Ihre **Vollständige Datenmigration** beginnt erst, nachdem:

- **Die Zahlung bestätigt wurde.** Tätigen Sie eine Zahlung, wenn Sie einen idealen Zeitpunkt im Sinn haben. Oder planen Sie den osTicket-Import so, dass er auf diesen Zeitpunkt abgestimmt wird.
- **Sie der bereitgestellten Checkliste zugestimmt haben.** Überprüfen Sie jeden Punkt und setzen Sie das entsprechende Häkchen.



NACH DEM ABSCHLUSS DES IMPORTS

1. UNTERSUCHEN SIE ALLES

Sobald die vollständige Datenmigration abgeschlossen ist, überprüfen Sie, ob alles korrekt übertragen wurde. Stellen Sie sicher, dass die migrierten Datensätze lesbar und am richtigen Ort sind. Sie haben fünf oder zehn Tage Zeit, um die Ergebnisse zu überprüfen, bis Ihre Migration archiviert wird.

Wenn Sie keine Daten finden können, überprüfen Sie, ob Sie die richtigen Filter für alle Tickets eingerichtet haben. Wenn das Problem weiterhin besteht, [wenden Sie sich an unser Support-Team](#).

2. RICHTEN SIE IHRE NEUE PLATTFORM EIN

- Aktivieren Sie alle Benachrichtigungen, die Sie zuvor deaktiviert hatten
- Leiten Sie die E-Mail-Weiterleitung um
- Stellen Sie die erforderlichen Einstellungen ein



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

