



RE:AMAZE

DATENMIGRATION CHECKLISTE



Inhaltsverzeichnis

BEVOR SIE DIE MIGRATION EINRICHTEN	3
1. WÄHLEN SIE EIN DATUM FÜR DIE MIGRATION	3
2. SPRECHEN SIE MIT IHREM TEAM	4
3. BERÜCKSICHTIGEN SIE DIE ANPASSUNG IHRER MIGRATION	4
SIE SIND FAST FERTIG	4
1. BENACHRICHTIGUNGEN AUSSCHALTEN	4
2. ZUGRIFFSDATEN FINDEN	5
3. FÜHREN SIE EINE DEMO-MIGRATION DURCH	5
NACH DER DEMO-MIGRATION	6
VOR DER VOLLSTÄNDIGEN DATENMIGRATION	6
1. AUSWÄHLEN DER MIGRATIONSEINSTELLUNGEN	6
2. STARTEN SIE DIE VOLLSTÄNDIGE DATENMIGRATION	7
3. ÄNDERN SIE NICHTS	7
NACH DEM IMPORT	7
1. ÜBERPRÜFEN SIE ALLES	7
2. RICHTEN SIE DIE NEUE PLATTFORM EIN	7
WARUM MIT UNS MIGRIEREN	8



Datenmigration zwischen zwei verschiedenen Helpdesk-Lösungen kann herausfordernd sein, aufgrund der Menge an Arbeit, die erforderlich ist. Aus diesem Grund haben wir eine exklusive Migrationscheckliste für Re:amaze erstellt.

Bevor Sie diesen Leitfaden studieren, beachten Sie bitte, dass der Migration Wizard keine folgenden Datensätze nach Re:amaze überträgt:

- Organisationen
- Gruppen
- Inline-Bilder
- KB-Anhänge
- Benutzerdefinierte Felder
- CC in Tickets

Wenn Sie diese Datensätze migrieren möchten, [kontaktieren Sie unser Team](#), um einen benutzerdefinierten Migrationsworkflow zu planen.

Hinweis: Die Daten Ihrer Artikel ändern sich auf das Datum der Datenmigration, wenn Sie Ihre Wissensdatenbank nach Re:amaze importieren.

BEVOR SIE DIE MIGRATION EINRICHTEN

Hinweis: Ticket- und zugehörige Daten werden während der Demo-Migration auf die gleiche Weise migriert, wie sie während der vollständigen Datenmigration übertragen werden. Das bedeutet, dass wenn etwas während der Demo-Migration nicht übertragen wird oder/und falsch migriert, es auch nicht während der vollständigen Migration importiert wird.

Wenn die Demo-Migration abgeschlossen ist, laden Sie Berichte für migrierte/übersprungene/fehlgeschlagene Datensätze herunter. Stellen Sie dann sicher, dass jeder Datensatztyp korrekt migriert wurde.

1. WÄHLEN SIE EIN DATUM FÜR DIE MIGRATION

Wählen Sie das richtige Datum für Ihre Datenmigration und geben Sie Ihren Agenten genügend Zeit zur Vorbereitung. Der Datenimport kann von zwanzig Minuten bis zu einigen Tagen dauern.



2. SPRECHEN SIE MIT IHREM TEAM

Informieren Sie Ihr Team über die Datenmigration nach Re:amaze, damit sie sich rechtzeitig auf die neue Plattform einstellen können. Verteilen Sie bestimmte Verantwortlichkeiten. Ihre Agenten können Ihnen helfen, die Ergebnisse nach der vollständigen Datenmigration zu überprüfen.

3. BERÜCKSICHTIGEN SIE DIE ANPASSUNG IHRER MIGRATION

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

- Datenfilterung nach verschiedenen Kriterien (Erstellungsdatum, Tags, benutzerdefinierte Felder, Organisationen, Zuweisungen)
- Änderung des Standard-Migrationsprozesses (Migration von Informationen zu inaktiven Benutzern, E-Mails von CC-Nutzern in einen privaten Kommentar, Informationen aus benutzerdefinierten Ticketfeldern in einen privaten Kommentar, Inline-Bilder als Anhänge usw.)
- Hinzufügen von Informationen zu den migrierten Daten (Markierung von Tickets mit zusätzlichen Tags, Hinzufügen der Legacy-Ticket-ID zum Betreff des Tickets)

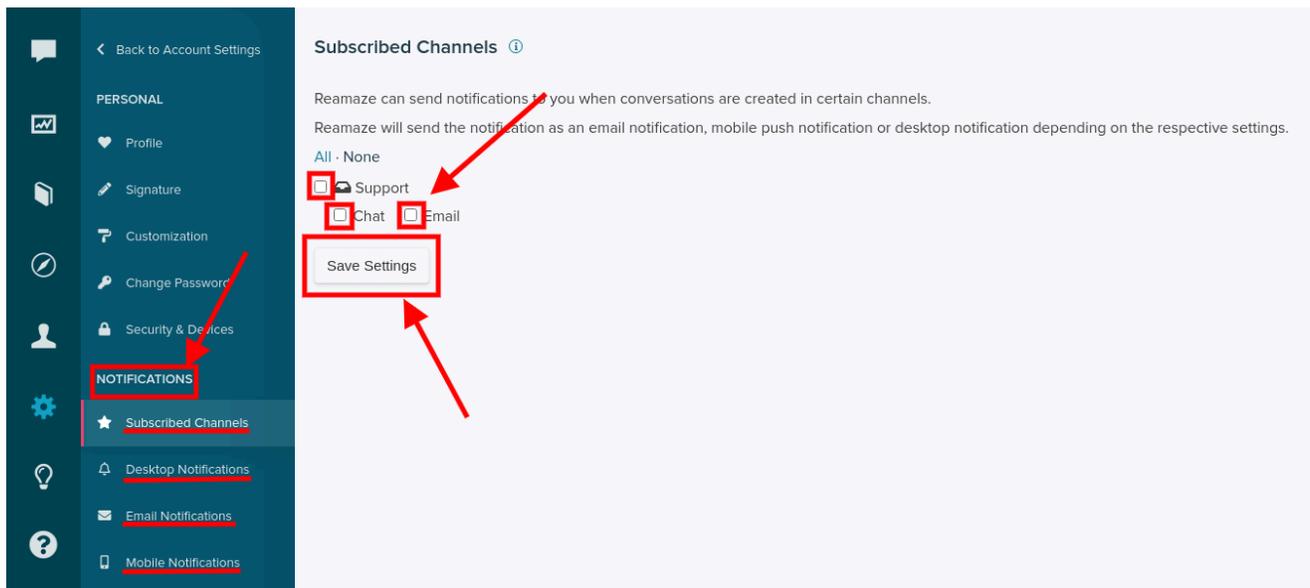
SIE SIND FAST FERTIG

1. BENACHRICHTIGUNGEN AUSSCHALTEN

Deaktivieren Sie Benachrichtigungen, damit Ihre Agenten während der vollständigen Datenmigration keine zahlreichen E-Mails erhalten.

Klicken Sie auf Ihr **Profil-Symbol** > wählen Sie **Benachrichtigungseinstellungen** > gehen Sie zu **Benachrichtigungen** > deaktivieren Sie alle Felder in den Bereichen **Abonnierte Kanäle**, **Desktop-Benachrichtigungen**, **E-Mail-Benachrichtigungen** und **Mobile Benachrichtigungen** > **Einstellungen speichern**.





2. ZUGRIFFSDATEN FINDEN

Beim Durchführen einer Demo-Migration benötigen Sie Zugriffsdaten für die Quellplattform und Re:amaze.

Um Re:amaze mit unserem Tool zu verbinden, benötigen Sie:

1. **URL:** URL Ihres Jira Service Management-Kontos.
2. **E-Mail:** E-Mail-Adresse Ihres Re:amaze-Kontos.
3. **API-Token:** Einstellungen > unter ENTWICKLER-EINSTELLUNGEN, wählen Sie API-Token > Neuer Token generieren.

3. FÜHREN SIE EINE DEMO-MIGRATION DURCH

Richten Sie eine kostenlose Demo ein, bevor Sie die vollständige Datenmigration sofort durchführen. [Migration Wizard](#) importiert 20 zufällige Tickets und 20 Artikel aus Ihrem aktuellen Helpdesk zu Re:amaze. Sie können die Einstellungen bearbeiten und Ihre Demo mehrmals wiederholen. Beachten Sie jedoch, dass sich die Ergebnisse der Demo bei den gleichen Einstellungen nicht ändern werden.

1. Melden Sie sich bei Ihrem Migration Wizard-Konto an.
2. Verbinden Sie Ihre Quell- und Zielsysteme.
3. Definieren Sie die Daten, die Sie übertragen möchten.

4. Ordnen Sie [Agenten](#) zu.
5. Ordnen Sie Tickets und Artikel zu.
6. Wählen Sie die verfügbaren [automatisierten Optionen](#) aus.
7. Richten Sie Ihre kostenlose Demo-Migration ein.

Hinweis: Wenn Ihre Zielplattform Re:amaze ist, können Sie den migrierten Tickets ein Tag hinzufügen.

NACH DER DEMO-MIGRATION

Überprüfen Sie nach einer kostenlosen Demo-Migration die Ergebnisse und laden Sie Berichte über migrierte, fehlgeschlagene und übersprungene Datensätze herunter. Stellen Sie sicher, dass Sie die folgenden Aspekte überprüfen:

- Die Kommentare erfolgreich migriert wurden und die Autoren der Kommentare in Ihrer Quell- und Zielplattform übereinstimmen
- Die Tickets den richtigen Agenten zugewiesen sind
- Die Kunden und Anhänge korrekt migriert wurden (laden Sie die Anhänge von Ihrer Zielplattform herunter, um zu überprüfen, ob sie ordnungsgemäß übertragen wurden)

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

[Lesen Sie einen Leitfaden](#), der exklusiv für Re:amaze verfügbar ist, wenn Sie detailliertere Informationen benötigen.

VOR DER VOLLSTÄNDIGEN DATENMIGRATION

1. AUSWÄHLEN DER MIGRATIONSEINSTELLUNGEN

Während der vollständigen Datenmigration können Sie mit einem Quell-Helpdesk arbeiten. Die erstellten oder aktualisierten Datensätze werden jedoch nicht nach Re:amaze migriert. Um dies zu umgehen, nutzen Sie die **Delta-Migration**, um keine Daten zu verlieren. Alternativ können Sie auch einen Ziel-Helpdesk verwenden.

Die Delta-Migration ist im [Signature Support Plan](#) verfügbar.

Da die **Vollständige Datenmigration** in der Cloud erfolgt, können Sie den Fortschritt der Datenübertragung im Migration Wizard überprüfen oder auf eine Benachrichtigung unseres Support-Teams warten.

2. STARTEN SIE DIE VOLLSTÄNDIGE DATENMIGRATION

Die vollständige Datenmigration beginnt, wenn:

- **Ihre Zahlung bestätigt wurde.** Dies kann einige Zeit in Anspruch nehmen; daher sollten Sie die Transaktion im Voraus durchführen oder die Datenmigration planen.
- **Sie der Checkliste zugestimmt haben.** Befolgen Sie alle Schritte und setzen Sie ein Häkchen in das Kontrollkästchen.

Je nach Anzahl der Datensätze kann die Migration von 20 Minuten bis zu mehreren Tagen dauern.

3. ÄNDERN SIE NICHTS

Ändern Sie während der vollständigen Datenmigration nichts. Jegliche Änderungen können zu einer längeren Datenmigrationszeit führen oder die Übertragung Ihrer Datensätze könnte fehlschlagen.

NACH DEM IMPORT

1. ÜBERPRÜFEN SIE ALLES

Überprüfen Sie nach der vollständigen Datenmigration, ob alle Daten korrekt migriert wurden. Sie haben fünf Tage Zeit, um die Ergebnisse zu überprüfen, bevor unser Tool Ihre Datenmigration archiviert.

Wenn Sie nach bestimmten Datensätzen suchen, stellen Sie sicher, dass Sie die richtigen Suchfilter eingerichtet haben. Falls das Problem weiterhin besteht, [kontaktieren Sie unser Support-Team](#).

2. RICHTEN SIE DIE NEUE PLATTFORM EIN

- Aktivieren Sie alle Benachrichtigungen, die Sie zuvor deaktivieren mussten
- Leiten Sie E-Mail-Weiterleitungen um
- Aktualisieren Sie die Links in der 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

