



Help Desk Migration

# SERVICENOW DATENMIGRATION CHECKLISTE



# Inhaltsverzeichnis

WELCHE DATEN KANN DER MIGRATIONSASSISTENT IN SERVICENOW IMPORTIEREN?	3
VORBEREITUNGS-CHECKLISTE VOR DER MIGRATION	4
ERSTELLEN SIE EINE DATENMIGRATIONSSTRATEGIE	4
GEHE DIE VOREINSTELLUNGEN VOR DER MIGRATION DURCH	5
RICHTEN SIE EINE KOSTENLOSE DEMOMIGRATION EIN	6
WAS NACH DER DEMOMIGRATION ZU TUN IST	7
STARTEN SIE DIE VOLLSTÄNDIGE DATENMIGRATION	8
WARUM MIT UNS MIGRIEREN	9



Willkommen zum umfassenden Leitfaden für die Navigation durch die ServiceNow-Datenmigration-Checkliste. Da Organisationen zunehmend zu ServiceNow wechseln, um die Effizienz zu steigern und die Abläufe zu optimieren, ist eine reibungslose und nahtlose Datenmigration von größter Bedeutung. Die ServiceNow-Datenmigration-Checkliste dient als Ihre Roadmap und skizziert wesentliche Schritte und Überlegungen, um einen erfolgreichen Import Ihrer Datenbestände zu erleichtern.

## WELCHE DATEN KANN DER MIGRATIONSASSISTENT IN SERVICENOW IMPORTIEREN?

Entität	Verwandte Daten
Vorfälle	Anhänge, öffentliche und private Notizen, Tags, benutzerdefinierte Felder, Erstellungs- und Abschlussdaten
Kontakte	-
Organisationen	-
Agenten	-
Gruppen	-
Artikel	Wissensdatenbanken, Kategorien, Anhänge, Tags und Inline-Bilder
Probleme	Öffentliche und private Notizen, benutzerdefinierte Felder, Ursachenanalyse, Auswirkungen der Analyse, Symptome der Analyse, Fälligkeitsdaten, Erstellungsdaten, Anhänge
Änderungen	Öffentliche und private Notizen, benutzerdefinierte Felder, Planungsgründe, Planungswirkungen, Planungsrollouts, Planungsrückzüge, geplante Start- und Enddaten, Erstellungsdaten, Anhänge
Aufgaben	Anhänge, benutzerdefinierte Felder, private und öffentliche Notizen

Anfragen	Öffentliche und private Notizen, Inline-Bilder, Tags, benutzerdefinierte Felder, Erstellungs- und Kommentarauctoren, Erstellungs-, Aktualisierungs- und Abschlussdaten
----------	--

## Wichtig

Der Migrationsassistent kann die folgenden Elemente nicht verschieben:

- Inline-Bilder in Tickets
- CC-Empfänger in Tickets
- Aktualisierungsdaten von Tickets
- Benutzerdefinierte Felder für Organisationen und Kontakte
- Notizanhänge für Probleme und Änderungen
- Makros, Trigger, Automatisierungseinstellungen
- Inline-Bilder bei Änderungen
- Andere Einstellungen

Die Erstellungsdaten von Kommentaren und Kommentarauctoren werden innerhalb des Kommentartexts migriert.

Die Aktualisierungsdaten von Änderungen und Problemen werden als Daten der Datenmigration übertragen.

# VORBEREITUNGS-CHECKLISTE VOR DER MIGRATION

Um eine erfolgreiche ServiceNow-Datenmigration sicherzustellen, gehen Sie die folgenden Vorbereitungsschritte durch.

## ERSTELLEN SIE EINE DATENMIGRATIONSTRATEGIE

Bereiten Sie sich im Voraus auf Ihre Datenmigration vor, indem Sie die folgenden grundlegenden Schritte durchgehen:

Schritt	Details	Status
Datenmigration planen	Erstellen Sie einen klaren Plan, der den Umfang der Migration, einschließlich Zeitplänen, Rollen und Abhängigkeiten, umreißt.	<input type="checkbox"/>

Daten sichern und überprüfen	Erstellen Sie ein vollständiges Backup der Quelldaten und bereinigen Sie Duplikate oder andere unnötige Datensätze.	<input type="checkbox"/>
Migrationsmethode wählen	Wählen Sie eine Migrationsmethode aus, die am besten zu Ihren Bedürfnissen passt, wie: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <a href="#">Automatisierte Datenmigration</a> oder DIY-Migration</li> <li>2. Benutzerdefinierte Datenmigration</li> <li>3. Automatisierte oder benutzerdefinierte Datenmigration + Delta-Migration</li> </ol>	<input type="checkbox"/>

## GEHE DIE VOREINSTELLUNGEN VOR DER MIGRATION DURCH

Für einen reibungslosen ServiceNow-Datenübertrag, befolgen Sie diese Richtlinien:

Schritt	Details	Status
<a href="#">Aktivieren Sie die Help Desk Migration-App</a>	Gehe zur ServiceNow-Instanz → System Einstellungen → Entwickler → Anwendung → Help Desk Migration → Ändern Sie das Update-Set auf <b>[Default] Help Desk Migration</b> .	<input type="checkbox"/>
<a href="#">Richten Sie eine security_admin-Rolle ein</a>	Öffne das Benutzer-Menü → Rollen erhöhen → security_role → OK.	<input type="checkbox"/>
Aktivieren Sie „Kann erstellen“-Berechtigungen	Gehe zu System Definition → Tabellen → lable_entry → Zugriffskontrollen → Neu → ‚Erstellen‘ → ‚Tabelle‘ → Übermitteln → ‚Tabellenschlüssel‘ → Übermitteln.	<input type="checkbox"/>
Erstellen Sie benutzerdefinierte Felder	Gehe zu einem Formular → Konfigurieren → Formularlayout → Neues Feld erstellen → Name, Typ und Feldlänge ausfüllen → Hinzufügen → das Feld an der gewünschten Stelle platzieren → Speichern.	<input type="checkbox"/>
Richten Sie Benutzerprofile ein	Gehe zu Alle → Benutzerverwaltung → Benutzer → Neu → Felder ausfüllen → Übermitteln.	<input type="checkbox"/>
Erstellen Sie Gruppen	Gehe zu Alle → Benutzerverwaltung → Gruppen → Neu → Felder ausfüllen → Klicken Sie auf das Schlosssymbol → Drücken Sie das Suchsymbol → Wählen Sie den [Anwendungs]Typ → Speichern.	<input type="checkbox"/>

# RICHTEN SIE EINE KOSTENLOSE DEMOMIGRATION EIN

Beginnen Sie Ihre mühelose Datenmigration, indem Sie eine Demomigration starten. Dies hilft Ihnen, alle verfügbaren Migrationsoptionen vor dem eigentlichen Datenübertrag zu testen. Sie können Ihre Demo nach Belieben wiederholen, um sicherzustellen, dass alles perfekt ist.

Hier ist eine einfache Anleitung, um Ihre ServiceNow-Datenmigration zu starten:

Schritt	Details	Status
Registrieren Sie sich für Migration Wizard	Erstellen Sie ein <a href="#">Migration Wizard</a> -Konto mit Google, Microsoft oder Ihrer Arbeits-E-Mail. Wenn Sie sich für die Arbeits-E-Mail entscheiden, bestätigen Sie diese, indem Sie die Anweisungen in der an Ihre E-Mail gesendeten Nachricht befolgen.	<input type="checkbox"/>
Verbinden Sie Ihre Quell- und Zielplattformen	Geben Sie die Zugangsdaten ein, um Ihre Quell- und Zielplattformen zu verbinden.  ServiceNow benötigt eine URL, einen Benutzernamen und ein Passwort.	<input type="checkbox"/>
Wählen Sie, welche Daten übertragen werden sollen	Wählen Sie aus, welche Quell-Datensätze in ServiceNow importiert werden sollen.	<input type="checkbox"/>
Gruppen zuordnen	Ordnen Sie Gruppen zwischen der Quelle und ServiceNow zu. Wählen Sie dann eine Standardgruppe für nicht zugeordnete, gelöschte und inaktive Gruppen aus.	<input type="checkbox"/>
Benutzer (Admins) zuordnen	Ordnen Sie Benutzer zwischen der Quelle und ServiceNow zu. Wählen Sie dann einen Standardbenutzer für nicht zugeordnete, gelöschte und inaktive Agenten aus.	<input type="checkbox"/>
Tickets zuordnen	Ordnen Sie Standard- und benutzerdefinierte Felder zu. Systemfelder werden automatisch zugeordnet.	<input type="checkbox"/>
Artikel zuordnen	Ordnen Sie Artikelstatus zwischen Ihrem Quell- und ServiceNow-Konto zu.	<input type="checkbox"/>

Wählen Sie <a href="#">automatisierte Optionen</a>	Wählen Sie aus folgenden Optionen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fügen Sie Tickets ein neues Tag hinzu</li> <li>• Migrieren Sie Inline-Bilder als Ticketanhänge</li> <li>• Überspringen Sie Anhänge</li> <li>• Demo mit benutzerdefinierten Daten (bis zu 20 IDs von Ticket-Datensätzen und 20 IDs von KB-Artikeln)</li> </ul>	<input type="checkbox"/>
Starten Sie eine kostenlose Demo	Klicken Sie auf <b>Weiter</b> , um eine Demomigration zu beginnen.	<input type="checkbox"/>

**FYI:** Einige Schritte können je nach Ihrer Quellplattform variieren.

## WAS NACH DER DEMOMIGRATION ZU TUN IST

Nachdem Sie Ihre kostenlose Demomigration zu ServiceNow abgeschlossen haben, folgen Sie diesen Schritten.

Schritt	Details	Status
Überprüfen Sie die migrierten Daten	Überprüfen Sie die Berichte auf migrierte, fehlgeschlagene und übersprungene Datensätze. Verifizieren Sie jeden durch den Vergleich der IDs auf der Quellplattform und in ServiceNow: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle Kommentare wurden verschoben, und die Autoren blieben gleich.</li> <li>• Tickets sind korrekt zugewiesen.</li> <li>• Kontakte und Organisationen wurden genau übertragen.</li> <li>• Artikel behielten ihre ursprünglichen Status bei.</li> <li>• Anhänge wurden wie erwartet verschoben.</li> </ul>	<input type="checkbox"/>
Verwalten Sie eine pausierte Demo*	Wenn Ihre kostenlose Demo pausiert ist, bleiben Sie ruhig. Lassen Sie unser Support-Team Ihnen bei der Lösung des Problems helfen. Stellen Sie sicher, dass Sie Zugang zu Ihrem ServiceNow-Datenmigrationsprojekt gewähren, um eine schnelle Lösung zu ermöglichen.	<input type="checkbox"/>
<a href="#">Wählen Sie einen Supportplan</a>	Wählen Sie ein geeignetes Supportpaket, das Ihren Anforderungen an den Datentransfer entspricht.	<input type="checkbox"/>



Bezahlen Sie für Ihre Datenmigration	Überprüfen Sie die Preisaufschlüsselung der vollständigen Migration. Wenn Sie bereit sind, geben Sie Ihre Rechnungsdetails ein und klicken Sie auf 'Bestellung abschicken', um die Zahlung abzuschließen.	<input type="checkbox"/>
Gewähren Sie Ihrem Team Zugang	Teilen Sie Ihrem Team den Zugriff auf Ihre ServiceNow-Datenübertragung mit, entweder vollständig oder eingeschränkt.	<input type="checkbox"/>

\*FYI: Einige Schritte können je nach Ergebnis einer kostenlosen Demo variieren.

## STARTEN SIE DIE VOLLSTÄNDIGE DATENMIGRATION

Der Migration Wizard überträgt jeden Datensatz einzeln. Die benötigte Zeit hängt davon ab, wie viele Entitäten Sie haben, und kann von 20 Minuten bis zu einigen Tagen variieren.

Schritt	Details	Status
Bestätigen Sie Ihre Zahlung	Nachdem Ihre Zahlung bestätigt wurde, können Sie Ihre vollständige Datenmigration starten.	<input type="checkbox"/>
Erhöhen Sie das API-Limit, um Ihre Migration zu beschleunigen	Je höher die API-Limits, desto schneller wird Ihre Migration sein. Fordern Sie Ihre Quell- und Ziellanbieter auf, Ihre API-Limits vor Beginn der vollständigen Datenmigration zu erhöhen. Lassen Sie uns auch im Voraus über diese Änderung informieren.	<input type="checkbox"/>
Überprüfen Sie die wichtigen Migrationsnotizen	Schauen Sie in die linke Seitenleiste und überprüfen Sie, ob Sie alle erforderlichen Schritte abgeschlossen haben.	<input type="checkbox"/>
Starten Sie Ihre vollständige Datenmigration	Klicken Sie auf "Vollständige Datenmigration starten" oder planen Sie sie für einen günstigen Zeitpunkt.	<input type="checkbox"/>
Überprüfen Sie die migrierten Daten	Wie bei der kostenlosen Demo, überprüfen Sie die Berichte für migrierte, fehlgeschlagene und übersprungene Daten. Bestätigen Sie jeden Datensatz durch den Vergleich der IDs auf der Quellplattform und in ServiceNow.	<input type="checkbox"/>



# 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

