



SOLARWINDS SERVICE DESK
DATENMIGRATION
CHECKLISTE



Inhaltsverzeichnis

| | |
|--|-----------|
| BEVOR SIE DIE MIGRATION EINRICHTEN | 3 |
| 1. EIN MIGRATIONSPROJEKTPLAN ERSTELLEN | 3 |
| 2. HALTEN SIE IHR TEAM AUF DEM LAUFENDEN | 4 |
| 3. SOLARWINDS FÜR DIE MIGRATION VORBEREITEN | 4 |
| 4. MIGRATIONSSPEZIFIKEN BEACHTEN | 5 |
| 5. IHRE MIGRATION ANPASSEN | 5 |
| SIE SIND FAST FERTIG | 6 |
| 1. ERLAUBTE DOMAINS ÜBERPRÜFEN | 6 |
| 2. ZUGANGSDATEN FINDEN | 7 |
| 3. FÜHREN SIE EINEN KOSTENLOSEN TESTLAUF FÜR DEN MIGRATIONSSERVICE DURCH | 7 |
| NACH DER DEMO-MIGRATION | 8 |
| 1. ÜBERPRÜFEN SIE DIE DEMO-ERGEBNISSE IN SOLARWINDS SERVICE DESK | 8 |
| 2. ERWÄGEN SIE EINE ANPASSUNG DER DEMO | 9 |
| WÄHREND DES VOLLSTÄNDIGEN DATENMIGRATIONSPROZESSES | 9 |
| 1. WÄHLEN SIE DEN MIGRATIONSFLUSS-TYP | 9 |
| 2. MACHEN SIE KEINE LAST-MINUTE-ÄNDERUNGEN | 9 |
| 3. STARTEN SIE DIE VOLLSTÄNDIGE DATENMIGRATION | 9 |
| NACH DER DATENMIGRATION | 10 |
| 1. ÜBERPRÜFEN SIE DIE ERGEBNISSE | 10 |
| 2. RICHTEN SIE SOLARWINDS SERVICE DESK EIN | 10 |
| WARUM MIT UNS MIGRIEREN | 11 |



Der Erfolg einer reibungslosen [SolarWinds Service Desk-Datenmigration](#) hängt von einem zuverlässigen Migrationsdienst ab. Optimieren Sie Ihren Service-Desk-Migrationsprozess mit einer detaillierten Checkliste, die für SolarWinds-Benutzer entwickelt wurde.

Der Migration Wizard kann solche Daten nicht auf SolarWinds Service Desk übertragen:

- Benutzerdefinierte Felder für Kontakte und Organisationen
- CC in Tickets
- Geschlossen-Daten von Tickets

Wenn Sie bestimmte Datensätze migrieren müssen, bieten wir maßgeschneiderte Datenmigrationsdienste an. Zögern Sie nicht, [uns für weitere Unterstützung zu kontaktieren](#).

BEVOR SIE DIE MIGRATION EINRICHTEN

Befolgen Sie die nachstehende Checkliste, um sicherzustellen, dass Ihre SolarWinds Service Desk-Datenreplikation erfolgreich ist.

Hinweis: Bei Demo- und Voll-Datenmigrationen verläuft der Prozess des Importierens der Quelldaten auf die gleiche Weise. Wenn es im Test-Demo einige Besonderheiten gibt, wird dasselbe auch bei der Vollmigration passieren.

Um sicherzustellen, dass alles genau migriert wurde, laden Sie die Demo-Berichte für migrierte, fehlgeschlagene und übersprungene Datensätze herunter. Bei Fragen wenden Sie sich bitte an unser Support-Team.

1. EIN MIGRATIONSPROJEKTPLAN ERSTELLEN

Es gibt keinen universellen Ansatz für die Datenmigration. Das Help Desk Migration-Team hat jedoch tausende von Migrationen durchgeführt, daher gibt es drei bewährte Methoden:

1. Automatisierte Datenmigration oder Selbstmigration
2. Benutzerdefinierte Datenmigration
3. Automatisierte oder benutzerdefinierte Datenmigration + Delta-Migration

Wenn Sie Hilfe bei der [Planung und Durchführung Ihrer Service-Desk-Migration](#) benötigen, kontaktieren Sie uns und wir helfen Ihnen, Ihr Migrationsprojekt aufzubauen.



2. HALTEN SIE IHR TEAM AUF DEM LAUFENDEN

Stellen Sie sicher, dass Ihr Support-Team über den Datentransfer zu SolarWinds Service Desk informiert ist. Binden Sie sie in den Vorbereitungsprozess ein und delegieren Sie einige Aufgaben, z.B. das Überprüfen von Duplikaten, das Testen der Zuordnung usw.

3. SOLARWINDS FÜR DIE MIGRATION VORBEREITEN

Bereiten Sie nun Ihr SolarWinds Service Desk-Konto für die Datenmigration vor. Befolgen Sie die folgenden Schritte:

1. **Erstellen Sie entsprechende benutzerdefinierte Felder.** Ihre benutzerdefinierten Felder in SolarWinds sollten mit den Typen in Ihrem aktuellen System übereinstimmen. Hier ist eine einfache Anleitung, wie Sie das machen:

Gehen Sie zur **Indexseite der benutzerdefinierten Felder > Hinzufügen+** > füllen Sie den Namen aus > wählen Sie einen Feldtyp aus. Wählen Sie dann entweder **Global oder Servicekatalog** > klicken Sie auf **Speichern**.

New Field

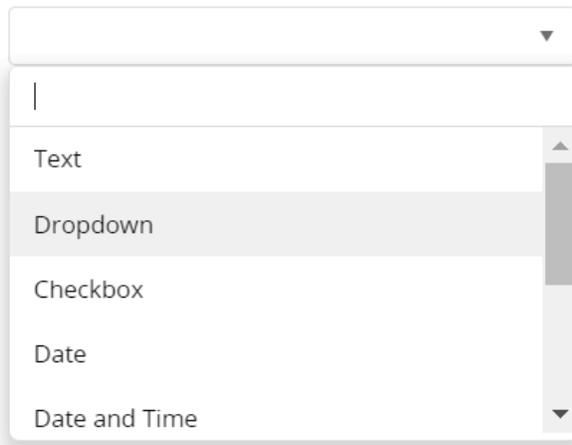
Active 

Name *

CI status

[Add help text](#)

Field Type *



Text
Dropdown
Checkbox
Date
Date and Time

2. **Agenten hinzufügen.** Richten Sie Benutzerprofile in SolarWinds Service Desk für eine ordnungsgemäße Ticketzuweisung ein. Befolgen Sie diese Schritte:

Gehen Sie zu **Einstellungen > Benutzer & Gruppen > Benutzer**. Füllen Sie dann den Namen, Titel, Standort, Abteilung, Berichte und Rolle für jeden Agenten/Techniker aus.



3. **Gruppen einrichten.** Wenn Sie Gruppen in Ihrer Quellplattform haben, müssen Sie die Gruppen in Ihrem SolarWinds-Konto hinzufügen. So geht's:

Öffnen Sie **Einstellungen > Benutzer & Gruppen > Gruppen > Hinzufügen+**. Geben Sie einen Namen und eine Beschreibung an. Wählen Sie einen Benutzer aus, dem die Gruppe berichtet. Klicken Sie dann auf **Gruppe erstellen**.

4. MIGRATIONSSPEZIFIKEN BEACHTEN

Vor der vollständigen Datenmigration zu SolarWinds sollten Sie wissen, dass:

1. Erstellungsdaten von Kommentaren in den Text des entsprechenden Kommentars migrieren.
2. Alle Ticketdaten (created_at, updated_at) auf das Datum des Abschlusses der Migration gesetzt werden.
3. Die Artikel möglicherweise nicht genau wie im Quellsystem aussehen. Zum Beispiel könnte der Artikel Titel ohne Abstand mit dem Text verschmelzen. Dies liegt daran, dass SolarWinds Service Desk automatisch HTML-Tags entfernt.

5. IHRE MIGRATION ANPASSEN

Passen Sie den Datenimport in SolarWinds Service Desk mit den verfügbaren Optionen an, einschließlich:

| | |
|--|---|
| Tags zu migrierten Tickets hinzufügen | Trennen Sie Quell-Tickets von den vorhandenen in einer SolarWinds-Instanz, indem Sie ein zusätzliches Tag hinzufügen. |
| Inline-Bilder als Anhänge migrieren | Der Migration Wizard überträgt standardmäßig keine Inline-Bilder an SolarWinds Service Desk. Sie können sie behalten, indem Sie sie als Anhänge importieren. |
| Anhänge überspringen | Das Datenübertragungstool verschiebt Anhänge automatisch, aber Sie können sie überspringen – entweder um Speicherplatz zu sparen oder um Ihre Migration zu beschleunigen. |
| Eine Demo mit benutzerdefinierten Daten – ausgewählte Tickets | Fügen Sie einfach 20 ausgewählte Ticket-IDs ein, die Sie für den Test migrieren möchten. |

Das Help Desk Migration-Team kann Ihre SolarWinds-Migration an Ihre spezifischen geschäftlichen Anforderungen anpassen. Hier ist eine Kurzzliste der beliebtesten Anpassungen:

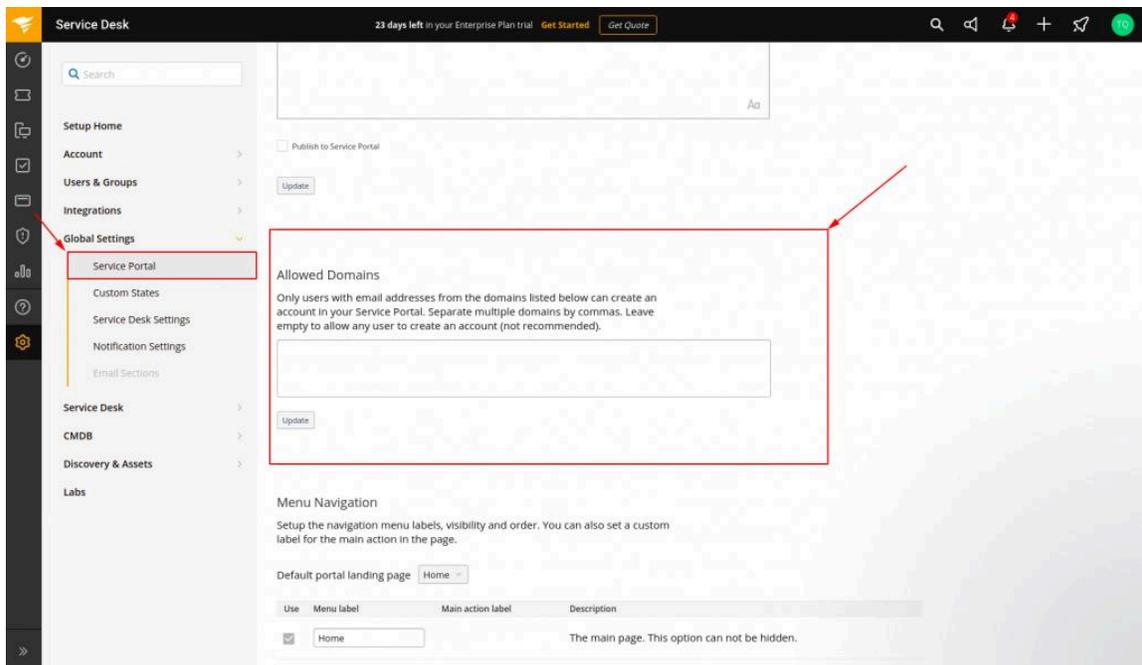
- Daten basierend auf verschiedenen Kriterien filtern (Erstellungsdaten, Tags, benutzerdefinierte Felder, Gruppen, Organisationen, Zuweisungen).
- Den standardmäßigen Migrationsprozess anpassen (z.B. Change- und Problemobjekte als Tickets behandeln, Ticketereignisse als private Notizen migrieren, Informationen zu inaktiven Benutzern einbeziehen).
- Zusätzliche Details hinzufügen (z.B. Tickets taggen, Legacy-Ticket-ID im Betreff einfügen), um den Kontext historischer Daten zu bewahren.

SIE SIND FAST FERTIG

1. ERLAUBTE DOMAINS ÜBERPRÜFEN

Überprüfen Sie, ob das Feld für erlaubte Domains leer ist. Auf diese Weise können Sie unseren Migrationsdienst auf die Whitelist setzen und unserem Migration Wizard erlauben, eine SolarWinds-Datenbewegung durchzuführen.

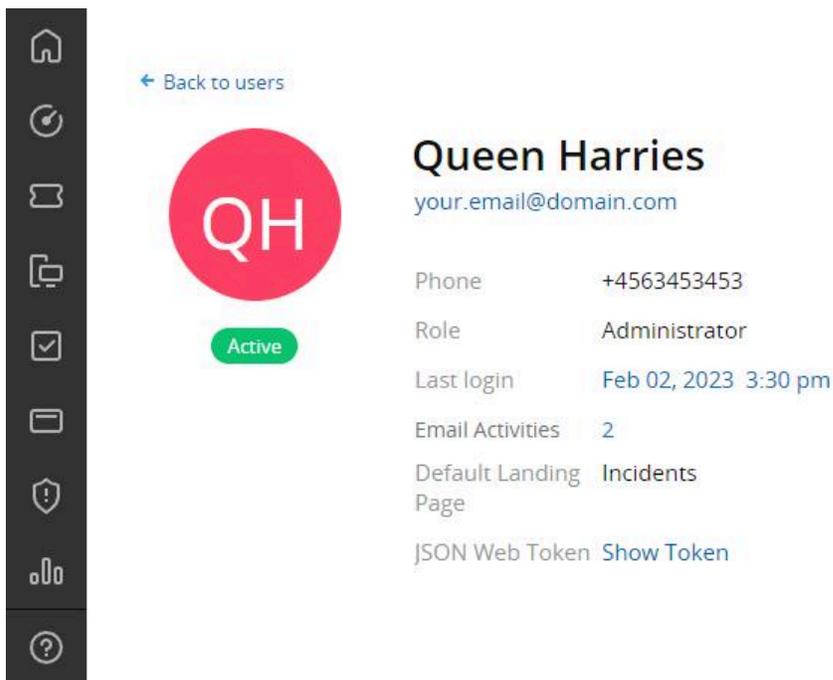
Gehen Sie zu **Setup > Globale Einstellungen > Service-Portal > Erlaubte Domains**. Überprüfen Sie, ob das Feld leer ist.



2. ZUGANGSDATEN FINDEN

Beim Starten einer Demo-Migration benötigen Sie Zugangsdaten für Ihre Quellplattform und SolarWinds Service Desk. Die Zugangsdaten für Ihr aktuelles Help Desk oder Service Desk können variieren, daher folgen Sie den Anweisungen im Migration Wizard beim Schritt zur Verbindung der Quellplattform.

Um SolarWinds Service Desk mit dem Migration Wizard zu verbinden, finden Sie Ihr [API-Token](#): **Setup > Benutzer & Gruppen > klicken Sie auf Ihren Namen > Aktion > JSON Web Token generieren.**



The screenshot shows a user profile page in the SolarWinds Service Desk interface. On the left is a dark sidebar with various icons. The main content area has a 'Back to users' link at the top left. The user's profile is for 'Queen Harries' with the email 'your.email@domain.com'. A red circular avatar with 'QH' is shown, along with a green 'Active' status badge. The profile details include: Phone (+4563453453), Role (Administrator), Last login (Feb 02, 2023 3:30 pm), Email Activities (2), Default Landing Page (Incidents), and a 'JSON Web Token Show Token' link.

3. FÜHREN SIE EINEN KOSTENLOSEN TESTLAUF FÜR DEN MIGRATIONSSERVICE DURCH

Bevor Sie mit der vollständigen Datenmigration beginnen, [richten Sie eine kostenlose Demo ein](#). Dieser [Testdatentransfer](#) ermöglicht es Ihnen, 20 zufällige Vorfälle und 20 Lösungen von Ihrer alten Plattform nach SolarWinds Service Desk zu übertragen. So starten Sie:

1. Melden Sie sich beim Migration Wizard an oder registrieren Sie sich.
2. Verbinden Sie Ihre Quellplattform und SolarWinds Service Desk.
3. Wählen Sie die Daten aus, die Sie importieren möchten.
4. Ordnen Sie Ihre [Benutzer und Gruppen](#) zu.

5. Kartieren Sie Vorfälle und Lösungen.
6. Wählen Sie eine der [Automatisierungsoptionen](#) aus.
7. Beginnen Sie Ihre kostenlose Demo-Migration, um zu sehen, wie Ihre Daten übertragen werden.

Sie können Ihre Demo so oft bearbeiten und erneut ausführen, wie Sie möchten.

NACH DER DEMO-MIGRATION

1. ÜBERPRÜFEN SIE DIE DEMO-ERGEBNISSE IN SOLARWINDS SERVICE DESK

Nachdem Ihre kostenlose Demo-Migration abgeschlossen ist, überprüfen Sie die migrierten Datensätze in SolarWinds Service Desk. Sie sehen eine Tabelle mit vier Spalten:

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

Laden Sie Berichte zu migrierten, fehlgeschlagenen und übersprungenen Datensätzen herunter. Überprüfen Sie, wie diese kleine Menge an Quelldaten migriert wurde. Denken Sie daran, dass die Art und Weise, wie Daten während der Testmigration migriert wurden, auch für die vollständige Datenmigration gelten wird.

Worauf sollten Sie bei der Überprüfung migrierter Datensätze achten?

- Alle Kommentare wurden verschoben, und die Autoren der Kommentare sollten dieselben sein
- Tickets sind den richtigen Benutzern zugewiesen
- Alle benutzerdefinierten Feldwerte wurden importiert
- Kunden und Unternehmen wurden genau migriert
- Anhänge wurden mit den Bezeichnungen verschoben
- Kategorien korrekt zugewiesen (bei der Migration der Wissensdatenbank)



Für weitere Details sehen Sie sich unseren ausführlichen Video-Leitfaden zum [Überprüfen der Ergebnisse einer Demo-Migration](#) an.

2. ERWÄGEN SIE EINE ANPASSUNG DER DEMO

Wählen Sie bis zu 20 Tickets und 20 KB-Artikel für eine Demo mit benutzerdefinierten Daten aus. Wenn Sie spezifischere Anforderungen haben, [kontaktieren Sie unser Support-Team](#), und wir richten eine benutzerdefinierte Demo für Sie ein.

WÄHREND DES VOLLSTÄNDIGEN DATENMIGRATIONSPROZESSES

1. WÄHLEN SIE DEN MIGRATIONSFLUSS-TYP

Wenn Sie entweder Ihre Quell- oder Zielplattform verwenden müssen, ziehen Sie die folgenden Optionen in Betracht:

- **Verwenden Sie eine Quellplattform während der vollständigen Datenmigration.** In diesem Fall müssen Sie eine Delta-Migration durchführen, um aktualisierte oder neue Daten zu importieren. Die Delta-Migration ist nur in [einem Signature-Supportpaket](#) verfügbar.
- **Arbeiten Sie mit SolarWinds Service Desk.**

Während die vollständige Datenmigration läuft, können Sie gelegentlich den Status überwachen oder auf Updates von unserem Team warten.

2. MACHEN SIE KEINE LAST-MINUTE-ÄNDERUNGEN

Verzichten Sie darauf, kurz vor der vollständigen Datenmigration Last-Minute-Änderungen an Ihren Daten vorzunehmen. Solche Änderungen können den Prozess komplizieren. Stattdessen sollten Sie die Quelldaten auf Duplikate oder unnötige Einträge überprüfen, bevor der Transfer beginnt.

3. STARTEN SIE DIE VOLLSTÄNDIGE DATENMIGRATION

Sie können Ihre **vollständige Datenmigration** nur starten, wenn:

- Sie haben ein Supportpaket gewählt – entweder um den grundlegenden Kundenservice zu erhalten oder zusätzliche Optionen wie Daten-Rückmigration, Delta-Migration oder Intervall-Migration benötigen.

- Ihre Zahlung ist bestätigt. Es ist am besten, im Voraus zu zahlen, insbesondere wenn Sie ein bestimmtes Datum für Ihren Datenimport haben.
- Nehmen Sie sich die Zeit, die „Migrationsnotizen“ in der linken Seitenleiste durchzugehen. So stellen Sie sicher, dass alle Vorbereitungen ordnungsgemäß abgeschlossen sind.

NACH DER DATENMIGRATION

1. ÜBERPRÜFEN SIE DIE ERGEBNISSE

Unmittelbar nach der vollständigen Datenmigration sollten Sie die replizierten Datensätze in Ihrem SolarWinds-Konto gründlich überprüfen. Sie haben fünf Tage Zeit, um die Überprüfung vorzunehmen, bevor Ihre Datenübertragung archiviert wird. Die Frist kann je nach Ihrem gewählten Supportpaket verlängert werden.

Standardmäßig spiegelt SolarWinds Service Desk alle Tickets in der **Index-Tabelle für Vorfälle** wider. Um diese anzuzeigen, gehen Sie zu Ihrem **Dashboard > Service Desk > Vorfälle**. Sie sehen den Tabellentitel „Alle Vorfälle“ oben links. Sie können die Tickets nach Status, Priorität, Kategorie, Bearbeiter usw. filtern.

INCIDENTS
All Incidents ▾ ...
EDIT VIEW 4 Items

| NUMBER ↓ | SLA BREACHES | NEXT BREACH | STATE | TITLE | PRIORITY | INCIDENT ORIGIN | CATEGORY | SUBCATEGORY | ASSIGNED TO | REQUESTER | SITE | DEPARTMENT |
|----------|--------------|-------------|-------|---|----------|-----------------|------------------|----------------|-------------|-----------|------|------------|
| 4 | 1 | | New | New Laptop Request ✓ 1 hardware, laptop | High | Web | Hardware | Laptop | | Daniel | | |
| 3 | 1 | | New | Employee On-boarding Request ✓ 1 human resources, New Hire | High | Web | Human Resources | New Hire | Helpdesk | Daniel | | |
| 2 | 1 | | New | Printer is jammed hardware, printer | High | System | Hardware | Printer | Daniel | Daniel | | |
| 1 | 1 | | New | Account locked account management, password reset | High | System | Account Manag... | Password Reset | Helpdesk | Daniel A | | |

Falls etwas fehlt, überprüfen Sie, ob die Suchfilter für alle Tickets und den spezifischen Zeitraum korrekt eingerichtet sind. Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an unser Support-Team.

2. RICHTEN SIE SOLARWINDS SERVICE DESK EIN

- Aktualisieren Sie die internen Links für die Wissensdatenbank manuell.
- Aktivieren Sie alle Kommunikationskanäle.
- Wenn Sie Ihre Quellplattform während der Migration verwendet haben, leiten Sie E-Mails erneut an SolarWinds weiter. Wenn Sie während der Migration zu SolarWinds gewechselt haben, sind keine weiteren Maßnahmen erforderlich.



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

