



Help Desk Migration

ZENDESK DATENMIGRATION CHECKLISTE



Inhaltsverzeichnis

BEVOR SIE DIE MIGRATION EINRICHTEN	3
1. BAUEN SIE EINE MIGRATIONSTRATEGIE, DIE ZU IHRER SITUATION PASST	3
2. HALTEN SIE IHR TEAM AUF DEM LAUFENDEN	4
3. FILTERUNG HISTORISCHER DATEN	4
4. ZENDESK FÜR DIE MIGRATION VORBEREITEN	4
5. STUDIEREN SIE DIE BESONDERHEITEN	6
6. PERSONALISIEREN SIE IHRE MIGRATION	8
SIE SIND FAST BEREIT	10
1. AUTOMATISIERUNGEN DEAKTIVIEREN	10
2. DEAKTIVIEREN SIE BEDINGUNGEN	11
3. FINDEN SIE ZUGANGSDATEN	14
4. FÜHREN SIE EINE KOSTENLOSE DEMO DURCH	14
NACH DER DEMO-MIGRATION	14
1. ÜBERPRÜFEN SIE DAS ERGEBNIS IN ZENDESK	14
2. ERWÄGEN SIE EINE ANPASSBARE DEMO	15
WÄHREND DES PROZESSES DER VOLLSTÄNDIGEN DATENMIGRATION	16
1. BEHALTEN SIE DIE GRUNDLAGEN IM GEDÄCHTNIS	16
2. NEHMEN SIE KEINE ÄNDERUNGEN IN LETZTER MINUTE VOR	16
3. STARTEN SIE DIE VOLLSTÄNDIGE DATENMIGRATION	16
NACH DER VOLLSTÄNDIGEN DATENMIGRATION	17
1. WERFEN SIE EINEN GENAUEN BLICK DARAUF	17
2. RICHTEN SIE ES EIN	18
WARUM MIT UNS MIGRIEREN	19



Sie benötigen zwei Dinge, um eine erfolgreiche Zendesk-Migration durchzuführen. Das erste ist eine [detaillierte Checkliste](#), die alles von A bis Z abdeckt. Das zweite ist ein zuverlässiger Drittanbieterdienst wie Help Desk Migration, der die schwere Last der Datenübertragung auf sich nimmt.

Bitte beachten Sie, dass bei einer Standardmigration unser Migration Wizard Folgendes nicht nach Zendesk überträgt:

- Inline-Bilder (aber es ist als vorgefertigte Option verfügbar – **Inline-Bilder als Anhänge migrieren**)
- [Links zwischen Wissensdatenbank-Artikeln](#)
- Ticket-Formulare

Sie können nahezu jede Anpassung des Importprozesses in einer benutzerdefinierten Datenmigration anfordern. [Kontakt](#) unser Team, um die Details zu besprechen.

Hinweis: Beim Import Ihrer Wissensdatenbank in Zendesk ändern sich die Daten von den ursprünglichen auf die Daten der Datenmigration selbst.

BEVOR SIE DIE MIGRATION EINRICHTEN

Schnelle Tatsache: Etwa 60 % der Aufwendungen während des Datenmigrationsprozesses entfallen auf Vorbereitung und Planung. Überprüfen Sie daher vor der Durchführung der Datenmigration Folgendes:

Hinweis: Alle Tickets und zugehörigen Daten migrieren auf die gleiche Weise in der Demo-Migration oder der Vollmigration. Wenn einige Ticketdaten während der Demo-Migration nicht migriert wurden oder falsch übertragen wurden, wird dies auch während der Vollmigration der Fall sein.

Um zu überprüfen, ob alles korrekt migriert wurde, laden Sie die Demo-Berichte für migrierte/fehlgeschlagene/übersprungene Datensätze herunter. Wenn Sie Probleme haben, wenden Sie sich an unser Support-Team.

1. BAUEN SIE EINE MIGRATIONSTRATEGIE, DIE ZU IHRER SITUATION PASST

Es gibt keinen einzigen richtigen Ansatz für Ihre Migration. Rückblickend auf unsere Erfahrungen bei der Durchführung von Datenmigrationen für Kunden haben wir zwei Arten erfolgreicher Datenmigrationen entwickelt:

1. Automatisierte oder benutzerdefinierte Datenmigration
2. Automatisierte oder benutzerdefinierte Datenmigration + Delta-Migration



In dieser Checkliste finden Sie eine detailliertere Beschreibung, wie diese Help Desk Migrationen geplant und durchgeführt werden können.

2. HALTEN SIE IHR TEAM AUF DEM LAUFENDEN

Stellen Sie sicher, dass Sie einen transparenten Workflow geschaffen haben und genügend Wissen und Zeit bereitstellen, damit die Tickets für die Migration geschlossen werden können. Darüber hinaus haben die Agenten genug Zeit, sich an Zendesk zu gewöhnen.

Expertentipp: Erinnern Sie Ihre Mitarbeiter einen Tag vor der Migration daran, um ungewollte Arbeiten an Tickets in Ihrem alten Helpdesk zu verhindern. Senden Sie eine E-Mail mit einer Erinnerung oder erstellen Sie einen Kalendereintrag.

3. FILTERUNG HISTORISCHER DATEN

Jedes Unternehmen hat spezifische Anforderungen an die Aufbewahrung historischer Aufzeichnungen, deren Löschung oder die Übertragung bestimmter Daten in ihr Zendesk. Wir bieten eine benutzerdefinierte Filterung Ihrer Aufzeichnungen an, um Ihre geschäftlichen Anforderungen bestmöglich zu erfüllen. [Schreiben Sie uns](#) um die Kriterien zu besprechen, die Sie anwenden möchten, und welche Daten gefiltert werden sollen.

4. ZENDESK FÜR DIE MIGRATION VORBEREITEN

Sie müssen Zendesk vorbereiten:

1. Erstellen Sie benutzerdefinierte Felder mit einem passenden 'Typ'. Dies verbessert die Zuordnung und Verteilung der Datensätze nach der Migration. Zendesk umfasst benutzerdefinierte Felder für Tickets, Benutzer und Organisationen.

Sie können *benutzerdefinierte Ticketfelder* manuell im Voraus erstellen.

a) Gehen Sie zu **Admin** → **Verwalten** → Wählen Sie **Benutzer/Organisation/Ticket**-Felder → Klicken Sie auf **Feld hinzufügen**.



Ticket Fields

Ticket fields contain all ticket data, such as subject, description, and priority. Add and manage ticket fields to customize your ticket forms for agents and end users. [Learn more](#)

Search ticket fields Filters

Title	Field ID	Type	Date modified
multiselect_field	360012293799	Multi-select	2020-07-17
Dependent field	360012497959	Drop-down	2020-07-24
Social Messaging Channel Info...	360013271820	Multi-line	2020-08-18
Last Time Opened	360013288479	Text	2020-08-18
Refund	360013521200	Decimal	2020-08-26
Reason	360013521220	Text	2020-08-26

b) Erstellen Sie benutzerdefinierte Felder im Migration Wizard, wenn Sie die Migration einrichten.

Issues to Tickets mapping

Check out our [data mapping guide](#) to go over this step easily and fast.

JIRA SERVICE MANAGEMENT ISSUES **ZENDESK TICKETS**

MISSING FIELDS ON THE TARGET PLATFORM

Resolution

FIELDS AVAILABLE FOR MAPPING

Summary: Subject [system]
 Tags: Tags [system]
 Organizations: Organization [system]
 Skip this field: External ID [system]
 Skip this field: Group [system]

Issue type: Type: Incident

Use for default or empty values

Question:
 Task: Task
 [System] Service request: Question
 Sub-task: Question
 [System] Incident: Question
 [System] Problem: Question
 [System] Change: Question

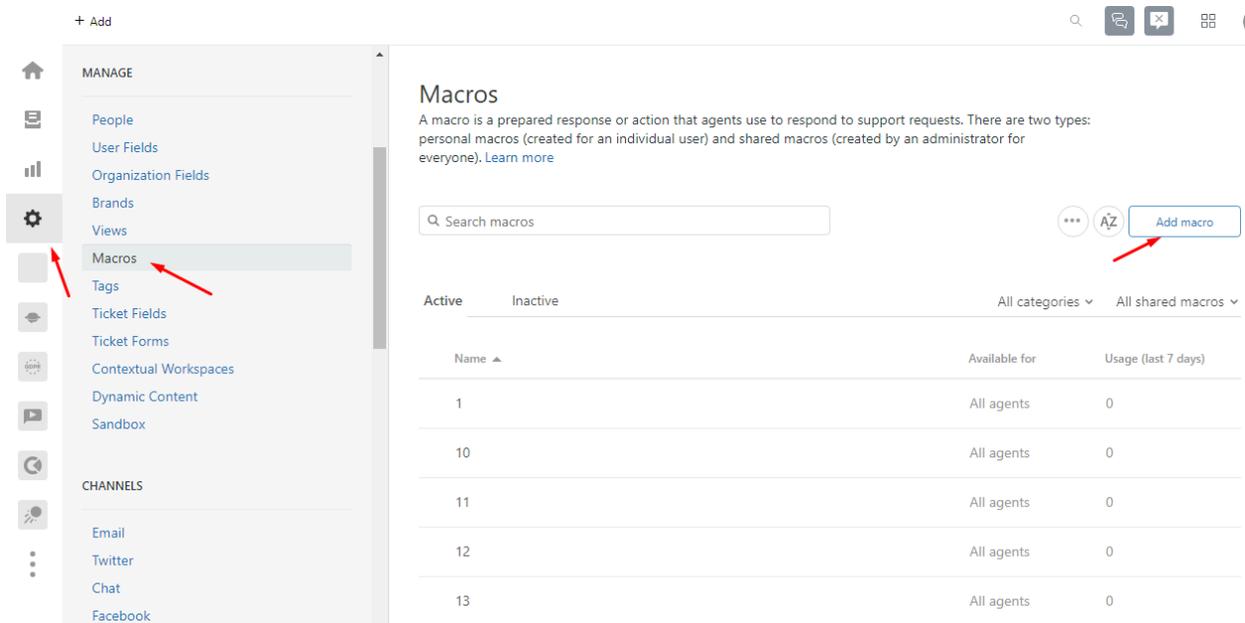
Wählen Sie das Quellfeld aus, das Sie zuordnen möchten, und klicken Sie auf dasselbe Feld in Zendesk hinzufügen. Warten Sie ein paar Sekunden, während der Wizard das Feld erstellt. Nachdem Sie das Feld erstellt haben, ordnen Sie dessen Werte zu.

Ihre benutzerdefinierten Felder sollten eine Standardeinstellung haben und als 'Nicht erforderlich' zugeordnet werden. Andernfalls bleibt das Feld leer.

Um benutzerdefinierte Felder für Kontakte und Organisationen zuzuordnen, wenden Sie sich an unser Team, um eine benutzerdefinierte Zuordnung dieser Feldtypen anzufordern.

2. Richten Sie gespeicherte Antworten (Makros) ein. Überprüfen Sie, welche Makros Sie möglicherweise in Zendesk benötigen. Bei gemeinsamen Makros (die für alle Teammitglieder erstellt wurden) ist es besser, diese zu behalten.

Um Makros in Zendesk zu erstellen, gehen Sie zu **Admin** → **Makros** → **Makro hinzufügen**.



The screenshot shows the Zendesk Admin interface for managing macros. The left sidebar is open to the 'MANAGE' section, with 'Macros' selected. The main content area displays the 'Macros' page, which includes a search bar, an 'Add macro' button, and a table of macros. The table has columns for 'Active', 'Inactive', 'Name', 'Available for', and 'Usage (last 7 days)'. There are 5 macros listed, all with 'All agents' available and 0 usage.

Active	Inactive	Name	Available for	Usage (last 7 days)
		1	All agents	0
		10	All agents	0
		11	All agents	0
		12	All agents	0
		13	All agents	0

3. Agentenprofile. Der Migration Wizard richtet die Agentenprofile während der Migration ein und verwendet nur die verfügbaren Slots in Ihrem Konto.

Wenn Sie unzugeordnete, gelöschte oder inaktive Agenten haben, wählen Sie einen Standardagenten in Zendesk aus, während Sie die Agentenprofile zuordnen.

4. Aktivierung des Help Centers. Wenn Sie planen, Ihre Wissensdatenbankartikel in Zendesk zu importieren, müssen Sie ein Kontoinhaber sein, um das Help Center zu aktivieren. Dies kann in Guide > Einstellungen in der Seitenleiste durch Klicken auf **Aktivieren** erfolgen.

5. STUDIEREN SIE DIE BESONDERHEITEN

Achten Sie auf die Besonderheiten und Einschränkungen von Zendesk:

1. Beim Migrieren zu Zendesk ändern sich die Status Ihrer gesperrten Kontakte in „nicht gesperrt“; gesperrte Kontakte können in Zendesk keine Anforderer sein.
2. Sie können keine Tickets ohne Kontakte, Organisationen und Agenten migrieren. Diese Felder müssen ausgefüllt sein.
3. Nach 28 Tagen werden Tickets, die als „Gelöst“ markiert sind, automatisch auf „Geschlossen“ aktualisiert. Und nach 120 Tagen im Status „Geschlossen“ werden Tickets automatisch archiviert. Dies geschieht aufgrund spezifischer Automatisierungseinstellungen. Sie können die Anzahl der Tage bis zur Schließung verringern, aber Sie können nicht erwarten, dass Tickets „Gelöst“ bleiben, bis Sie sie manuell schließen.
4. Zendesk zeigt standardmäßig nicht alle Ticketstatus im Hauptmenü an. Um alle Tickets anzuzeigen, geben Sie * in die Suchleiste ein und drücken Sie die Eingabetaste. Dies ist die einzige Möglichkeit, archivierte Tickets zu finden.
5. Die Tickets erhalten automatisch relevante Tags von Zendesk basierend auf den Optionen für benutzerdefinierte Felder.
6. Standardmäßig wird nur die Standardsprache für den Zendesk Guide migriert.
7. Die Agentenrollen, die Sie in Zendesk sehen, hängen von Ihrem Abonnementplan ab. Beispielsweise definiert die Rolle des Administrators alles in Ihrem Konto. Ein Light-Agent kann private Kommentare zu Tickets hinterlassen, kann jedoch nicht Eigentümer eines geschlossenen Tickets sein usw. Wenn Sie ein Enterprise-Plan-Nutzer sind, stellen Sie sicher, dass alle Ihre Agenten die Rolle „Mitarbeiter“ erhalten, um die Tickets zu lösen.
8. Jeder Abonnementplan hat eine begrenzte Anzahl von Agenten. Überlegen Sie, ob Sie ein Upgrade durchführen möchten, wenn Sie die gleiche Anzahl von Agenten beibehalten möchten, die Sie in Ihrem Quell-Helpdesk hatten. Wenn Sie bestimmte Agenten nicht nach Zendesk migrieren, [kontaktieren Sie unser Team](#) um deren Tickets neu zuzuweisen.
9. Tickets ohne Agenten werden einem Standardagenten in Zendesk zugewiesen. Wählen Sie einen Standardagenten aus, während Sie die Agentenprofile zuordnen.
10. Sie können Wissensdatenbankartikel nicht in Kategorien speichern, sondern nur in Ordnern. Wenn Sie auf dem Quell-Helpdesk keine Ordner hatten, werden die Artikel in einen standardmäßig vom Migrationstool automatisch erstellten Ordner migriert. Stellen Sie auch sicher, dass der Zendesk Guide aktiviert ist.
11. Wenn Sie Artikel in eine bestimmte Marke migrieren möchten, geben Sie deren Link im URL-Feld ein, während Sie Ihr Zendesk-Konto verbinden.



12. Standardmäßig ist Zendesk so konfiguriert, dass unsichere HTML-Tags und -Attribute blockiert werden, um sicherzustellen, dass Ihre Kunden sicher auf Ihre Wissensdatenbank zugreifen können. Beispielsweise werden Videos, die als Teil von Wissensdatenbankartikeln migriert werden, als unsichere Inhalte bezeichnet. Um sie anzuzeigen, gehen Sie zu Einstellungen > Guide-Einstellungen, finden Sie Sicherheit und aktivieren Sie die Option Unsichere Inhalte anzeigen.
13. Es gibt mehrere Arten von Tickets, die unterschiedlich migriert werden. Beispielsweise werden zusammengeführte Tickets als separate mit privaten Nachrichten migriert. Follow-ups werden als ein Ticket übertragen. In der benutzerdefinierten Migration können Sie Follow-ups übertragen, die eine ID in ein benutzerdefiniertes Feld oder eine private Notiz enthalten.
14. Das CC-Feld der Tickets wird nicht migriert, aber alle Antworten anderer Personen werden im Ticket angezeigt. Sie können diese Datensätze von den folgenden Plattformen nach Zendesk übertragen: Cayzu, FreeScout, Freshdesk, Freshservice, Help Scout, SupportPal.
15. Die Reihenfolge der Tickets während der Migration hängt von der API Ihres Quell-Helpdesks ab. Diese steuert den Prozess und bestimmt, ob neue oder alte Tickets zuerst übertragen werden. Unser Service migriert zuerst die Benutzer und dann die Tickets, um die Benutzer-Ticket-Beziehung aufrechtzuerhalten.
16. Richten Sie nach der Datenmigration erforderliche und Regex-Felder ein. Regex-Felder in Zendesk unterstützen nur Formate wie yyyy-mm-dd für das Datum, URL-Validierung, fünfstellige Postleitzahlen und Sozialversicherungsnummern im Muster 3-2-4, jeweils durch einen Bindestrich getrennt.

6. PERSONALISIEREN SIE IHRE MIGRATION

Unser Team kann Ihre Migration an Ihre Bedürfnisse anpassen. Oder Sie können Ihren Datenimport mit standardmäßigen Anpassungsoptionen wie folgt gestalten:

- neueste Datensätze zuerst migrieren
- Ticket-Tags
- Inline-Bilder migrieren
- Anlagen überspringen
- einmalige Demo mit benutzerdefinierten Daten (*für Tickets und Artikel)
- Inhaltsübersetzungen migrieren



- Ticket-Seitengespräche migrieren

The screenshot shows the migration wizard interface. On the left, there's a sidebar with migration details: 'From: JIRA SERVICE MANAGEMENT' with URL 'https://domain.atlassian.net' and 'Service Desks: Main Helpdesk'; 'To: ZENDESK' with URL 'https://domain.zendesk.com'; 'Choose Objects: NOT SELECTED'; 'Demo migration: NOT STARTED'; and 'All data migration: NOT STARTED'. Below this is an 'IMPORTANT MIGRATION NOTES' section with a checklist of preparation steps.

The main area is titled 'MAPPING Select Objects'. It shows a mapping between 'JIRA SERVICE MANAGEMENT' and 'ZENDESK'. Under 'HELP DESK OBJECTS', 'Users' maps to 'Agents', 'Organizations' to 'Organizations', 'Customers' to 'Customers', and 'Issues' to 'Tickets'. There are options to 'Match items' and 'Map fields'. Migration options include 'Migrate newest records first' (checked), 'Demo with custom data' (unchecked), 'Skip attachments' (unchecked), 'Migrate inline images as ticket attachments' (checked), and 'Add a new tag to tickets' (checked). A text input field for tags is visible. Under 'KNOWLEDGE BASE OBJECTS', 'Categories' maps to 'Categories', 'Folders' to 'Sections', and 'Contents' to 'Articles'. There is also a 'Demo with custom data' option for knowledge base objects. A 'Continue >' button is at the bottom left, and a help link 'Do you have questions on the fields mapping? Let us help you!' is at the bottom right.

Wenn Sie nach Zendesk migrieren, können Sie **Tags hinzufügen**, um die migrierten Daten zu identifizieren. Sie können auch **inline Bilder als Anlagen migrieren**. Beachten Sie, dass diese Option länger für die Migration der Daten benötigen kann.

Außerdem können Sie **Anlagen überspringen**, um die Datenmigration zu beschleunigen. Wenn Sie ein mehrsprachiges Help Center haben, wählen Sie die Option, **Inhaltsübersetzungen zu migrieren**. Schließlich, wenn Sie unseren Migration Wizard mit einem bestimmten Datensatz testen möchten, wählen Sie **einmalige Demo mit benutzerdefinierten Daten** für sowohl Tickets als auch Artikel.

Expertentipp: Zu den beliebten Anpassungen für die Zendesk-Migration können wir Ihnen Folgendes empfehlen:

- Datenfilterung nach verschiedenen Kriterien (Erstellungsdatum, Tags, benutzerdefinierte Felder, Gruppen, Organisationen, Zuständige)
- Änderung des Standardmigrationsprozesses (Migration von Change- und Problemobjekten als Tickets, Migration von Ticketereignissen als private Notizen, Migration von Informationen zu inaktiven Benutzern)
- Hinzufügen von Informationen zu den migrierten Daten (Markieren von Tickets mit zusätzlichen Tags, Hinzufügen der alten Ticket-ID zum Ticketbetreff)



Wenden Sie sich an unser Support-Team, wenn Sie andere Anpassungen im Sinn haben.

SIE SIND FAST BEREIT

1. AUTOMATISIERUNGEN DEAKTIVIEREN

Deaktivieren Sie die Automatisierungen in Zendesk, wenn Sie keine Änderungen an den migrierten Daten wünschen.

Gehen Sie zu **Admin** → **Business Rules** → **Automatisierungen** → Fahren Sie mit der Maus über die Automatisierung, die Sie deaktivieren möchten → Klicken Sie auf die drei Punkte und dann auf **"Deaktivieren."**

Sie müssen jede Automatisierung durchgehen und sie deaktivieren.

Expertentipp: Wenn Sie die Automatisierungen nicht ausschalten können, wählen Sie „Fügen Sie ein neues Tag zu den migrierten Tickets hinzu“ während der Datenzuordnung. Gehen Sie dann zu Zendesk und richten Sie spezifische Regeln für Benachrichtigungen und Automatisierungen ein, damit sie bei den Tickets mit dem hinzugefügten Tag nicht ausgelöst werden.

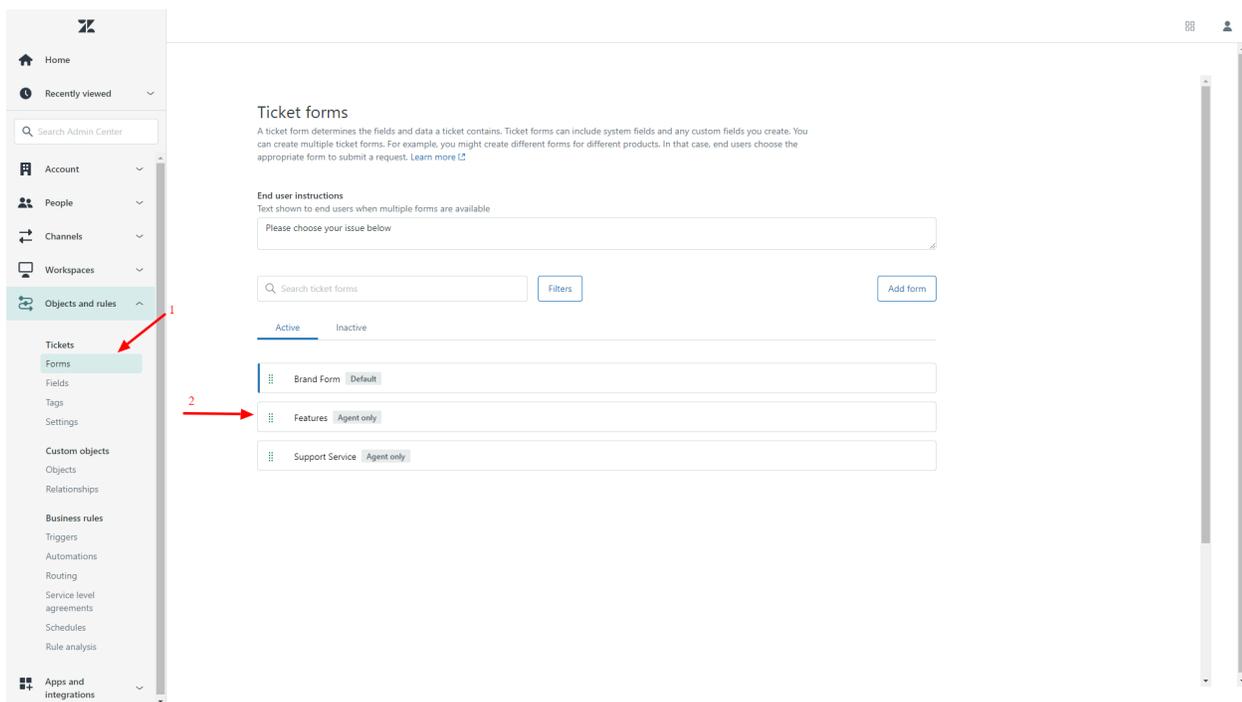
The screenshot shows the Zendesk Admin Center interface. On the left sidebar, under 'BUSINESS RULES', the 'Automations' option is selected. The main content area displays a table of automations. The table has columns for 'Name', 'Last updated', and 'Usage (last 7 days)'. One automation, 'Escalate unsolved VIP tickets to Urgent.', is highlighted with a red box. A context menu is open over this automation, with the 'Deactivate' option also highlighted by a red box and a red arrow pointing to it.

Name	Last updated	Usage (last 7 days)
Escalate unsolved VIP tickets to Urgent.	May 7, 2021	0
...

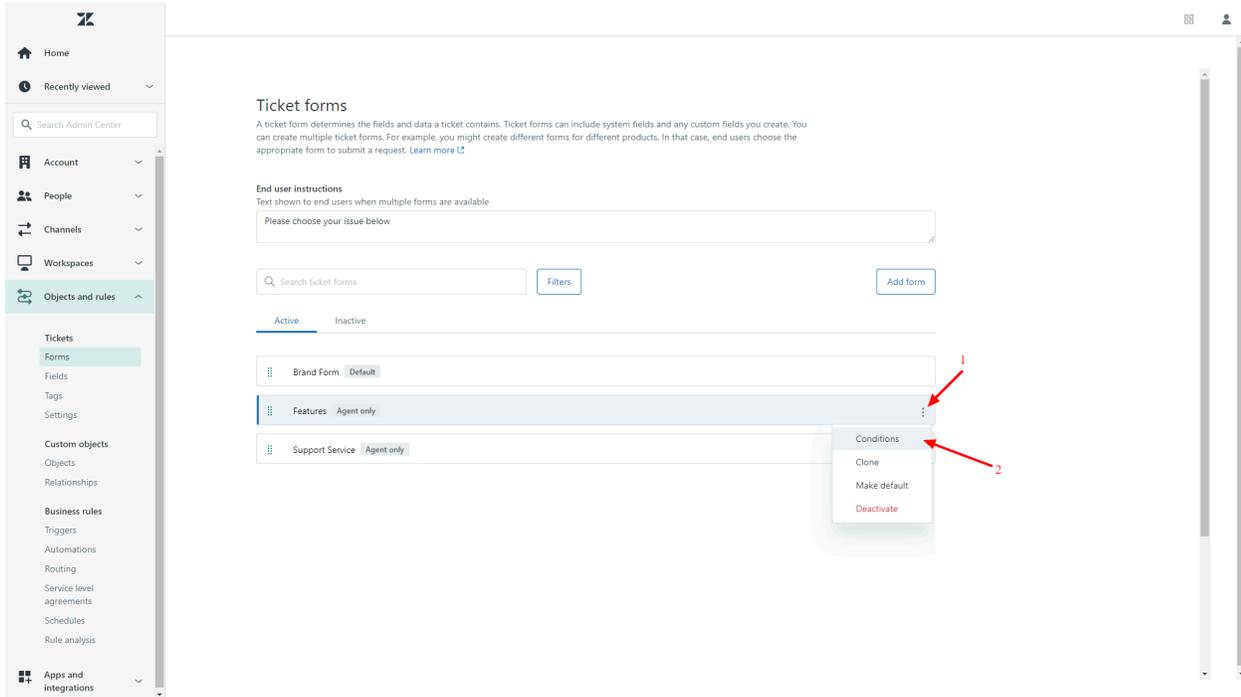
2. DEAKTIVIEREN SIE BEDINGUNGEN

Um sicherzustellen, dass Ihre Migration reibungslos verläuft, deaktivieren Sie die Bedingungen, die eine obligatorische Ausfüllung bestimmter Ticketfelder erfordern. [Befolgen Sie diesen Leitfaden](#):

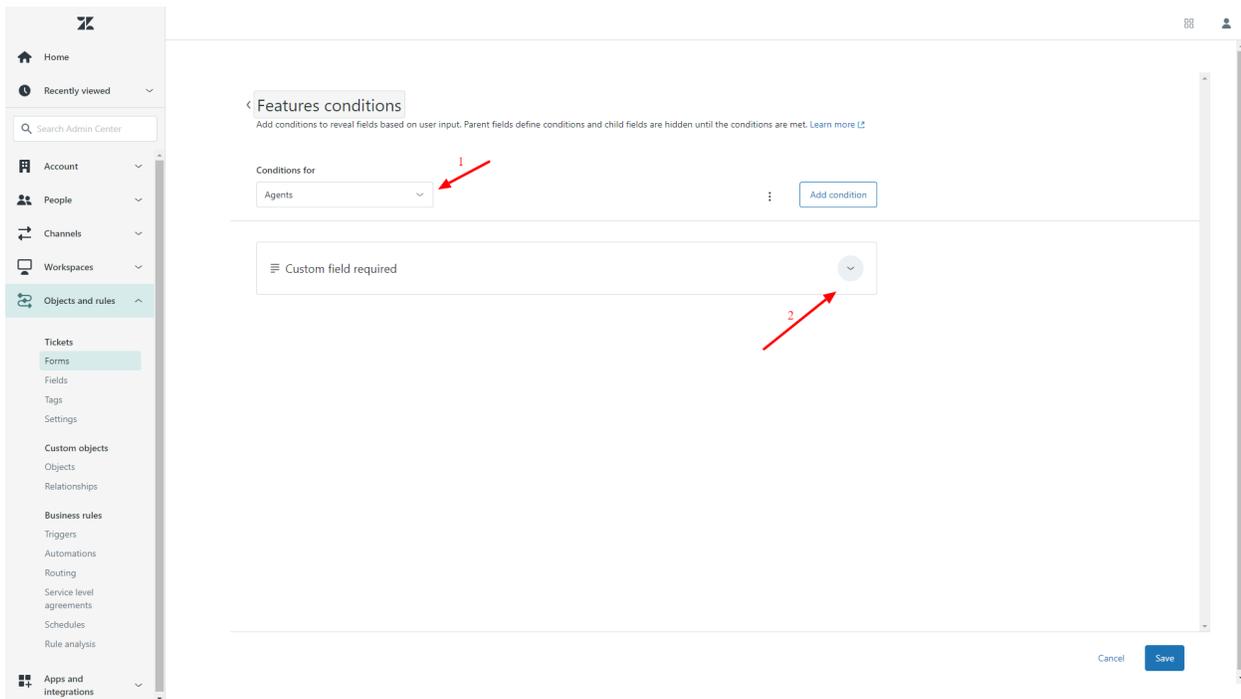
1. Gehen Sie zu **Admin Center**, und drücken Sie dort auf das Symbol für Objekte und Regeln.
2. Wählen Sie dann **Tickets > Formulare**. Gehen Sie zum Ticketformular und drücken Sie auf das Optionsmenü auf der rechten Seite.



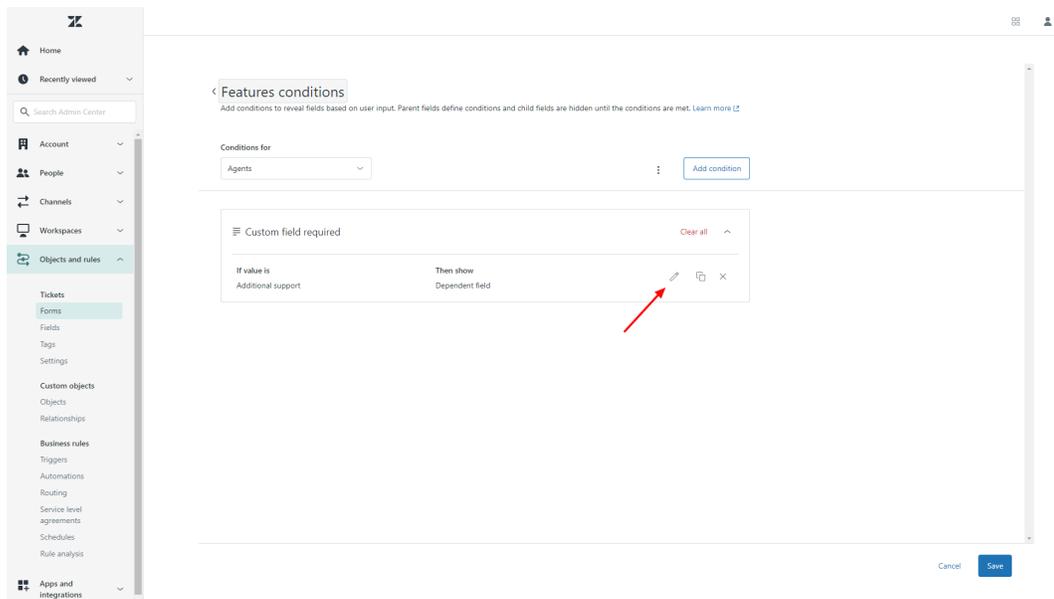
3. Wählen Sie **Bedingungen**.



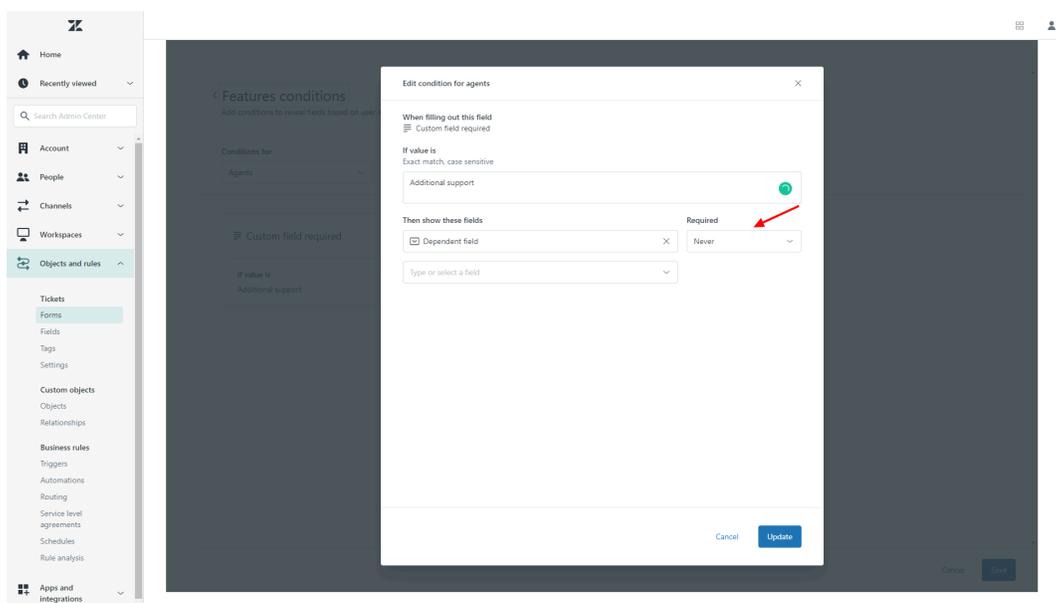
4. Wählen Sie einen Benutzertyp (**Agenten** oder **Endbenutzer**) aus der Dropdown-Liste für Bedingungen. Erweitern Sie das Symbol, um alle verfügbaren Bedingungen anzuzeigen.



5. Verwenden Sie den **Stift**, um eine Bedingung zu bearbeiten.



6. Öffnen Sie ein Dropdown-Menü im Feld **Erforderlich**.



7. Wählen Sie „Nie“ für jedes Feld aus und klicken Sie auf **Aktualisieren**, um die Änderungen zu speichern.

Sobald Ihre vollständige Migration abgeschlossen ist, gehen Sie zu den Ticketformularen, um die Anforderungseinstellungen in den Bedingungen wieder zu aktivieren.

3. FINDEN SIE ZUGANGSDATEN

Beim Einrichten einer Demo-Migration benötigen Sie Zugangsdaten zur Quellplattform und zu Zendesk.

Um Zendesk mit unserem Tool zu verbinden, benötigen Sie:

- **URL:** URL Ihres Unternehmens-Zendesk-Kontos.
- **OAuth-Authentifizierung:** Melden Sie sich bei Ihrem Zendesk-Konto an.

4. FÜHREN SIE EINE KOSTENLOSE DEMO DURCH

Anstatt sofort mit der vollständigen Datenmigration zu beginnen, bieten wir eine [kostenlose Demo-Migration](#) an. Während dieses Prozesses überträgt der [Migration Wizard](#) 20 zufällige Tickets und Artikel zu Zendesk. Überprüfen Sie außerdem, ob Ihr Konto über Administratorrechte in der Quellplattform und in Zendesk verfügt, um die Demo auszuführen.

1. Melden Sie sich bei Ihrem Migration Wizard an oder erstellen Sie ein Konto.
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. Ordnen Sie den Verlauf von Tickets und Artikeln zu.
6. Wählen Sie [automatisierte Optionen](#) aus.
7. Starten Sie Ihre kostenlose Demo-Migration.

NACH DER DEMO-MIGRATION

1. ÜBERPRÜFEN SIE DAS ERGEBNIS IN ZENDESK

Die Demo-Migration ist eine exakte Kopie der vollständigen Datenmigration, jedoch im kleineren Maßstab. Überprüfen Sie, ob alle Tickets entsprechend migriert wurden. Beachten Sie, dass die während der Demo-Migration importierten Daten nicht während der vollständigen Datenmigration übertragen werden.

Sobald Ihre Demo-Migration abgeschlossen ist, überprüfen Sie eine Tabelle mit vier Spalten von Datensätzen:



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

Laden Sie Berichte über migrierte, fehlgeschlagene und übersprungene Datensätze herunter.

Worauf sollten Sie achten, während Sie die migrierten Datensätze überprüfen?

- Alle Kommentare wurden migriert und ob die Autoren der Kommentare dieselben sind
- Die Tickets sind den richtigen Agenten zugewiesen
- Alle Werte der benutzerdefinierten Felder wurden migriert
- Die Kunden und Unternehmen wurden korrekt migriert
- Attachments wurden zusammen mit den Labels migriert
- Die Kategorien sind angemessen zugewiesen (bei der Wissensdatenbankmigration)
- Die Automatisierungsregeln haben keine Ihrer Demodaten aktualisiert

Hinweis: Überprüfen Sie die Integrität der importierten Attachments. Gehen Sie zu Ihrer Zielplattform und laden Sie sie herunter, um zu sehen, ob alles korrekt migriert wurde.

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

2. ERWÄGEN SIE EINE ANPASSBARE DEMO

Haben Sie Tickets mit mehr Antworten, Attachments oder Notizen als üblich und möchten sehen, wie sie nach Zendesk migriert werden? Wählen Sie **eine einmalige Demo mit benutzerdefinierten Daten** für sowohl Tickets als auch Artikel während der Datenzuordnung.

Fügen Sie zuerst bis zu 20 IDs für Tickets und dann für Artikel hinzu. Achten Sie darauf, die angebotene Anzahl von Datensatz-IDs nicht zu überschreiten. Beachten Sie jedoch, dass es sich um eine einmalige Option handelt. Wenn Sie eine benutzerdefinierte Demo-Migration mehr als einmal durchführen möchten, senden Sie eine Anfrage an unser Team.



WÄHREND DES PROZESSES DER VOLLSTÄNDIGEN DATENMIGRATION

1. BEHALTEN SIE DIE GRUNDLAGEN IM GEDÄCHTNIS

Führen Sie die vollständige Datenmigration durch, und Sie können während des Transfers an Ihrem Quell-Helpdesk arbeiten. Die nach der vollständigen Datenmigration erstellten oder aktualisierten Datensätze erscheinen jedoch nicht automatisch in Zendesk. Wählen Sie [Delta-Migration](#), um alle neuen und aktualisierten Daten zu übertragen.

Der Migration Wizard führt den Prozess in der Cloud aus. Sie müssen die Registerkarte während des Prozesses nicht geöffnet lassen. Sie können:

- den Fortschritt auf Ihrer Seite zur vollständigen Datenmigration überprüfen, um den Workflow zu sehen
- auf eine Nachricht von unserem Team warten

Die Dauer Ihrer vollständigen Datenmigration hängt von der Anzahl der zu übertragenden Datensätze ab. In der Regel erfolgt der Datenimport nach Zendesk mit etwa 2000 Tickets pro Stunde. Um den Prozess zu beschleunigen, können Sie Ihren Quellanbieter und Zendesk bitten, die Anzahl der API-Anfragen zu erhöhen. Stellen Sie außerdem sicher, dass Sie uns vor Beginn Ihrer vollständigen Datenmigration über diese Änderung informieren.

2. NEHMEN SIE KEINE ÄNDERUNGEN IN LETZTER MINUTE VOR

Änderungen können Ihre Migration unterbrechen und die Zeit für die Migration Ihrer Daten verlängern. Wenn Sie doppelte oder unnötige Datensätze im Quell-Helpdesk bemerken, lassen Sie sie durchgehen. Machen Sie nach der Datenmigration eine kleine Bereinigung in Zendesk.

Wenn Sie neue Tickets in Ihrem Quell-Helpdesk erhalten, können Sie eine [Delta-Migration](#) wählen, um sie nach Zendesk zu migrieren.

Hinweis: Eine Delta-Migration ist nur für Benutzer verfügbar, die ein [Signature-Supportpaket](#) gewählt haben.

3. STARTEN SIE DIE VOLLSTÄNDIGE DATENMIGRATION

Der Migration Wizard überträgt jeden Datensatz einzeln. Je nach Anzahl der Entitäten kann der Prozess von 20 Minuten bis zu mehreren Tagen dauern.



Hinweis: Zendesk verwendet während der Migration die UTC-Zeitzone, daher haben Sie wahrscheinlich eine mindestens einstündige Zeitverschiebung bei der Migration.

Die Migration beginnt, wenn:

1. **Ihre Zahlung bestätigt wurde.** Dies kann einige Zeit in Anspruch nehmen; daher tätigen Sie die Transaktion im Voraus oder planen Sie die Datenmigration.
2. **Sie der Checkliste zugestimmt haben.** Klicken Sie auf die entsprechende Checkliste, um einen Mini-Leitfaden der wesentlichen Schritte zu öffnen, die Sie vor dem Transfer durchführen sollten. Nachdem Sie die Schritte durchgegangen sind, setzen Sie ein Häkchen in das Kästchen.

NACH DER VOLLSTÄNDIGEN DATENMIGRATION

1. WERFEN SIE EINEN GENAUEN BLICK DARAUF

Selbst im Falle einer reibungslosen vollständigen Datenmigration sollten Sie sich Zeit nehmen, um alles zu überprüfen. Setzen Sie Suchfilter für alle Tickets, um alles zu finden:

Gehen Sie zu **Admin** > klicken Sie unter **Verwalten** auf **'Ansichten'** > klicken Sie auf **'Offen'**, um alle Tickets zu sehen, die zu einer bestimmten Kategorie gehören. Dann öffnet sich eine Liste aller benötigten Tickets.

The screenshot shows the Zendesk Admin interface. On the left sidebar, the 'MANAGE' button is highlighted with a red box. Below it, the 'Views' option is also highlighted with a red box. The main content area displays the 'Views' section, which includes a search bar and a table of views. The table has columns for 'Name', 'Available for', and 'Last updated'. The first row, 'Your unsolved tickets', is selected, and its 'Open' button is highlighted with a red box. Other views listed include 'Unassigned tickets', 'All unsolved tickets', 'Recently updated tickets', 'Overdue tasks', and 'New tickets in your groups'.

Name	Available for	Last updated
<input type="checkbox"/> Your unsolved tickets	All agents	Open
Unassigned tickets	All agents	Mar 3, 2017
All unsolved tickets	All agents	Mar 3, 2017
Recently updated tickets	All agents	Mar 3, 2017
Overdue tasks	All agents	Jul 1, 2017
New tickets in your groups	All agents	Mar 3, 2017

Views

- Views unsolved tickets 447
- Unassigned tickets 861
- All unsolved tickets 1.3k
- Recently updated tickets 0
- Overdue tasks 0
- New tickets in your groups 205
- Pending tickets 30
- Recently solved tickets 141
- Unsolved tickets in your groups 664
- All 0
- Closed tickets 7.6k
- Solved Ticket 141
- Suspended tickets 2
- Deleted tickets 84

Your unsolved tickets
447 tickets

	Subject	Requester	Requested	Type	Priority	Assignee
Status: Open						
<input type="checkbox"/>	Display Issues on Firefox 2.05	Agent HDM	Dec 18, 2009	Question	Normal	Agent HDM
<input type="checkbox"/>	Display Issues on Firefox 2.05	Agent HDM	Dec 18, 2009	Question	Normal	Agent HDM
<input type="checkbox"/>	Incident 102408	QA HDM	Dec 18, 2009	Question	Urgent	Agent HDM
<input type="checkbox"/>	Incident 102411	QA HDM	Dec 18, 2009	Question	Urgent	Agent HDM
<input type="checkbox"/>	Incident 102408	QA HDM	Dec 18, 2009	Question	Urgent	Agent HDM
<input type="checkbox"/>	Incident 102410	QA HDM	Dec 18, 2009	Question	Urgent	Agent HDM
<input type="checkbox"/>	Incident 102410	QA HDM	Dec 18, 2009	Question	Urgent	Agent HDM
<input type="checkbox"/>	Incident 102410	QA HDM	Dec 18, 2009	Question	Urgent	Agent HDM
<input type="checkbox"/>	Incident 102410	QA HDM	Dec 18, 2009	Question	Urgent	Agent HDM
<input type="checkbox"/>	Incident 102408	QA HDM	Dec 18, 2009	Question	Urgent	Agent HDM
<input type="checkbox"/>	Incident 102407	QA HDM	Dec 18, 2009	Question	Urgent	Agent HDM
<input type="checkbox"/>	Incident 102411	QA HDM	Dec 18, 2009	Question	Urgent	Agent HDM

Expertentipp: Geben Sie * in die Suchleiste ein, um die Anzahl der Tickets anzuzeigen. Achten Sie auf die Anzahl der Datensätze und deren Qualität – ob sie lesbar und an der richtigen Stelle sind.

2. RICHTEN SIE ES EIN

Ihr neuer Arbeitsplatz ist jetzt betriebsbereit. Zuerst verbinden Sie den E-Mail-Dienstanbieter mit Ihrer Zendesk-Instanz. Aktivieren Sie alle Benachrichtigungen und passen Sie alle erforderlichen Einstellungen an. Aktualisieren Sie dann die internen Links für die Wissensdatenbank und [leiten Sie E-Mails an Zendesk weiter](#).

Wenn Sie noch Fragen zur Migration zu Zendesk haben, wenden Sie sich an [unseren Experten](#).

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

