



Help Desk Migration

ZOHO DESK DATENMIGRATION CHECKLISTE



Inhaltsverzeichnis

BEVOR SIE DIE MIGRATION EINRICHTEN	3
1. WÄHLEN SIE EIN DATUM FÜR DIE MIGRATION	4
2. SPRECHEN SIE MIT IHREM TEAM	4
3. BEREITEN SIE ZOHO DESK FÜR DIE MIGRATION VOR	4
4. BEACHTEN SIE DIE BESONDERHEITEN VON ZOHO DESK	5
5. BETRACHTEN SIE ANPASSUNGEN FÜR IHREN DATENTRANSFER	5
DER WEG IST FAST FREI	6
1. BENACHRICHTIGUNGEN DEAKTIVIEREN	6
2. ZUGANGSDATEN FINDEN	6
3. FÜHREN SIE EINE DEMO-MIGRATION DURCH	6
NACH DER DEMO-MIGRATION	7
ERGEBNISSE IN ZOHO DESK ÜBERPRÜFEN	7
VOR DER VOLLSTÄNDIGEN DATENMIGRATION	7
1. WÄHLEN SIE IHREN MIGRATIONSPFAD	7
2. STARTEN SIE DIE VOLLSTÄNDIGE DATENMIGRATION	8
NACH DER IMPORTIERUNG	8
1. ÜBERPRÜFEN SIE ALLES	8
2. RICHTEN SIE DIE NEUE PLATTFORM EIN	8
WARUM MIT UNS MIGRIEREN	9



Die Migration von Datensätzen zwischen Helpdesk-Lösungen ist nicht etwas, das viele als einfach bezeichnen würden. Deshalb haben wir eine Migrationscheckliste erstellt, um Ihnen zu helfen, Helpdesk-Daten nach Zoho Desk zu importieren.

Bevor Sie sich in die Migrationscheckliste stürzen, beachten Sie bitte, dass der Migration Wizard folgende Datensätze nicht nach Zoho Desk übertragen kann:

- CC-Benutzer
- Gruppen
- Inline-Bilder
- „Erstellt am“-Datum in Tickets – Stattdessen wird das Datum und die Uhrzeit des Endes der Migration angezeigt.
- Anlagen der Wissensdatenbank
- Kommentarautor (Kontakt oder Agent) – Wir hinterlassen eine Notiz mit dem Namen des Kommentators während der Migration.

Wenn Sie dennoch in Erwägung ziehen, die aufgeführten Datensätze zu migrieren, [kontaktieren Sie unsere Migrations-Experten](#).

Hinweis: Beim Import Ihrer Wissensdatenbank nach Zoho Desk ändern sich die Daten von den Originaldaten auf die Daten der eigentlichen Migration.

BEVOR SIE DIE MIGRATION EINRICHTEN

Hinweis: Bei der Demo-Migration oder der vollständigen Datenmigration werden alle Kundendaten ähnlich migriert. Wenn einige Kundendaten während der kostenlosen Demo nicht migriert oder falsch übertragen wurden, treten dieselben Migrationsfehler auch während der vollständigen Migration auf.

Sobald die Demo-Migration abgeschlossen ist, überprüfen Sie sorgfältig jeden Bericht über migrierte/fehlgeschlagene/übersprungene Datensätze, um zu wissen, ob alles korrekt migriert wurde. Wenn Probleme auftreten, schreiben Sie an unser Support-Team.



1. WÄHLEN SIE EIN DATUM FÜR DIE MIGRATION

Bei der Auswahl eines Datums für den Import in Zoho Desk geben Sie Ihrem Team genügend Zeit, sich auf die Migration vorzubereiten.

2. SPRECHEN SIE MIT IHREM TEAM

Informieren Sie Ihre Agenten über die Datenmigration nach Zoho Desk. Weisen Sie gegebenenfalls bestimmte Verantwortlichkeiten zu.

3. BEREITEN SIE ZOHO DESK FÜR DIE MIGRATION VOR

1. Erstellen Sie entsprechende benutzerdefinierte Felder.

Ihre benutzerdefinierten Felder in Zoho Desk sollten mit Ihren Quellfeldern übereinstimmen, um Ihre Daten nach der Migration zu finden.

Um [benutzerdefinierte Felder in Zoho Desk zu erstellen](#):

Gehen Sie zu **Setup** → unter Anpassung wählen Sie **Layouts und Felder** → **Feldliste** → **Felder erstellen oder bearbeiten** → wählen Sie eine Abteilung → wählen Sie das Layout → verschieben Sie ein Feld in den Modulbereich → drücken Sie auf das **Zahnrad**-Symbol → **als erforderlich markieren** → Berechtigungen festlegen → **Speichern**.

2. Fügen Sie Agenten hinzu.

Vor der Migration sollten Sie [Agenten in Zoho Desk erstellen](#), die die gleichen E-Mails wie Ihr aktueller Helpdesk haben. Dann haben Sie zwei Optionen:

1) Fügen Sie fehlende Agenten im Migration Wizard hinzu, während Sie die Agenten abgleichen. Erstellen Sie alle auf einmal oder spezifische.

2) [Erstellen Sie Agenten in Zoho Desk](#).

Gehen Sie zu **Setup** → klicken Sie auf **Agenten** in der Kategorie **Benutzer und Steuerung** → drücken Sie auf **Neuer Agent** → füllen Sie die Details aus → **Neuen Agenten hinzufügen**.

Hinweis: Alle Agenten erhalten eine E-Mail-Benachrichtigung, in der sie die Einladung annehmen müssen.

3. Teams erstellen.



Der Migration Wizard kann Ihre Teams bei der Migration nach Zoho Desk nicht übertragen. Wir können jedoch die Agenten während des Datenmigrationsprozesses zu den entsprechenden Teams hinzufügen.

Um [Teams zu erstellen](#), gehen Sie zu **Setup** → wählen Sie **Teams** in der Kategorie **Benutzer und Steuerung** → **Neues Team** → füllen Sie den Namen und die Beschreibung aus → klicken Sie auf **Speichern**.

Hinweis: [Aktivieren Sie die Teamzuweisungseinstellung](#), nachdem Sie die erforderlichen Teams erstellt haben.

4. BEACHTEN SIE DIE BESONDERHEITEN VON ZHO DESK

Vor der vollständigen Datenmigration nach Zoho Desk sollten Sie wissen, dass:

- Es gibt verschiedene Rollen von Benutzern in Zoho Desk - Agent, Light Agent (kann nicht öffentlich auf Tickets antworten oder kommentieren) und Support Administrator (ein Agent, der das Helpdesk verwalten und anpassen kann). Achten Sie auf die Rollen, die Sie Ihren Benutzern zuweisen, um Missgeschicke zu vermeiden.
- Der Migration Wizard kann standardmäßig die 'Erstellt am'-Daten nicht nach Zoho Desk migrieren. Mit einer Anpassung können Sie sie jedoch im Text des Kommentars mit den Kommentaren des Autors migrieren.
- Der Migration Wizard kann keine Fälle von deaktivierten Agenten übertragen.
- Sie können die Tickets nicht nach Datum sortieren.
- CC-Benutzer migrieren nicht. Mit der Anpassungsoption können Sie jedoch die E-Mails von CC-Benutzern in ein benutzerdefiniertes Feld migrieren.

5. BETRACHTEN SIE ANPASSUNGEN FÜR IHREN DATENTRANSFER

Wenn Sie spezielle 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 standardmäßigen Migrationsprozesses (Migration von Änderungs- und Problemobjekten als Tickets, Migration von Ticketereignissen als private Notizen, das "Erstellungsdatum" eines Tickets als benutzerdefiniertes Feld, Migration von Informationen zu inaktiven Benutzern, Inline-Bilder als Anlagen)



- Hinzufügen von Informationen zu den migrierten Daten (Kennzeichnung von Tickets mit zusätzlichen Tags, Hinzufügen der alten Ticket-ID zum Betreff des Tickets)
- Migration von benutzerdefinierten Feldern für Kontakte und Organisationen

DER WEG IST FAST FREI

1. BENACHRICHTIGUNGEN DEAKTIVIEREN

Deaktivieren Sie E-Mail-Benachrichtigungen, Einladungen zum Kunden-Self-Service-Portal und andere Trigger, einschließlich Validierungs- und Duplikatsregeln.

Um [E-Mail-Benachrichtigungen auszuschalten](#), gehen Sie zu **Setup** → unter **Automatisierung** finden Sie **Benachrichtigen** → deaktivieren Sie **Kontakt-, Agent-, Abteilungs-** und **Team-**Benachrichtigungen.

Um [die Einladung zum Kunden-Self-Service-Portal zu deaktivieren](#), öffnen Sie Setup → unter **Kanälen**, wählen Sie **Hilfe-Center** → **Zugriffs Einstellungen** → unter **Berechtigungen** deaktivieren Sie die Einladung.

2. ZUGANGSDATEN FINDEN

Wenn Sie eine Demo-Migration durchführen, benötigen Sie Zugangsdaten zur Quellplattform und zu Zoho Desk. Um Zoho Desk mit dem Migration Wizard zu verbinden, benötigen Sie **OAuth-Authentifizierung**: Melden Sie sich bei Ihrem Zoho Desk-Konto an.

3. FÜHREN SIE EINE DEMO-MIGRATION DURCH

Richten Sie die kostenlose Demo ein, um zu sehen, wie [Migration Wizard](#) Ihre Kundensupportdaten überträgt. Übertragen Sie 20 zufällige Tickets von Ihrem aktuellen Helpdesk-Tool nach Zoho Desk. Der Ablauf ist einfach:

1. Melden Sie sich bei Ihrem Migration Wizard-Konto an.
2. Verbinden Sie Ihre Quell- und Ziel-Lösungen.
3. Definieren Sie die Daten, die Sie importieren möchten.
4. Ordnen Sie [Agenten und Gruppen](#) zu.
5. Kartieren Sie die Route für Tickets und Artikel.
6. Wählen Sie die benötigten [automatisierten Optionen](#) aus.



7. Führen Sie Ihre kostenlose Demo-Migration durch.

NACH DER DEMO-MIGRATION

ERGEBNISSE IN ZOHU DESK ÜBERPRÜFEN

Das Erste, was Sie nach Ihrer Demo-Migration tun sollten, ist, die Ergebnisse zu überprüfen, indem Sie Berichte über migrierte, fehlgeschlagene und übersprungene Datensätze herunterladen.

Beim Durchsehen der migrierten Datensätze sollten Sie Folgendes berücksichtigen:

- ob alle Kommentare migriert wurden und ob die Autoren der Kommentare übereinstimmen
- ob die Tickets den richtigen Agenten zugewiesen sind
- ob alle benutzerdefinierten Felder migriert wurden
- ob die Kunden und Unternehmen korrekt migriert wurden
- ob die Anhänge migriert wurden

Hinweis: Überprüfen Sie die Integrität der importierten Anhänge. Gehen Sie zu Ihrer Zielplattform und laden Sie diese herunter, um zu überprüfen, ob sie korrekt übertragen wurden.

Für weitere Informationen [lesen Sie den detaillierten Leitfaden](#), wie Sie die Ergebnisse der Demo-Migration in Zoho Desk überprüfen können. Wenn Sie übersprungene Datensätze haben, kontaktieren Sie unsere Support-Mitarbeiter.

VOR DER VOLLSTÄNDIGEN DATENMIGRATION

1. WÄHLEN SIE IHREN MIGRATIONSPFAD

Während der **Vollständigen Datenmigration** können Sie entweder die Quell- oder die Ziel-Helpdesk-Plattform verwenden. Wenn Sie während der Migration an Ihrem aktuellen Helpdesk arbeiten möchten, beachten Sie, dass aktualisierte und neue Datensätze nicht migriert werden. Um diese Datensätze zu importieren, führen Sie die [Delta-Migration](#) durch. Diese Option ist im [Signature-Supportplan](#) verfügbar.



Da Ihre **Vollständige Datenmigration** in der Cloud läuft, können Sie jederzeit den Fortschritt überprüfen oder auf unsere Migrationsexperten warten, die Sie kontaktieren.

2. STARTEN SIE DIE VOLLSTÄNDIGE DATENMIGRATION

Die **Vollständige Datenmigration** beginnt, nachdem **Ihre Zahlung bestätigt wurde**. Zahlen Sie im Voraus, wenn Sie einen definitiven Zeitpunkt im Sinn haben. Oder planen Sie die Übertragung, um sie automatisiert zu einem bestimmten Zeitpunkt durchzuführen. **Sie haben der bereitgestellten Checkliste zugestimmt**. Gehen Sie jeden Punkt durch und setzen Sie das entsprechende Häkchen.

NACH DER IMPORTIERUNG

1. ÜBERPRÜFEN SIE ALLES

Nach der **Vollständigen Datenmigration** prüfen Sie, ob alles korrekt migriert wurde. Sie haben fünf Tage Zeit, um die Ergebnisse zu überprüfen, bis Ihre Migration archiviert wird.

Wenn Sie keine Datensätze finden, überprüfen Sie, ob Sie die richtigen Filter für alle Tickets eingestellt haben. Wenn das Problem weiterhin besteht, [kontaktieren Sie unser Support-Team](#) zu unserer Support-Team.

2. RICHTEN SIE DIE NEUE PLATTFORM EIN

- Leiten Sie alle Ihre eingehenden Supportkanäle an Zoho Desk weiter
- Aktivieren Sie die Benachrichtigungen, die Sie zuvor deaktivieren mussten
- Aktualisieren Sie manuell die internen Links in der Wissensdatenbank (falls Sie eine migriert haben)
- Leiten Sie Ihre E-Mails an die Plattform weiter



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

