



Help Desk Migration

FRESHDESK

LISTA DE VERIFICACIÓN PARA MIGRAR DATOS



Tabla de contenidos

ANTES DE CONFIGURAR LA MIGRACIÓN	3
1. ELIGE UNA FECHA LÍMITE	3
2. DISCÚTELO CON TU EQUIPO	4
3. FILTRA TUS DATOS	4
4. PREPARA FRESHDESK PARA LA TRANSFERENCIA	5
5. DEFINE SIMILITUDES Y DIFERENCIAS	12
6. EXPLORE OPCIONES PERSONALIZADAS	13
ESTÁS CASI LISTO	15
1. AÑADIR AGENTES (OPCIONAL)	15
2. ENCONTRAR CREDENCIALES DE ACCESO	15
3. REALIZAR UNA DEMOSTRACIÓN	15
DESPUÉS DE LA MIGRACIÓN DE DEMOSTRACIÓN	16
1. VERIFICA LOS RESULTADOS DE LA TRANSFERENCIA DE DEMOSTRACIÓN EN FRESHDESK	16
2. SOLICITAR UNA DEMOSTRACIÓN PERSONALIZADA	17
DURANTE EL PROCESO DE MIGRACIÓN DE DATOS COMPLETA	17
1. TEN EN CUENTA LO BÁSICO	17
2. NO CAMBIES NADA	17
3. INICIA LA MIGRACIÓN COMPLETA DE DATOS	17
DESPUÉS DE QUE SE COMPLETE LA IMPORTACIÓN	18
1. VERIFICA LOS RESULTADOS	18
2. ACTUALIZA TUS ENLACES	19
¿POR QUÉ MIGRAR CON NOSOTROS?	20



No es un secreto que [la migración de datos es un proceso complejo](#) que muchos tienden a posponer hasta que la transferencia es inevitable. Por eso, nuestro equipo ha preparado una lista de verificación detallada sobre la migración de Freshdesk para facilitarte el proceso.

Sin embargo, antes de proceder con la lista de verificación, consulta la lista de registros que nuestra herramienta no puede transferir a Freshdesk:

- Imágenes en línea
- Eventos (actividades)
- Foros
- Adjuntos a artículos no publicados
- Adjuntos con un tamaño superior a 15 MB
- Enlaces entre artículos
- Comentarios con un tamaño superior a 20 MB

Si deseas migrar registros no disponibles para la migración automatizada, [contacta a nuestro equipo de soporte](#).

Nota: Al importar tu base de conocimiento a Freshdesk, sus fechas cambiarán de las originales a las fechas de la migración de datos en sí.

ANTES DE CONFIGURAR LA MIGRACIÓN

Nota: Durante la Migración de Demostración y la Migración Completa de Datos, los tickets y los datos relacionados se migran de la misma manera. Por lo tanto, si algunos datos de tickets no se migraron o se transfirieron incorrectamente durante la Migración de Demostración, no se migrarán en la Migración Completa de Datos.

Descarga los informes de la Demostración para registros migrados/fallidos/saltados y verifica si todo se migró correctamente. Si aparecen problemas, contacta a nuestro equipo de soporte.

1. ELIGE UNA FECHA LÍMITE

Decide un momento para la transferencia de datos que tenga un impacto mínimo en tu flujo de trabajo habitual.



Nota: Puedes acelerar la migración si contactas al equipo de Freshdesk con anticipación y pides que aumenten tus límites de API.

Durante la **Migración Completa de Datos**, tienes dos opciones:

- Usar el **soporte técnico de origen** y luego solicitar una migración Delta (**si tienes [un plan de soporte Signature](#)*). Durante una migración Delta, nuestra herramienta transferirá todos los registros nuevos y actualizados a Freshdesk.
- Trabajar con el **soporte técnico de destino** para omitir la alteración de datos.

2. DISCÚTELO CON TU EQUIPO

1. Informa a todos en tu oficina sobre la migración a Freshdesk. De esta manera, tus agentes tendrán tiempo suficiente para empezar a cerrar tickets antes de la migración.
2. Intenta distribuir responsabilidades específicas entre diferentes equipos. Puede ser tan simple como filtrar los datos o examinar los tickets después de la Migración Completa de Datos.
3. Informa a tu CEO sobre el progreso de la migración de datos.
4. Envía un correo electrónico o crea un evento en el calendario como recordatorio un día antes de la Migración Completa de Datos.

3. FILTRA TUS DATOS

Las empresas pueden establecerse en diferentes países y ubicaciones que tienen requisitos específicos para el servicio y la seguridad de los datos del cliente. Así que si necesitas preservar los registros históricos, eliminar algunos de ellos o transferir solo ciertos datos a tu cuenta de Freshdesk, utiliza un filtrado personalizado de los datos de tu soporte técnico para satisfacer tus requisitos comerciales específicos.

Consejo de experto: Pide a los agentes que trabajan con los tickets y otros registros diariamente que revisen los datos y decidan qué conservar y qué eliminar. Si no has utilizado ciertos registros en un año, las posibilidades de que los necesites de nuevo son casi cero.

Simplemente contacta a nuestro equipo de soporte y cuéntanos los criterios específicos.

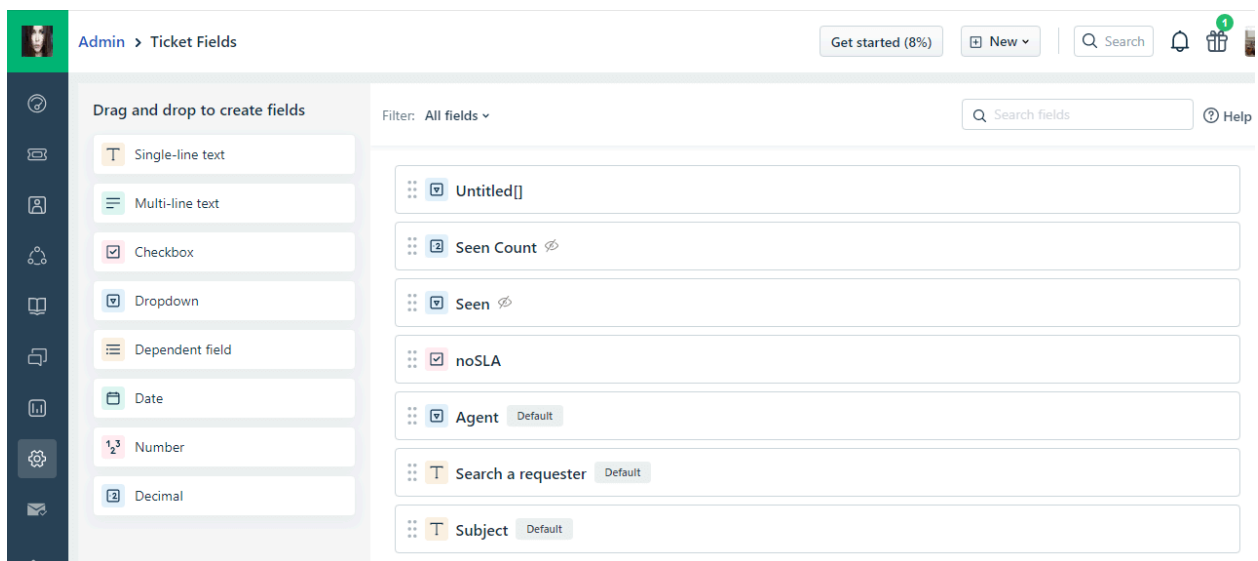


4. PREPARA FRESHDESK PARA LA TRANSFERENCIA

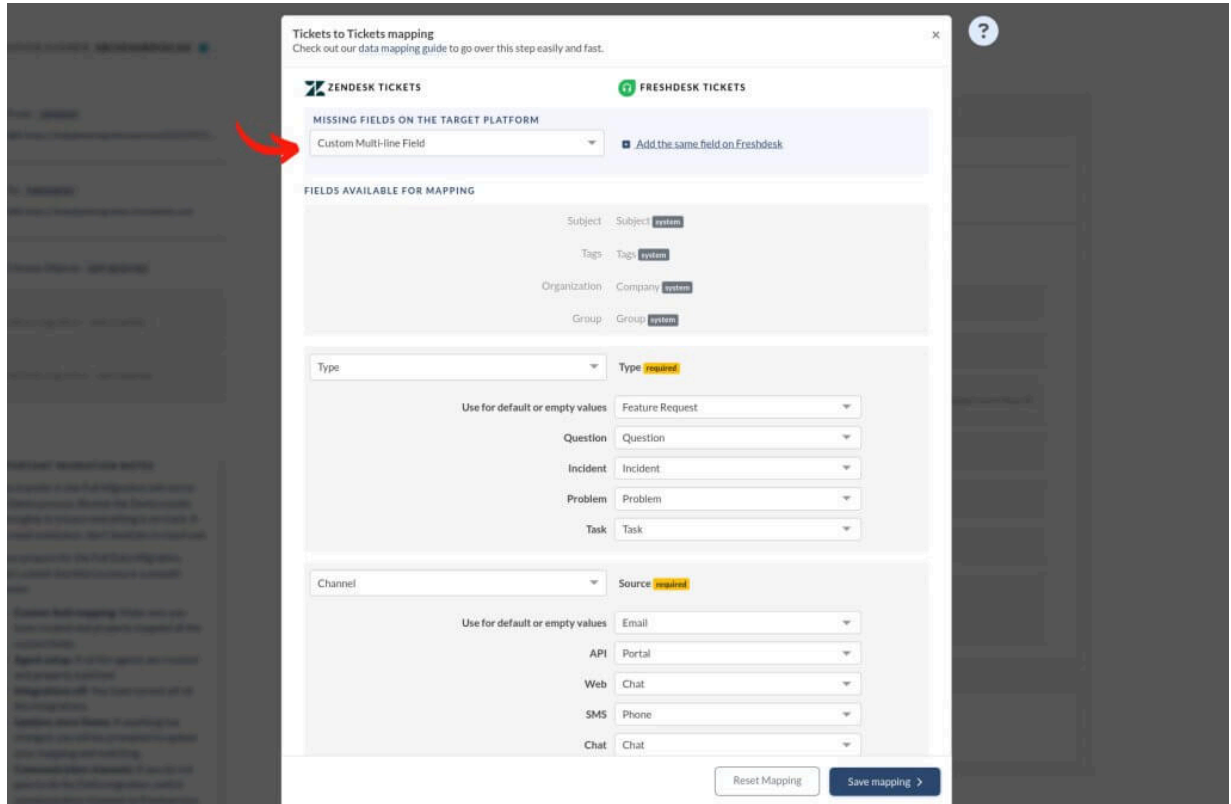
Así como necesitas preparar tus datos para la transferencia, debes preparar la instancia de Freshdesk para recibir datos.

Comienza creando **campos personalizados** para localizar los registros necesarios en Freshdesk. Asegúrate de recrear los mismos tipos de campos personalizados que tienes en tu soporte técnico de origen. Tienes dos opciones:

a) Ve a **Admin** → desplázate hacia **Configuraciones generales** → **Campos de tickets** → Utiliza la función de arrastrar y soltar para crear campos personalizados.



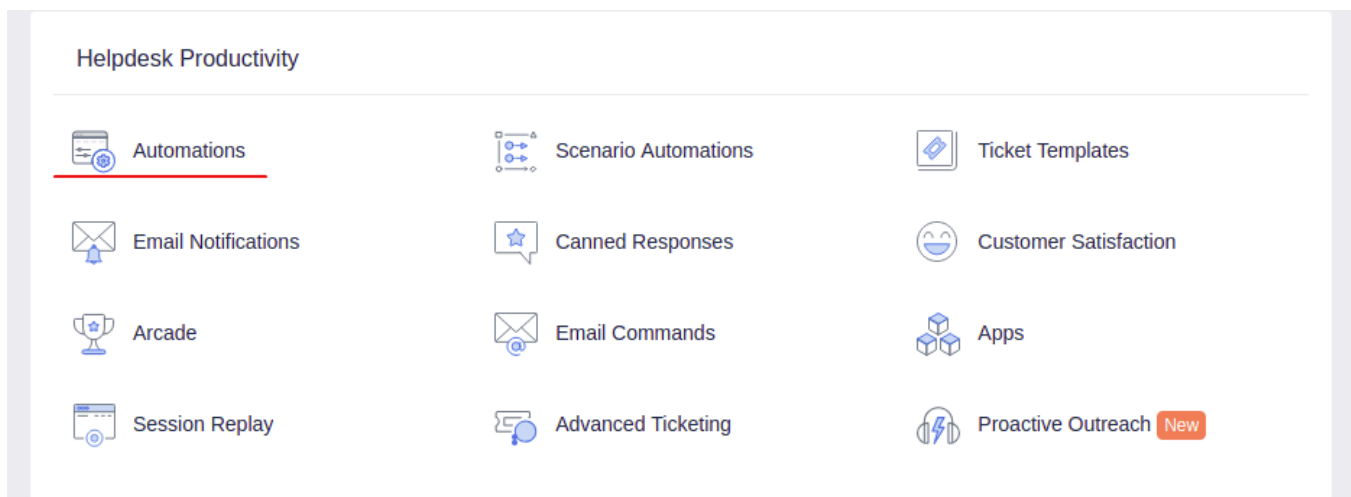
b) Crea campos personalizados directamente en el Asistente de Migración. Mientras mapeas tickets, haz clic en el botón **Añadir el mismo campo personalizado en Freshdesk** junto a un campo personalizado de origen que quieras crear. Espera un momento y luego mapea los valores de los campos.



c) Verifica que todos los agentes y grupos estén creados y emparejados correctamente.

d) Desactiva las reglas de automatización en el Destino y desactívalas durante la migración.

1. Navega al panel de **Admin**. Ve a **Automatizaciones** y desactiva todas las reglas de automatización activas haciendo clic en el botón deslizante verde.



Rules that run on:

Ticket Creation Time Triggers Ticket Updates



Executing rules based on first matching rule

New rule

1. Send Leads to Sales - Sample Dispatch'r rule

If Subject or description contains credit card OR If Subject or description contains purchase Assign to Group



Last Modified : a few seconds ago

By : HDM

Impacted tickets (Last 7 days) : --

2. El botón se volverá gris si la regla está apagada.

New rule



): --

3. De manera similar, ve a **Automatizaciones de Escenarios**.

Helpdesk Productivity

Automations

Scenario Automations

Ticket Templates

Email Notifications

Canned Responses

Customer Satisfaction

Arcade

Email Commands

Apps

Session Replay

Advanced Ticketing

Proactive Outreach **New**

Documenta todos los escenarios y luego, elimínalos.


Scenario Automations

New Scenario

Showing: Shared (1) ▾

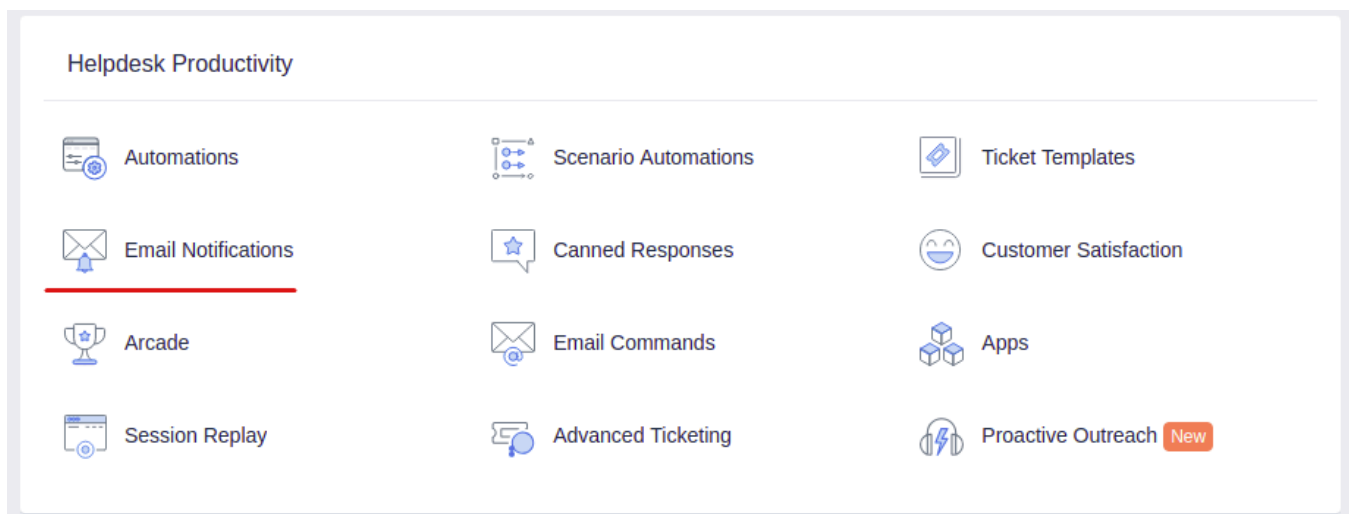
Assign QA

Mark a ticket as a bug and assign to QA

Clone Edit 

Puedes mantener los escenarios activos, pero ten en cuenta que, incluso si desactivas las Notificaciones para Agentes, Freshdesk aún podría enviar actualizaciones durante la migración.

4. Por último, en la pestaña de Notificaciones por Correo Electrónico, desactiva las **Notificaciones de Agentes** y **Notificaciones de Solicitantes** haciendo clic en los botones deslizantes verdes al lado de cada notificación.



Desactiva todas las notificaciones siguiendo los mismos pasos que hiciste para las reglas de Automatización. Haz clic en el botón deslizante verde al lado de cada notificación, y si se vuelve gris, está desactivada.



Admin

Email Notifications Default Font : Helvetica - [Change](#)

[Agent Notifications](#) [Requester Notifications](#) [CC Notifications](#) [Templates](#)

- New Ticket Created** [Edit](#)
- Ticket Assigned to Group** [Edit](#)
- Ticket Assigned to Agent** [Edit](#)
- Requester Replies to Ticket** [Edit](#)
- User Activation Email** [Edit](#)
- Ticket Unattended in Group** [Edit](#)
- First Response SLA Violation** [Edit](#)
- Resolution Time SLA Violation** [Edit](#)
- Note added to ticket** [Edit](#)
- First Response SLA Reminder** [Edit](#)
- Resolution Time SLA Reminder** [Edit](#)
- Agent Invitation Email** [Edit](#)
- System Notify Note Cc** [Edit](#)

Ahora, ve a la sección de **Notificaciones de Solicitantes** y realiza las mismas acciones exactas.

Admin

Email Notifications Default Font : Helvetica - [Change](#)

[Agent Notifications](#) [Requester Notifications](#) [CC Notifications](#) [Templates](#)

- New Ticket Created** [Edit](#)
- Agent Adds Comment to Ticket** [Edit](#)
- Agent Solves the Ticket** [Edit](#)
- Agent Closes the Ticket** [Edit](#)
- User Activation Email** [Edit](#)
- Password Reset Email** [Edit](#)

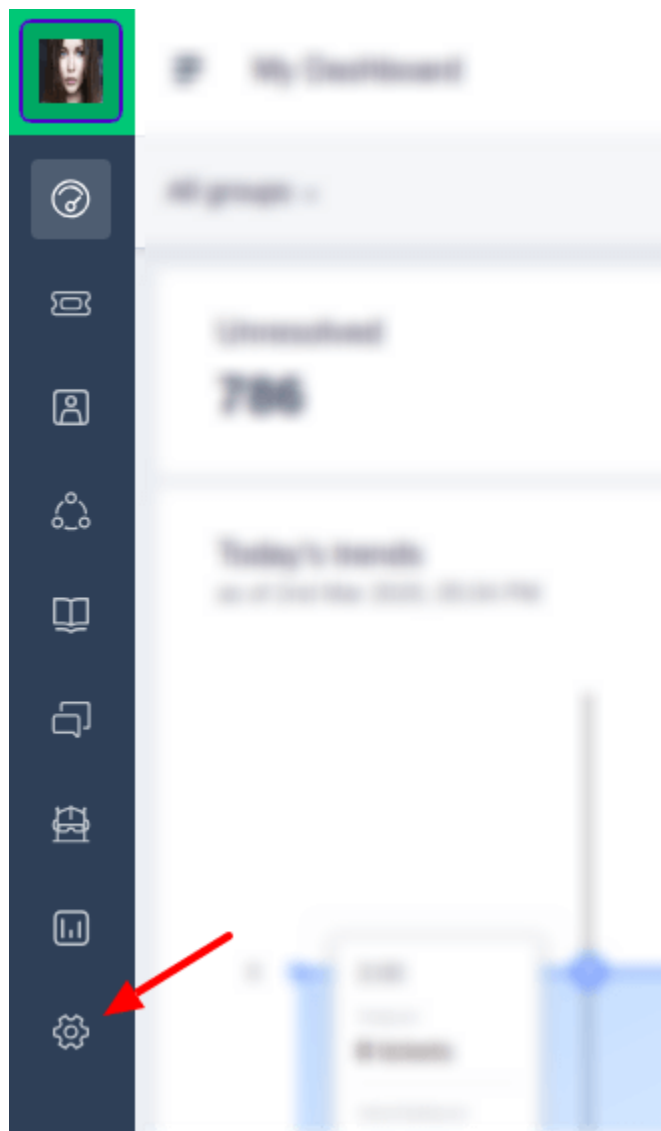
e) Desactiva el ticketing padre-hijo en el Destino y desactívalos durante la migración.

En Freshdesk, los usuarios con planes Estate y Forest pueden dividir tickets complejos en sub-tickets más pequeños para resolver problemas más rápido. Sin embargo, esta función puede causar problemas durante la migración, ya que el campo de relación Padre-Hijo es obligatorio para los tickets del tipo Tarea.

Si algún ticket de este tipo carece de la información necesaria del campo Padre-Hijo, el Asistente de Migración no puede transferirlo, lo que resulta en un fallo de migración.

Para evitar esto, recomendamos desactivar esta función en tu cuenta de Freshdesk. Aquí tienes cómo:

1. Inicia sesión como **Administrador** y navega a la sección **Admin**.



2. Desplázate hacia abajo hasta **Productividad del helpdesk** y haz clic en **Ticketing avanzado**.

Helpdesk Productivity



Automations



Scenario Automations



Ticket Templates



Email Notifications



Canned Responses



Canned Forms



Customer Satisfaction



Arcade



Apps



Omniroute™ New



Sandbox



Session Replay

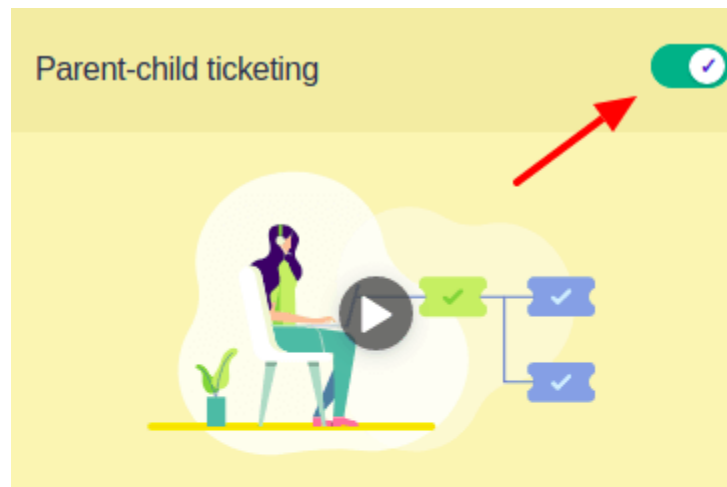


Advanced Ticketing



Proactive Outreach New

3. Desactiva el ticketing padre-hijo en la parte superior derecha.



Break down a complex issue into separate child tickets. Great when you have multiple teams working in parallel for faster resolution.

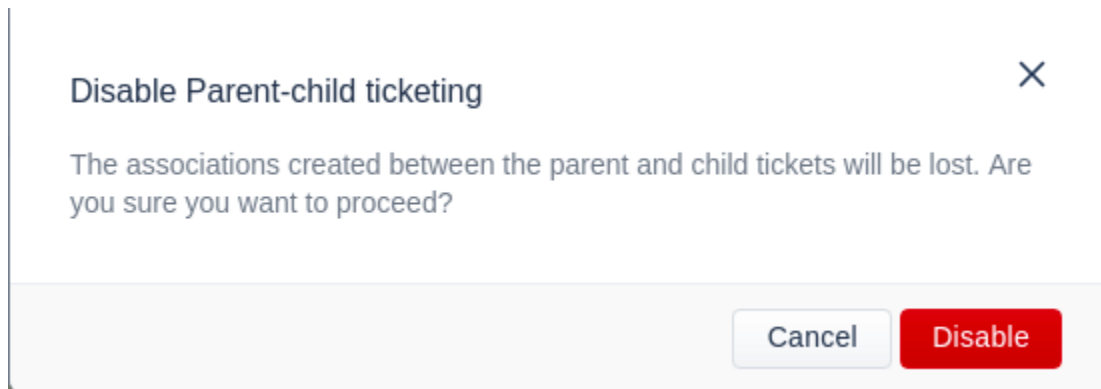
[Learn more](#)

4. Confirma la acción haciendo clic en **Desactivar**.

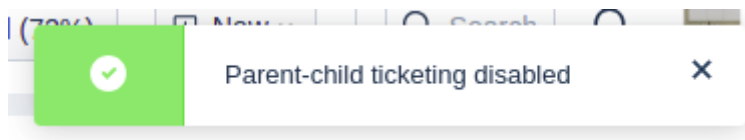


Help-Desk-Migration.com

contact@help-desk-migration.com



5. Recibirás una notificación confirmando la desactivación de la función, lo que te permitirá continuar con la migración de datos.



5. DEFINE SIMILITUDES Y DIFERENCIAS

Antes de la migración completa de datos a Freshdesk, verifica lo siguiente:

1. Freshdesk considera los contactos inactivos o eliminados como Spam. Verifica si tienes alguno de estos.
2. Elimina los contactos de todos los agentes que han dejado tu empresa. Además, añade las licencias apropiadas a los agentes existentes.
3. Las imágenes en línea en Base64 en los artículos de la Base de Conocimientos se migrarán como archivos adjuntos.
4. Crea los Contactos y Compañías personalizados requeridos.
5. Asegúrate de tener derechos de administrador en tus cuentas de la plataforma de origen y Freshdesk.
6. Solo el solicitante puede crear el primer comentario en Freshdesk. Si un agente hace el primer comentario en la plataforma de origen, se atribuirá al solicitante durante la migración, cambiando el autor en la descripción. Para evitar este problema, nuestra herramienta duplica el asunto del ticket en la descripción y transfiere el primer comentario a la primera nota pública.

6. EXPLORE OPCIONES PERSONALIZADAS

Considera obtener una migración personalizada si:

1. tu mesa de ayuda de origen está muy personalizada
2. tus necesidades de migración requieren cambios en un proceso de migración predeterminado

Además, puedes elegir entre algunas de las opciones empaquetadas, como:

- Agregar etiquetas a los tickets migrados para identificar datos migrados en Freshdesk. Ideal si estás migrando a una instancia que ya tiene tickets.
- Omitir archivos adjuntos para migrar datos más rápido. Los archivos adjuntos pueden ser bastante pesados. Si crees que no los necesitarás más adelante, considera omitirlos.
- Migrar grabaciones de llamadas como archivos adjuntos a tickets para mantenerlas en Freshdesk. (actualmente soportado solo para importación desde Zendesk)
- Migrar traducciones de contenido para mantener versiones en diferentes idiomas de los artículos de la Base de Conocimientos.
- Demo única con transferencias de datos personalizadas específicas de tickets e IDs de artículos.



MAPPING

Select Objects

HELP DESK OBJECTS

<input checked="" type="checkbox"/>	Groups	<input type="button" value="Match Items"/>	Groups
<input checked="" type="checkbox"/>	Agents	<input type="button" value="Match Items"/>	Agents
<input checked="" type="checkbox"/>	Organizations	<input type="button" value="Map fields"/>	Companies
<input checked="" type="checkbox"/>	Customers	<input type="button" value="Map fields"/>	Contacts
<input checked="" type="checkbox"/>	Tickets	<input type="button" value="Map fields"/>	Tickets

Migrate newest records first
Records migrate chronologically, from newest to oldest. Applies only to Full Migration

Migrate side conversations
Move all your side conversations

Demo with custom data
Choose up to 20 records by IDs and import them to check how the data lands on a target. **Contact support** if you want to import more than 20 records.

Migrate call recordings
Move all your call recordings as attachments

Skip attachments
Keep ticket attachments, or leave them behind to save storage space or migrate faster

Migrate inline images as ticket attachments
Keep embedded images even when your source is unavailable. It may increase the migration time

Add a new tag to tickets
Mark the migrated tickets with tag(s) and sort them out easily on your destination platform

imported

KNOWLEDGE BASE OBJECTS

<input checked="" type="checkbox"/>	Categories	>>>	Categories
<input checked="" type="checkbox"/>	Sections	>>>	Folders
<input checked="" type="checkbox"/>	Articles	<input type="button" value="Map fields"/>	Articles

Update cross-links between articles
Automatically update internal links between articles during migration to ensure accuracy

Demo with custom data
Choose up to 20 records by IDs and import them to check how the data lands on a target. **Contact support** if you want to import more than 20 records.

Migrate content translations
Import language versions of your KB articles

Do you have questions on the fields mapping? Let us help you!

Consejo de experto: Entre las personalizaciones populares, podrías estar interesado en

- Migrar imágenes en línea como archivos adjuntos a tickets
- Asignar tickets solo a grupos, no a agentes (solo se puede aplicar a tickets con estado "Abierto")
- Migrar números de teléfono o correos electrónicos adicionales para contactos
- Migrar el ID original del ticket de origen en el asunto del ticket
- Cambiar el proceso de migración predeterminado (migración de objetos de cambio y problemas como tickets, migración de eventos de tickets como notas privadas, migración de información relacionada con usuarios inactivos)



Help-Desk-Migration.com

contact@help-desk-migration.com

¿Necesitas un trabajo personalizado específico? Entonces [contáctanos](#) para discutir tus necesidades y obtener una migración personalizada completa.

ESTÁS CASI LISTO

1. AÑADIR AGENTES (OPCIONAL)

Puedes crear tu agente en Freshdesk directamente desde nuestro Asistente de Migración durante la configuración de tu migración de datos. Si no puedes crear un nuevo agente, asegúrate de verificar la cantidad de licencias que tienes en Freshdesk.

La forma en que mapeas tus agentes de origen y de Freshdesk será la misma en que se importarán. Si tienes algunos agentes inactivos o eliminados, puedes asignar esos tickets a un agente predeterminado que también se puede configurar durante la etapa de mapeo de Agentes y Grupos.

2. ENCONTRAR CREDENCIALES DE ACCESO

Al lanzar una Demostración Gratuita, necesitas credenciales de acceso a la plataforma de origen y a Freshdesk.

Para conectar Freshdesk con nuestra herramienta, necesitas:

1. **URL:** URL de la cuenta de Freshdesk de tu empresa. Formato - <https://dominio.freshdesk.com/>
2. **API Key:** Ve al ícono de Perfil -> Configuración del Perfil -> Tu API Key

Nota: Solo puedes ver la API Key cuando tu correo electrónico está **verificado**. Puedes revocar el acceso a tus cuentas en cualquier momento.

3. REALIZAR UNA DEMOSTRACIÓN

Inicia una [Migración de Demostración](#) para probar el posible resultado de la Migración Completa de Datos. Durante esta transferencia de datos, nuestra herramienta mueve 20 tickets aleatorios de tu mesa de ayuda actual a Freshdesk. Puedes realizarlo tantas veces como necesites. Sigue los pasos a continuación:

1. Inicia sesión en tu Asistente de Migración.
2. Conecta tus soluciones de origen y destino.



3. Elige los datos que deseas importar.
4. Asigna [agentes y grupos](#).
5. Mapea tickets y artículos.
6. Selecciona [opciones automatizadas](#).
7. Inicia tu Migración de Demostración Gratuita.

DESPUÉS DE LA MIGRACIÓN DE DEMOSTRACIÓN

1. VERIFICA LOS RESULTADOS DE LA TRANSFERENCIA DE DEMOSTRACIÓN EN FRESHDESK

Tan pronto como finalice tu Migración de Demostración, verás una tabla con cuatro columnas:

- todos los registros disponibles
- registros migrados
- registros fallidos
- registros omitidos

Revisa los resultados descargando informes sobre los registros migrados, fallidos y omitidos.

Al revisar los registros migrados, considera lo siguiente:

1. si todos los comentarios fueron migrados con sus autores preservados (ten en cuenta que Freshdesk ordena los comentarios de más recientes a más antiguos)
2. si los tickets están asignados a los agentes correctos
3. si los campos personalizados, clientes, empresas, archivos adjuntos y etiquetas se migraron correctamente (descarga los archivos adjuntos de tu plataforma de destino para verificar si se importaron adecuadamente)
4. si las categorías de la base de conocimientos están asignadas correctamente

¡NOTA! Verifica cada ticket, principalmente su ubicación y características de calidad. Solo cuando hayas examinado que la demostración fue exitosa, procede a la Migración Completa de Datos.



Para más información, [lee la guía detallada](#) sobre cómo verificar los resultados de la migración de demostración en Freshdesk.

2. SOLICITAR UNA DEMOSTRACIÓN PERSONALIZADA

Si tienes algunos tickets con más respuestas, archivos adjuntos o notas que los habituales y deseas ver cómo se migran a Freshdesk, selecciona [Demostración única con datos personalizados](#) bajo tickets y artículos. Puedes ingresar hasta 20 ID para importar tickets y artículos específicos. Asegúrate de que el número de tickets y artículos no sea superior a 20.

DURANTE EL PROCESO DE MIGRACIÓN DE DATOS COMPLETA

1. TEN EN CUENTA LO BÁSICO

Si necesitas usar uno de tus sistemas de soporte, evalúa tus opciones:

- Trabaja con un sistema de soporte fuente durante la Migración Completa de Datos. Sin embargo, ten en cuenta que los registros creados o actualizados no se migrarán a Freshdesk. Así que realiza una **Migración Delta** para no perder esos datos.
- Utiliza una plataforma de soporte objetivo.

Dado que la **Migración Completa de Datos** se realiza en la nube, puedes verificarlo de vez en cuando o esperar a que nuestro equipo se ponga en contacto contigo.

2. NO CAMBIES NADA

Te recomendamos encarecidamente que no hagas ningún cambio durante la Migración Completa de Datos. Si notas algún problema en tu plataforma fuente, espera a que la transferencia de datos se complete. Solo entonces podrás intentar resolverlo por ti mismo o recurrir al equipo de Help Desk Migration para obtener ayuda.

3. INICIA LA MIGRACIÓN COMPLETA DE DATOS

Justo después de presionar 'Iniciar', comenzará la Migración Completa de Datos.

La migración solo comenzará cuando:



- **El pago haya sido confirmado.** Paga por la migración de datos por adelantado. Si tienes algún tiempo o fecha específicos, programa tu migración de datos.
- **Has aceptado la lista de verificación.** Después de que tu pago sea confirmado, revisa una breve lista de verificación de cosas que hacer antes de la migración. Tan pronto como termines, marca la casilla correspondiente.

DESPUÉS DE QUE SE COMPLETE LA IMPORTACIÓN

1. VERIFICA LOS RESULTADOS

¡Felicidades por la migración completa de datos! Aún hay algunos pasos por realizar. Primero que nada, verifica los resultados de la Migración Completa de Datos.

Por defecto, Freshdesk no muestra todos los tickets.

Para verlos, ve a **Tickets > Filtros > Aplica los filtros necesarios**. Puedes elegir ver los tickets por Fecha, Agentes, Grupos, y más.

The screenshot shows the Freshdesk 'All tickets' view. The interface includes a top navigation bar with 'Get started (8%)', 'New', 'Search', and notification icons. Below the navigation, there are options for 'Sort by: Date created', 'Layout: Card view', and 'Export'. The main area displays a list of tickets, each with a checkbox, a group icon (G), a conversation number, a user name (GDPR Anonymized user), a status (Closed), and a priority (Low). On the right side, there is a 'FILTERS' sidebar with dropdown menus for 'Agents', 'Groups', 'Created', 'Resolution due by', 'First response due by', and 'Skill'. The 'Apply' button at the bottom of the filters panel is highlighted with a red box.

Si no puedes localizar algo, verifica si los filtros de búsqueda están configurados para todos los tickets y en cualquier momento. Más tarde, si no has resuelto el problema, escribe a nuestros representantes de soporte.

2. ACTUALIZA TUS ENLACES

Una vez que se complete la **Migración Completa de Datos**, configura tu cuenta de Freshdesk:

- Habilita todas las notificaciones y ajusta la configuración necesaria.
- Actualiza los enlaces de la Base de Conocimientos y disfruta de tu nuevo help desk.
- Asegúrate de actualizar tus artículos en la Base de Conocimientos prestando especial atención a los archivos adjuntos. Debido a ciertas peculiaridades de la plataforma (codificación Base64), en algún momento, necesitarás volver a subir las imágenes en los artículos, porque en cuanto tu help desk de origen expire, las imágenes en la Base de Conocimientos desaparecerán.



¿POR QUÉ MIGRAR CON NOSOTROS?



Es mucho más rápido que transferir sus datos por cuenta propia

Aproveche el proceso de transferencia rápida gracias a la completa automatización del software Migration Wizard y la posibilidad de iniciar de inmediato la migración completa de los datos al transferir registros entre las plataformas backend.



Sus datos están seguros y protegidos durante todo el proceso de migración

Transfiera sus datos a través de una conexión segura y aproveche una política de privacidad actualizada regularmente, que garantiza la seguridad de sus datos tanto durante como después de la migración.



Los clientes de nuestro servicio lo valoran y recomiendan

Únase a miles de clientes satisfechos que han transferido sus datos con el servicio de migración de Help Desk, contribuyendo a su excelente reputación, y obtenga una variedad de beneficios relacionados con la atención al cliente.



Las amplias opciones de mapeo mantienen sus datos conectados

Aproveche la oportunidad de asignar campos estándar y personalizados para adaptar la migración de sus datos a sus necesidades y mantener las relaciones entre ellos.



Puede elegir el momento más conveniente para su transferencia de datos

Migre sus entidades en el momento más adecuado reservando su migración de datos cuando mejor le convenga a su equipo y a sus clientes.



Puede contar con un equipo de soporte competente y servicial

Reciba asistencia de un equipo de especialistas en transferencia de datos con años de experiencia, que le ayudará en cualquier momento (incluso los fines de semana) durante todo el proceso de transferencia.



¿BUSCA MÁS DETALLES SOBRE LA MIGRACIÓN DE DATOS?

Hablemos ahora



Help-Desk-Migration.com

contact@help-desk-migration.com