



Help Desk Migration

FRESHSERVICE

LISTA DE VERIFICACIÓN PARA MIGRAR DATOS



Tabla de contenidos

| | |
|---|-----------|
| ANTES DE CONFIGURAR LA MIGRACIÓN DE DATOS | 4 |
| 1. ELIGE UNA FECHA PARA LA MIGRACIÓN | 4 |
| 2. HABLA CON TU EQUIPO | 4 |
| 3. PREPARA FRESHSERVICE PARA LA TRANSFERENCIA DE DATOS | 5 |
| 4. QUÉ PERSONALIZACIONES ESTÁN DISPONIBLES | 6 |
| CÓMO MIGRAR HACIA O DESDE EL ESPACIO DE TRABAJO SELECCIONADO | 7 |
| ESTÁS CASI LISTO | 9 |
| 1. DESACTIVA LAS NOTIFICACIONES | 9 |
| 2. DESACTIVA LA MATRIZ DE PRIORIDADES | 10 |
| 3. ENCUENTRA LAS CREDENCIALES DE ACCESO | 12 |
| 4. REALIZA LA MIGRACIÓN DE DEMOSTRACIÓN | 12 |
| DESPUÉS DE LA MIGRACIÓN DE DEMOSTRACIÓN | 13 |
| 1. VERIFICA EL RESULTADO EN FRESHSERVICE | 13 |
| 2. ACTIVA TUS NOTIFICACIONES, DISPARADORES, AUTOMATIZACIONES | 13 |
| ANTES DE LA MIGRACIÓN DE DATOS COMPLETA | 14 |
| 1. ELIGE TU OPCIÓN DE MIGRACIÓN | 14 |
| 2. REALIZA LA MIGRACIÓN DE DATOS COMPLETA | 14 |
| DESPUÉS DE QUE SE COMPLETE LA IMPORTACIÓN DE FRESHSERVICE | 14 |
| 1. REVISE CADA DETALLE | 14 |
| 2. INICIANDO CON LA CONFIGURACIÓN DE LA PLATAFORMA | 15 |
| ¿POR QUÉ MIGRAR CON NOSOTROS? | 16 |



Cambiar entre mesas de ayuda puede ser un poco confuso, pero todo encaja cuando tienes nuestra completa lista de verificación de migración. Presentamos nuestra lista de verificación exclusiva, diseñada específicamente para la migración a Freshservice.

Al comenzar a explorar esta guía, es importante recordar que nuestro servicio de migración automatizada puede transferir sin problemas todos tus datos cruciales a Freshservice, con **solo algunas excepciones**.

- imágenes en línea
- reglas
- automatizaciones
- activos
- registro de actividad de tickets
- registro de auditoría
- macros
- campos personalizados de la organización
- análisis de causa de problemas (análisis de impacto de problemas, análisis de síntomas de problemas, fecha de vencimiento de problemas, archivos adjuntos de problemas, archivos adjuntos de tareas, archivos adjuntos de notas de problemas, archivos adjuntos de notas de cambio)

Cuando se trata de importar imágenes en línea, es una buena idea [contactar a nuestro equipo de soporte](#). Ellos trabajarán contigo para desarrollar una solución de migración de datos personalizada.

A lo largo del proceso de Migración Completa de Datos, puedes seguir utilizando tu sistema actual de mesa de ayuda o confiar en Freshservice para brindar soporte al cliente. Solo ten en cuenta que cualquier registro nuevo o actualizado no se transferirá, pero puedes importarlos utilizando la opción de Migración Delta. Ten en cuenta que la [Migración Delta](#) está disponible exclusivamente con el plan de soporte Signature.

Presta atención a los siguientes puntos de migración de datos

- En cuanto a la migración de tickets y otros registros, el proceso sigue siendo coherente tanto durante la Migración Demo como en la Migración Completa de Datos. Así que, aquí está el dato:



si alguno de tus datos no llegó a su nuevo destino durante la Migración Demo, tampoco debería transferirse durante la Migración Completa de Datos.

- Después de que finalice la Migración Demo, es hora de revisar esos prácticos informes de registros migrados, omitidos y fallidos. Dale un buen vistazo y asegúrate de que cada bit valioso haya llegado a su nuevo destino sin problemas y con éxito. Y si algo parece un poco confuso o desconcertante, ¡no te preocupes! Solo consulta la infinita sabiduría de nuestro equipo de soporte, y ellos acudirán al rescate.
- Cuando te cambies a Freshservice y un contacto se elimine, el ticket será arrojado al abismo de spam y, en última instancia, se eliminará. Presta atención a este aspecto para evitar la pérdida de tickets.
- Debido a las restricciones en Freshservice, no puedes migrar a los usuarios con roles de administrador junto con sus tickets. Si deseas migrar los tickets de un usuario administrador o asociar los datos de este usuario, deberás convertir al administrador en agente. Al hacerlo, todos los datos se importarán correctamente. Una vez finalizada la migración, puedes revertir el rol de este usuario a administrador.
- Al crear un ticket en Freshservice, se requiere una descripción. Para asegurar una importación de datos fluida, nuestro Asistente de Migración agrega automáticamente el asunto del ticket al campo de descripción. Después de que el ticket se crea, se importan los comentarios desde la plataforma de origen; y el último comentario del cliente puede aparecer duplicado. De esa manera, se mantiene el orden cronológico de los comentarios.
- Al importar tu base de conocimientos a Freshservice, sus fechas cambiarán de las originales a las fechas de la propia migración de datos.

ANTES DE CONFIGURAR LA MIGRACIÓN DE DATOS

1. ELIGE UNA FECHA PARA LA MIGRACIÓN

Es importante dar a tu equipo suficiente tiempo para prepararse. Anima a tus agentes a familiarizarse con Freshservice o a concentrarse en resolver los tickets existentes de la manera más eficiente posible. Al programar, elige un día con la menor carga de trabajo relacionada con la mesa de ayuda.

2. HABLA CON TU EQUIPO

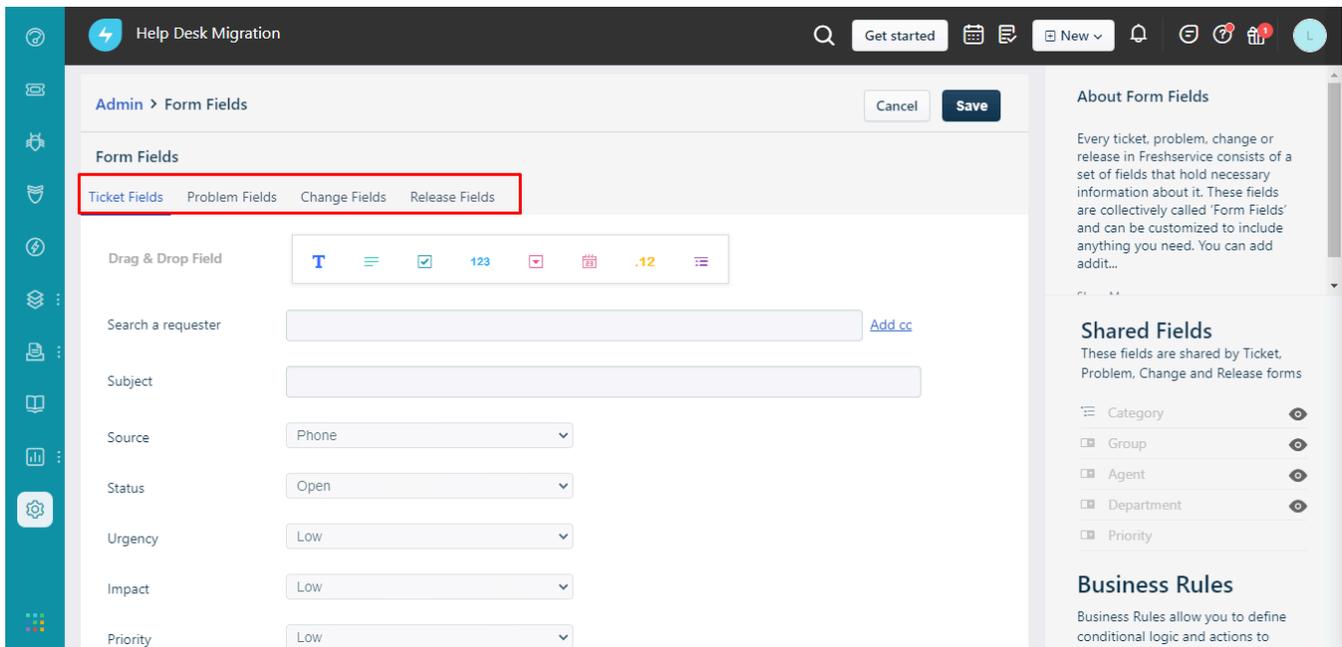
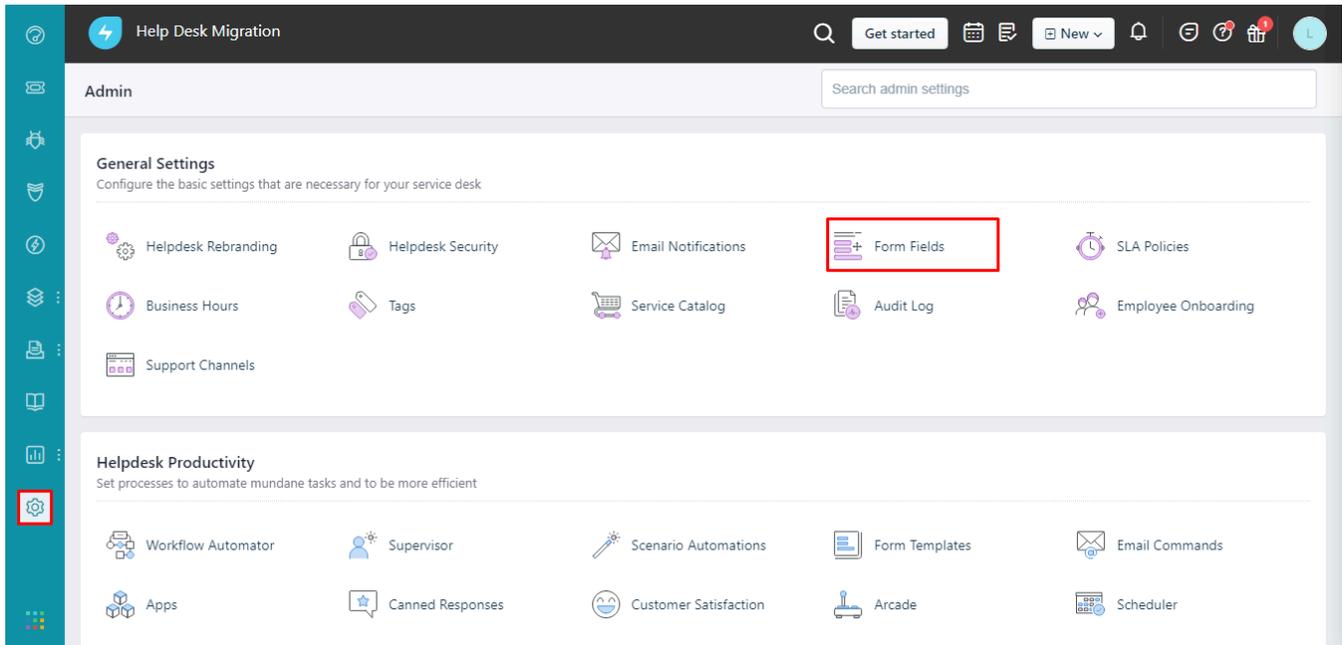
Es importante informar a tus agentes sobre la importación a Freshservice o considerar delegar tareas específicas, como acelerar la revisión de los resultados de la Migración Completa de Datos.

3. PREPARA FRESHSERVICE PARA LA TRANSFERENCIA DE DATOS

Para encontrar tus datos después de la migración, simplemente replica los mismos campos personalizados que tienes en tu plataforma de origen.



Para crear campos personalizados en Freshservice, ve a Admin → en **Ajustes Generales** haz clic en **Campos del Formulario** → elige el tipo de campo → completa los detalles requeridos → haz clic en **Guardar**.



Para acelerar el proceso de Migración Completa de Datos, contacta a Freshservice y solicita un aumento temporal en el límite de la API.

4. QUÉ PERSONALIZACIONES ESTÁN DISPONIBLES

Si tienes requisitos específicos para la importación de datos en Freshservice, [contacta a nuestro equipo de soporte](#). La disponibilidad de personalizaciones depende en gran medida de tu plataforma de origen.

Nuestra migración de datos automatizada ofrece opciones como:

- Filtrado de datos por diferentes criterios (fecha de creación, etiquetas, campos personalizados, grupos, organizaciones, asignados, etc.)
- Cambio del proceso de migración predeterminado (migración de objetos de cambio y problemas como tickets, migración de eventos de tickets como notas privadas, migración de la información relacionada con usuarios inactivos, fecha de Cierre del ticket en el primer comentario privado de un ticket, imágenes en línea como archivos adjuntos de tickets)
- Agregar información a los datos migrados (marcando tickets con etiquetas adicionales, añadiendo el ID del ticket heredado al asunto del ticket)
- Migrar campos personalizados de contacto

CÓMO MIGRAR HACIA O DESDE EL ESPACIO DE TRABAJO SELECCIONADO

La última actualización de nuestra función de migración a Freshservice te ofrece aún más flexibilidad y conveniencia al importar datos hacia o desde tu espacio de trabajo de Freshservice.

Vamos a profundizar en los detalles. Cuando desees importar datos a uno de tus espacios de trabajo de Freshservice, simplemente navega a la etapa de conexión de la plataforma de destino y elige tu espacio de trabajo deseado en el menú desplegable.



MIGRATION NUMBER: 0A000A0AAA000A

From: ZENDESK
 Url: https://domain.zendesk.com

To: FRESHSERVICE
 Url: https://domain.freshservice.com

Choose Objects: NOT SELECTED

Demo migration: NOT STARTED

All data migration: NOT STARTED

SOURCE
 Zendesk connected .. Edit source

TARGET
 Freshservice connected .. Edit target

Configure your Freshservice connection

Workspaces: My Team
Choose workspace for migration

[Continue >](#)

Una vez que hayas conectado Freshservice y seleccionado el espacio de trabajo que necesitas, puedes proceder a mapear tus datos desde la plataforma de origen hacia tu espacio de trabajo de Freshservice elegido.

MIGRATION NUMBER: 0A000A0AAA000A

From: ZENDESK
 Url: https://domain.zendesk.com

To: FRESHSERVICE
 Url: https://domain.freshservice.com
 Workspaces: My Team

Choose Objects: NOT SELECTED

Demo migration: NOT STARTED

All data migration: NOT STARTED

MAPPING

Select Objects

| ZENDESK | FRESHSERVICE |
|---|--------------|
| <input type="checkbox"/> HELP DESK OBJECTS | |
| <input type="checkbox"/> Groups | Groups |
| <input type="checkbox"/> Agents | Agents |
| <input type="checkbox"/> Organizations | Departments |
| <input type="checkbox"/> Customers | Requesters |
| <input type="checkbox"/> Tickets | Tickets |
| <input type="checkbox"/> KNOWLEDGE BASE OBJECTS | |
| <input type="checkbox"/> Categories | Categories |
| <input type="checkbox"/> Sections | Folders |
| <input type="checkbox"/> Articles | Articles |

[Continue >](#)

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

Si tu escenario de migración implica importar datos de Freshservice a otro sistema de mesa de ayuda, no te preocupes. Puedes seleccionar fácilmente el espacio de trabajo específico que deseas después de conectar tu cuenta a nuestro Asistente de Migración.

SOURCE
Freshservice connected < Edit source

Configure your Freshservice connection

Workspaces My Team ▼
Chose workspace for migration

Continue >

Después de elegir tu plataforma de destino, es muy fácil igualar y mapear datos desde tu espacio de trabajo seleccionado hacia la plataforma de destino.

MAPPING

Select Objects

| FRESHSERVICE | | ZENDESK | |
|-------------------------------|-------------|---------|---------------|
| HELP DESK OBJECTS | | | |
| <input type="checkbox"/> | Groups | >>> | Groups |
| <input type="checkbox"/> | Agents | >>> | Agents |
| <input type="checkbox"/> | Departments | >>> | Organizations |
| <input type="checkbox"/> | Requesters | >>> | Customers |
| <input type="checkbox"/> | Tickets | >>> | Tickets |
| KNOWLEDGE BASE OBJECTS | | | |
| <input type="checkbox"/> | Categories | >>> | Categories |
| <input type="checkbox"/> | Folders | >>> | Sections |
| <input type="checkbox"/> | Articles | >>> | Articles |

Continue >

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

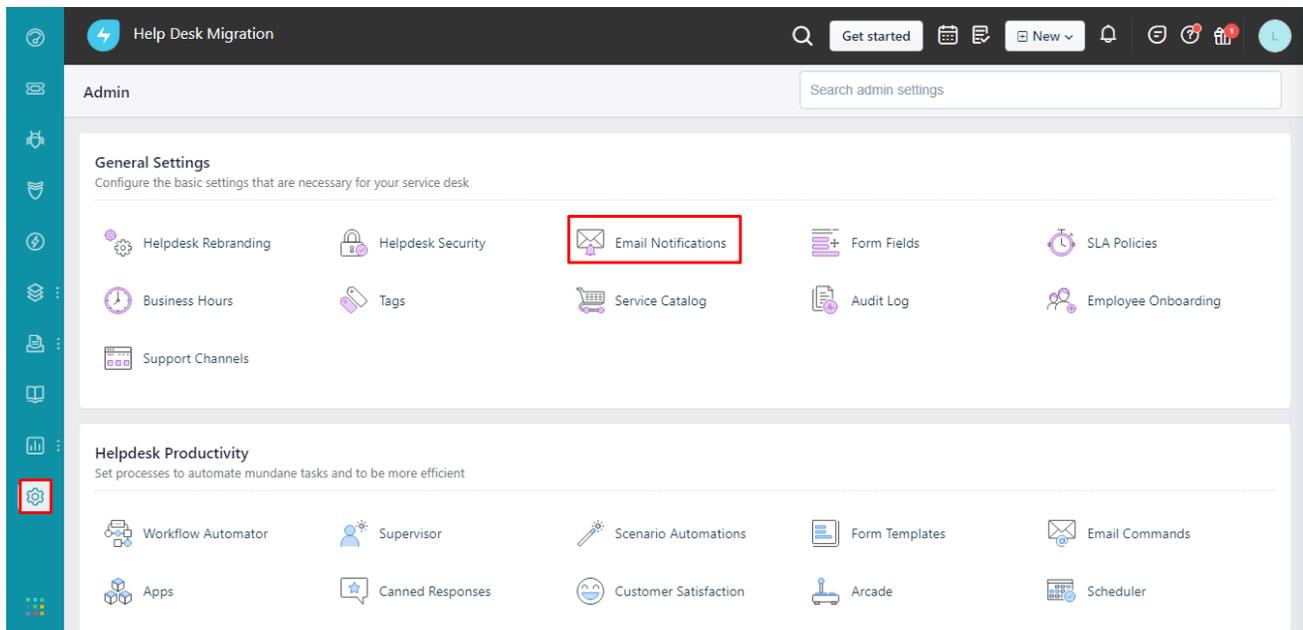
Puedes seleccionar el espacio de trabajo principal en el Asistente de Migración si no tienes espacios de trabajo adicionales.

ESTÁS CASI LISTO

1. DESACTIVA LAS NOTIFICACIONES

Desactiva las Notificaciones por Correo Electrónico y otros desencadenadores, incluidas las reglas de validación y duplicados. Esto te evitará recibir una avalancha de notificaciones durante la **Migración Completa de Datos**.

Ve a **Admin** > bajo **Ajustes Generales**, haz clic en **Notificaciones por Correo Electrónico** > revisa todas las pestañas y desactiva las notificaciones por correo electrónico.



Help Desk Migration

Admin > Email Notifications

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

Tickets Problems Changes Releases Assets Contracts Tasks Purchase Orders Projects

Requester Notification

- New ticket created (En)
- Agent adds comment to Ticket (En)
- Agent solves the Ticket (En)
- Agent closes the Ticket (En)
- User Activation Email (En)
- Requested Item Stage Change (En)

SYSTEM User Invitation Email (En)

Email Notifications

You can configure Freshservice to send out automatic email notifications to agents and requesters when specific events occur in your help desk. For example, you can notify users when an agent adds comment to their requests or notify an agent when his problem gets linked to a change.

You can send out email notifications instantly for activities that take place on all tickets, problems, changes and releases in Freshservice. You can enable or disable any of the notifications from this page except for important system alerts.

You can also customize the email template for agent replies and add dynamic content in replies using placeholders.

If your plan supports multiple languages, you can create customized email notification templates for each language. The icon indicates that the notification translations in other languages may be outdated.

[Click here to learn more](#)

2. DESACTIVA LA MATRIZ DE PRIORIDADES

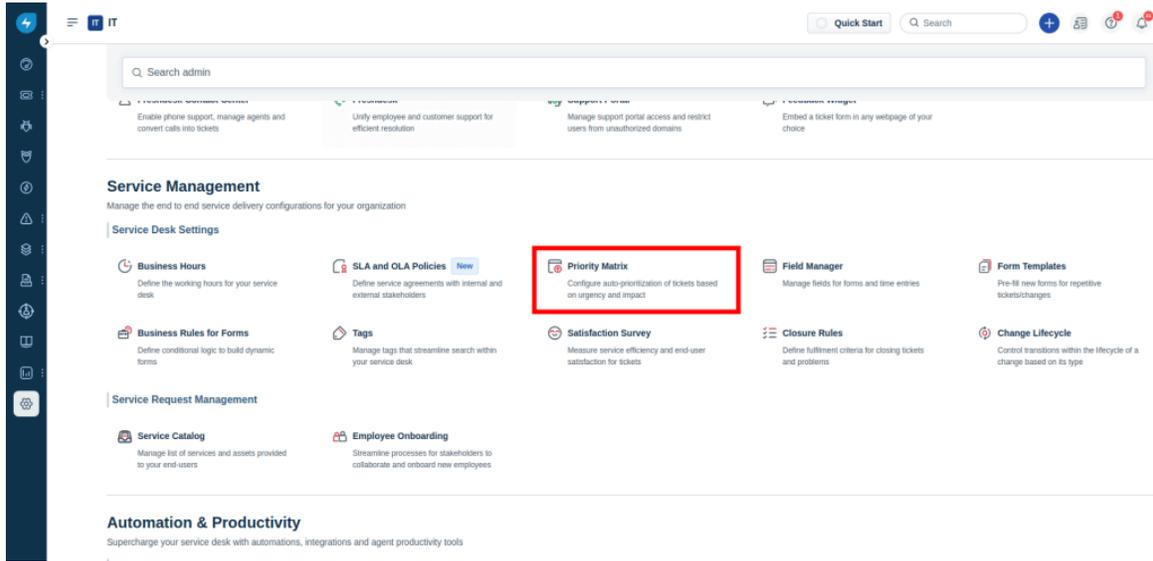
Si tienes la Matriz de Prioridades habilitada durante la migración, entonces Freshservice establecerá prioridades de acuerdo con ella. Por lo tanto, los estados de prioridad diferirán de los del sistema de mesa de ayuda de origen. Si esto no es un problema para ti, siéntete libre de dejar la Matriz habilitada.

Sin embargo, si deseas mantener todas las prioridades tal como estaban en el sistema de mesa de ayuda de origen, entonces debes desactivar la Matriz antes de comenzar la Migración de Demostración y la Migración Completa de Datos.

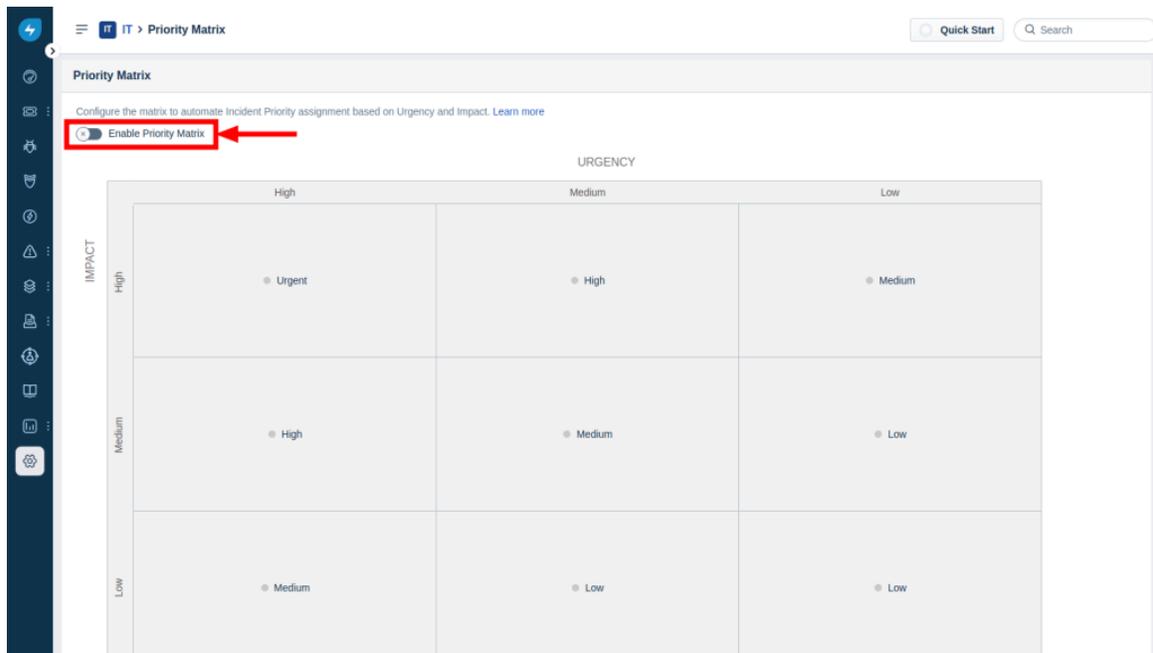
Aquí te mostramos cómo hacerlo:

- Abre tu cuenta de Freshservice.
- Ve a **Admin > Matriz de Prioridades** (bajo **Gestión de Servicios**).





- Desactiva la opción **HABILITAR** la Matriz de Prioridades.



Una vez que la migración haya finalizado, puedes regresar a este menú y reactivar la Matriz de Prioridades.

3. ENCUENTRA LAS CREDENCIALES DE ACCESO

Antes de comenzar la Migración de Demostración, encuentra las credenciales de acceso requeridas para la plataforma de origen y Freshservice.

Para conectar Freshservice con el Asistente de Migración, necesitas:

- **URL:** URL de la cuenta de Freshservice de tu empresa. Ejemplo - <https://domain.freshservice.com/>.
- **Clave API:** Icono de perfil -> Configuración de perfil -> Tu clave API.

4. REALIZA LA MIGRACIÓN DE DEMOSTRACIÓN

Antes de configurar la Migración de Datos Completa, prueba la Demostración Gratuita. En resumen, [el Asistente de Migración](#) exporta 20 tickets de origen aleatorios y 20 artículos de la base de conocimientos a Freshservice. Puedes editar la configuración de tu Migración de Demostración y volver a ejecutarla. Ten en cuenta que obtendrás los mismos resultados de Demostración con la misma configuración.

1. Inicia sesión en tu cuenta del Asistente de Migración.
2. Conecta tus sistemas de origen y destino.
3. Selecciona los datos que deseas importar.
4. Asocia [agentes](#) y grupos.
5. Asocia los campos de tickets y artículos.
6. Elige [opciones automatizadas](#).
7. Configura tu Migración de Demostración Gratuita.

DESPUÉS DE LA MIGRACIÓN DE DEMOSTRACIÓN

1. VERIFICA EL RESULTADO EN FRESHSERVICE

Después de completar tu Migración de Demostración Gratuita, es crucial inspeccionar cada informe y verificar los resultados. Al revisar los datos migrados, presta especial atención a lo siguiente:

- todos los comentarios han sido migrados y que los autores de los comentarios siguen siendo los mismos



- los tickets están correctamente asignados a los agentes correspondientes
- todos los campos personalizados han sido migrados
- los clientes y las empresas han sido migrados correctamente
- descarga los archivos adjuntos de tu plataforma de destino y verifica si han sido importados correctamente

Ten en cuenta: si algo no se ha migrado durante la Migración de Demostración, no se importará durante la Migración de Datos Completa.

Si necesitas más información detallada, [lee esta guía](#) exclusiva para Freshservice.

2. ACTIVA TUS NOTIFICACIONES, DISPARADORES, AUTOMATIZACIONES

Habilita todas las notificaciones previamente desactivadas, la matriz de prioridades, el flujo de trabajo, las automatizaciones de escenarios y las reglas de cierre utilizando la misma guía que para desactivarlas.

ANTES DE LA MIGRACIÓN DE DATOS COMPLETA

1. ELIGE TU OPCIÓN DE MIGRACIÓN

A lo largo de la migración de datos de Freshservice, puedes trabajar en tu sistema de ayuda de origen. Solo recuerda que los registros creados o actualizados durante la **Migración de Datos Completa** no aparecerán en Freshservice. Para mover todos los nuevos datos de clientes actualizados, considera usar la Migración Delta.

El Asistente de Migración opera en la nube, por lo que no es necesario mantener la pestaña abierta. Puedes revisar periódicamente la página de Migración de Datos Completa o esperar un mensaje de nuestro equipo.

2. REALIZA LA MIGRACIÓN DE DATOS COMPLETA

Nuestro servicio de migración de datos automatizado mueve cada registro individualmente. Dependiendo del volumen de datos de tu sistema de ayuda, el proceso de migración puede tardar desde 20 minutos hasta varios días.

Puedes comenzar tu Migración de Datos Completa tan pronto como **tu pago esté confirmado**. Para minimizar retrasos, considera realizar la transacción por adelantado o programar la migración de datos.



DESPUÉS DE QUE SE COMPLETE LA IMPORTACIÓN DE FRESHSERVICE

1. REVISE CADA DETALLE

Ahora que la Migración de Datos Completa ha terminado, es hora de asegurarse de que todo se haya importado correctamente. Recuerda, tienes un plazo de cinco o diez días para revisar los resultados. El tiempo para inspeccionar los resultados depende de tu [plan de paquete de soporte](#). Después de este período, tu migración de datos será archivada.

Si tienes problemas para encontrar registros específicos, asegúrate de que tus filtros de búsqueda estén configurados para incluir todos los tickets y cualquier período de tiempo. Si el problema persiste, no dudes en [contactar a nuestro equipo de soporte](#).

2. INICIANDO CON LA CONFIGURACIÓN DE LA PLATAFORMA

- Habilitar notificaciones por correo electrónico
- Activar la Matriz de Prioridades
- Activar el flujo de trabajo, las automatizaciones de escenarios y las reglas de cierre
- Actualizar los enlaces de tu Base de Conocimientos y disfrutar de tu plataforma de servicio al cliente.



¿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