



Help Desk Migration

GORGias

# LISTA DE VERIFICACIÓN PARA MIGRAR DATOS



# Tabla de contenidos

<b>ANTES DE CONFIGURAR LA MIGRACIÓN</b>	<b>3</b>
1. ELIGE UNA FECHA PARA LA MIGRACIÓN	4
2. HABLA CON TU EQUIPO	4
3. CONSIDERA LAS ESPECIFICACIONES DE LA MIGRACIÓN A GORGAS	4
4. CONSIDERA LAS PERSONALIZACIONES POPULARES	4
<b>ESTÁS CASI LISTO</b>	<b>5</b>
1. DESACTIVA LAS REGLAS	5
2. ENCUENTRA CREDENCIALES DE ACCESO	5
3. REALIZA TU DEMO DE MIGRACIÓN	6
<b>DESPUÉS DE LA MIGRACIÓN DEMO</b>	<b>6</b>
1. VERIFICA LOS RESULTADOS EN GORGAS	6
2. SOLICITA UNA DEMO PERSONALIZADA	7
<b>ANTES DE LA MIGRACIÓN COMPLETA DE DATOS</b>	<b>7</b>
1. ELIGE TUS OPCIONES DE MIGRACIÓN	7
2. INICIA LA MIGRACIÓN COMPLETA DE DATOS	7
3. NO CAMBIES NADA	7
<b>DESPUÉS DE QUE SE COMPLETE LA IMPORTACIÓN DE GORGAS</b>	<b>8</b>
1. EXAMINA TODO	8
2. CONFIGURA UNA NUEVA PLATAFORMA	8
<b>¿POR QUÉ MIGRAR CON NOSOTROS?</b>	<b>9</b>



Cuando decidas cambiar tu sistema de help desk, prepárate para hacer un plan. Por eso, nuestro equipo ha preparado una lista de verificación para la migración a Gorgias para que no tengas que hacerlo.

\*\*\*

Antes de comenzar, ten en cuenta que el Migration Wizard no importa los siguientes registros a Gorgias en una migración predeterminada:

- Organizaciones
- Grupos
- Imágenes en línea
- Artículos de la Base de Conocimientos
- Adjuntos de la Base de Conocimientos
- CC en Tickets
- Adjuntos que son más grandes de 10 MB

Si aún deseas migrar los datos listados, [contacta a nuestro equipo de soporte](#).

La replicación de campos personalizados de tickets es compatible con la migración de datos a Gorgias en ambas direcciones. Ya sea que estés importando datos a Gorgias o moviendo datos desde Gorgias, esta función está completamente funcional.

## ANTES DE CONFIGURAR LA MIGRACIÓN

**Nota:** Todos los tickets y datos relacionados se transfieren de manera similar, ya sea que ejecutes la Migración de Demostración o la Migración de Datos Completa. Si algunos registros no se migran durante la Migración de Demostración, no se importarán a la plataforma de destino durante la Migración Completa.

Por lo tanto, debes revisar cada informe sobre registros migrados, fallidos y saltados después de la Migración de Demostración. Si necesitas detalles sobre los registros fallidos, contacta a nuestros agentes de soporte.



## 1. ELIGE UNA FECHA PARA LA MIGRACIÓN

Elige una fecha para la migración de datos que te dé suficiente tiempo para prepararte para la transferencia de manera exhaustiva. Y selecciona el día con la menor cantidad de trabajo relacionado con el help desk.

## 2. HABLA CON TU EQUIPO

Informa a tus agentes sobre los próximos cambios para que tengan suficiente tiempo para adaptarse a Gorgias. Delegar responsabilidades. Tu equipo puede ayudarte a examinar los resultados de la Migración de Datos Completa.

## 3. CONSIDERA LAS ESPECIFICACIONES DE LA MIGRACIÓN A GORGIAS

- Si tus tickets tienen más de 30-40 comentarios, se recomienda encarecidamente realizar una migración personalizada.
- La fecha de actualización se considerará como la fecha de la migración.
- Puedes cambiar la fecha de actualización de los tickets ya migrados renovando el tiempo de actualización del ticket después de la creación de comentarios.
- Los tickets en estado "Snooze" solo se pueden importar mediante un método personalizado.
- Puedes **migrar macros** desde o hacia Gorgias si tu otra plataforma es Zendesk. Solo asegúrate de mapear correctamente los campos de las macros durante la Migración de Demostración.

## 4. CONSIDERA LAS PERSONALIZACIONES POPULARES

Si tienes algún requisito específico para la migración de datos, [contacta a nuestro equipo de soporte](#). Ofrecemos opciones como

- Filtrado de datos por diferentes criterios (fecha de creación, etiquetas, campos personalizados, organizaciones, asignados)
- Cambio del proceso de migración predeterminado (migración de eventos de tickets como notas privadas, migración de la información relacionada con usuarios inactivos, etc.)
- Migración de la información de las integraciones (migración del ID de tarea de Jira vinculado o URL)

- Agregar información a los datos migrados (marcar tickets con etiquetas adicionales, direcciones de correo electrónico de los usuarios en CC como una primera nota privada)

# ESTÁS CASI LISTO

## 1. DESACTIVA LAS REGLAS

Para evitar cambiar los estados de los tickets durante la migración, desactiva las reglas en Gorgias antes de comenzar la migración.

Ve a **Automatización > Reglas** > verifica qué reglas están '**Activadas**' > desactívalas haciendo clic en el interruptor.

The screenshot shows the Gorgias 'Rules' management page. On the left, a dark sidebar contains navigation options: Home, Search, Macros, Rules (highlighted with a red box and arrow), Ticket assignment, and AUTOMATION ADD-ON. The main content area is titled 'Rules' and includes a search bar, a description 'Automate tasks to streamline support with rules.', and links for 'How To Set Up Rules', 'Learn How To Prioritize Rules', and 'Join our live webinar'. Below this is a section 'RULES TRIGGER IN THE ORDER BELOW' containing a table of rules:

Rule Name	Status	Last Updated
[Auto Tag] Identify social questions and leads	ON	2023-10-17
[Auto Tag] Identify intents and sentiments	ON	2023-10-17

Below the table is a promotional section 'Automate up to 13% of tickets with rules' with a 'Create Rule' button and several rule templates:

- Identify VIP customers**: Tag tickets based on shopper spend or order count to identify VIP customers to target. Target up to 200 tickets/month.
- Identify potential customers**: Tag questions from shoppers with no past orders to proactively identify leads for outreach. Target up to 100 tickets/month.
- Tag requests by shipping status**: Tag requests as shipped or not shipped to proactively identify requests that need status. Target up to 10 tickets/month.
- Close non-support social comments**: Close social comments that aren't leads or support requests to prioritize support tickets. Target up to 75 tickets/month.
- Tag subscription changes as urgent**: Tag requests to cancel or change subscriptions as urgent to flag requests for priority support.
- Tag tickets by business hours**: Tag tickets created during and outside business hours to track support performance and coverage.

## 2. ENCUENTRA CREDENCIALES DE ACCESO

Al iniciar tu Demo Gratuita, necesitas credenciales de acceso de administrador para el help desk de origen y Gorgias.

Aquí tienes una lista de datos que necesitas para conectar Gorgias al Migration Wizard:

- **URL:** URL de la cuenta de Gorgias de tu empresa.
- **Autenticación OAuth:** Proporciona tu dirección de correo electrónico y contraseña.

### 3. REALIZA TU DEMO DE MIGRACIÓN

Prueba el servicio con la [Migración Demo Gratuita](#). [Migration Wizard](#) transfiere una muestra de datos a Gorgias para que puedas verificar los registros en la plataforma y determinar si necesitas hacer algunos ajustes en el flujo de trabajo predeterminado.

1. Inicia sesión en tu cuenta de Migration Wizard.
2. Conecta tu plataforma de origen y destino.
3. Elige los datos que deseas importar.
4. Asocia a los [agentes](#).
5. Mapea los tickets.
6. Selecciona las [opciones automatizadas](#).
7. Inicia tu Migración Demo Gratuita.

**Nota:** Puedes editar la configuración de tu Demo y realizar varias pruebas de importación a Gorgias. Pero ten en cuenta que si tienes la misma configuración, los resultados de la segunda, tercera, etc., Demo serán los mismos.

## DESPUÉS DE LA MIGRACIÓN DEMO

### 1. VERIFICA LOS RESULTADOS EN GORGIAS

Una vez que tu Migración Demo esté completa, verifica los resultados y descarga informes sobre los registros migrados, fallidos y omitidos.

¿Qué debes revisar mientras verificas los registros migrados?

- todos los comentarios se migraron y los autores de los comentarios corresponden en tu plataforma de origen y Gorgias
- los tickets están asignados a los agentes correctos
- los clientes y los archivos adjuntos se migraron correctamente

**Nota:** Verifica la integridad de los archivos adjuntos importados. Ve a tu plataforma de destino y descárgalos para ver si se transfirieron correctamente.



Para más detalles, lee una guía detallada sobre [cómo verificar los resultados de la migración demo en Gorgias](#).

## 2. SOLICITA UNA DEMO PERSONALIZADA

Si probaste nuestra Migración Demo única y aún necesitas probar la importación de datos específicos, puedes solicitar una Migración Personalizada, y nuestro equipo configurará una Demo adaptada a tus necesidades. Contáctanos para discutir tus requisitos.

# ANTES DE LA MIGRACIÓN COMPLETA DE DATOS

## 1. ELIGE TUS OPCIONES DE MIGRACIÓN

Durante la Migración Completa de Datos, puedes trabajar en tu mesa de ayuda de origen. Sin embargo, el Asistente de Migración no migrará ninguna actualización de datos ni registros nuevos que aparezcan durante la transferencia. Para importar estos registros, puedes aplicar [Migración Delta](#). O la segunda opción es trabajar con Gorgias con las Reglas desactivadas.

Como la **Migración Completa de Datos** se realiza en la nube, puedes verificar el progreso de vez en cuando o esperar a que nuestro equipo se comuniqué contigo.

**Nota:** La Migración Delta es una característica del [plan de soporte Signature](#). No puedes comprarla por separado.

## 2. INICIA LA MIGRACIÓN COMPLETA DE DATOS

Tan pronto como hagas clic en **Iniciar**, la **Migración Completa de Datos** comenzará solo si:

- **El pago ha sido confirmado.** Paga por adelantado, especialmente si tienes un tiempo definitivo en el que deseas comenzar. O programa la migración para que se ejecute automáticamente según ese tiempo.
- **Aceptaste la lista de verificación proporcionada.** Revisa cada punto y marca la casilla correspondiente.

## 3. NO CAMBIES NADA

Restablecer la clave API o eliminar los datos de origen puede causar que tu migración de datos falle.



# DESPUÉS DE QUE SE COMPLETE LA IMPORTACIÓN DE GORGIAS

## 1. EXAMINA TODO

Cuando la Migración Completa de Datos esté completa, aún tendrás un trabajo por hacer. Primero, inspecciona si todo se migró correctamente. Según el SLA del servicio, tienes cinco días para verificar los resultados hasta que tu migración de datos sea archivada.

Si no puedes encontrar algunos registros, verifica si has elegido los filtros de búsqueda correctos para todos los tickets y cualquier período. Si el problema persiste, [déjanos un mensaje](#) a nuestro equipo de soporte.

## 2. CONFIGURA UNA NUEVA PLATAFORMA

- Habilita todas las Reglas que tuviste que desactivar antes del proceso de migración.
- Redirige el reenvío de correos electrónicos.
- Activa todos los canales de comunicación.





# ¿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](mailto:contact@help-desk-migration.com)