



Help Desk Migration

GROOVE

# LISTA DE VERIFICACIÓN PARA MIGRAR DATOS



# Tabla de contenidos

<b>ANTES DE CONFIGURAR LA MIGRACIÓN</b>	<b>3</b>
1. SELECCIONE UNA FECHA DE MIGRACIÓN	3
2. HABLE CON SU EQUIPO	3
3. PREPARE GROOVE PARA LA TRANSFERENCIA	4
4. CONSIDERE LAS PECULIARIDADES Y LIMITACIONES DE GROOVE	5
5. SELECCIONE OPCIONES DE PERSONALIZACIÓN	6
<b>ESTÁS CASI LISTO</b>	<b>6</b>
1. DESACTIVAR AUTOMATIZACIONES	6
2. ENCONTRAR CREDENCIALES DE ACCESO	7
3. EJECUTAR LA MIGRACIÓN DEMO	7
<b>DESPUÉS DE LA MIGRACIÓN DEMO</b>	<b>8</b>
<b>ANTES DE LA MIGRACIÓN COMPLETA DE DATOS</b>	<b>8</b>
1. ELIGE TU MÉTODO DE MIGRACIÓN	8
2. INICIAR LA MIGRACIÓN COMPLETA DE DATOS	9
<b>DESPUÉS DE QUE SE COMPLETE LA IMPORTACIÓN</b>	<b>9</b>
1. REVISAR TODO	9
2. CONFIGURAR UNA NUEVA PLATAFORMA	9
<b>¿POR QUÉ MIGRAR CON NOSOTROS?</b>	<b>10</b>



La migración de datos es un proceso crucial que exige una planificación cuidadosa y esfuerzo. Para simplificar esta tarea, hemos creado una lista de verificación de migración exclusiva, diseñada específicamente para los usuarios de Groove.

\*\*\*

Tenga en cuenta que el Asistente de Migración no transfiere los siguientes tipos de registros a Groove:

- Organizaciones
- Adjuntos de la Base de Conocimientos (KB)
- Campos personalizados
- CC en tickets

[Solicitar una migración de datos personalizada](#) si desea mover las entidades listadas a Groove.

## ANTES DE CONFIGURAR LA MIGRACIÓN

**Nota:** Los tickets y los registros relacionados se transfieren de manera similar tanto durante la Migración Demo como en la Migración de Datos Completa. Si algún dato no se transfirió correctamente durante la Demo Gratuita, no se incluirá en la Migración Completa.

Después de completar la Migración Demo, es esencial descargar informes sobre los registros migrados, omitidos y fallidos. Posteriormente, verifique que todos los tipos de registros se hayan transferido correctamente. Si surge alguna pregunta o inquietud, no dude en ponerse en contacto con nuestros expertos en migración.

### 1. SELECCIONE UNA FECHA DE MIGRACIÓN

Su equipo necesita tiempo suficiente para prepararse para la migración. Esto incluye cerrar tickets pendientes y familiarizarse con la nueva plataforma.

### 2. HABLE CON SU EQUIPO

Asegúrese de que sus agentes estén bien informados sobre la importación de datos a Groove. Distribuya responsabilidades específicas entre sus agentes, quienes luego podrán revisar los resultados tras la Migración Completa de Datos. Además, envíe un recordatorio sobre la migración de datos a todos sus empleados antes de iniciar la importación a Groove.

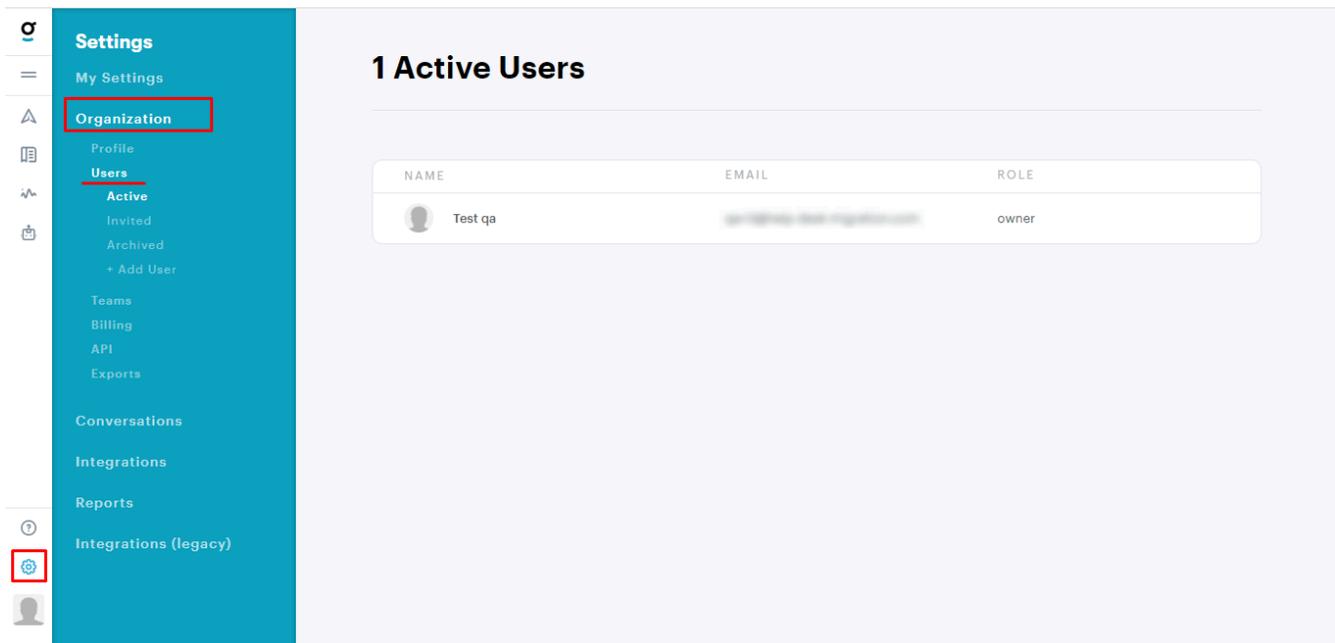


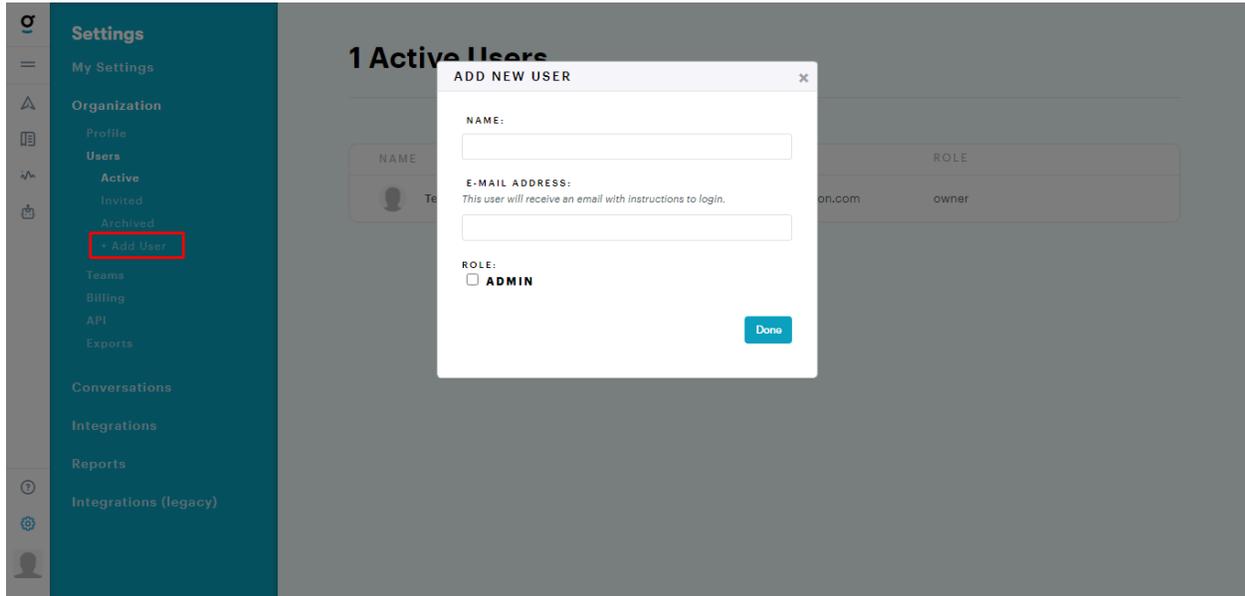
### 3. PREPARE GROOVE PARA LA TRANSFERENCIA

1. **Agregar usuarios.** Antes de migrar, cree manualmente los agentes en Groove siguiendo estos pasos:

Navegue a **Configuración**. Haga clic en **Compañía**, luego seleccione **Usuarios** y haga clic en **+ Agregar usuario**.

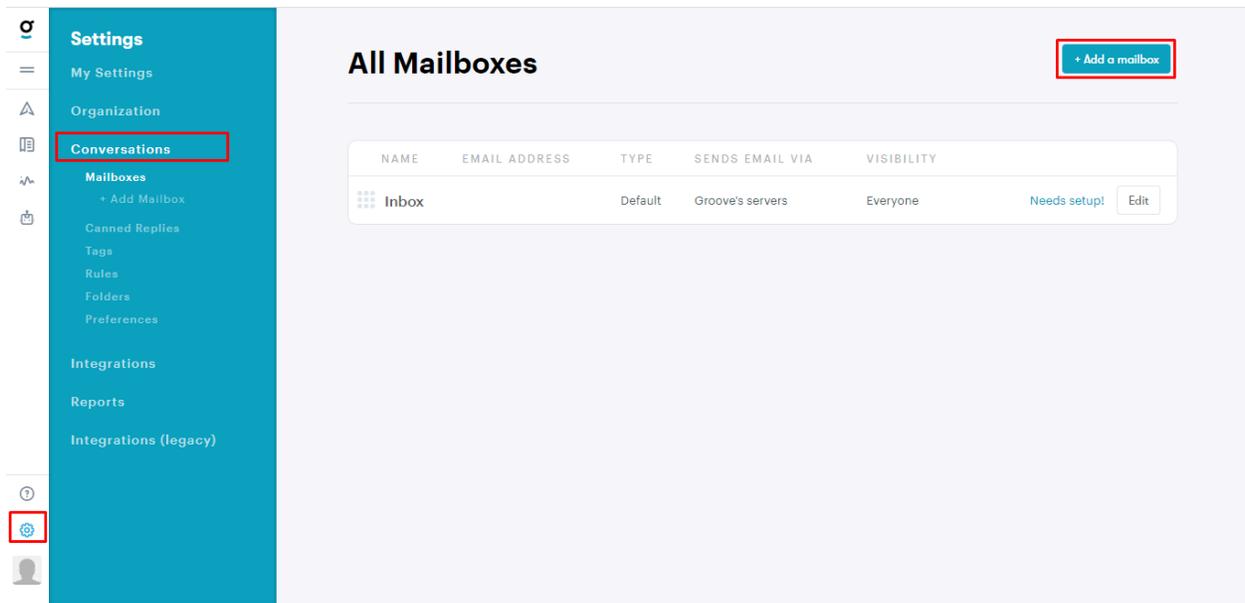
**Nota:** Recuerde proporcionar el nombre y la dirección de correo electrónico del usuario y asignar su rol. Asegúrese de que las direcciones de correo coincidan con las del help desk de origen.





2. **Configurar Buzones.** Para crear buzones, siga estos pasos:

Vaya a **Configuración**, elija **Conversaciones** y haga clic en la opción **+ Agregar Buzón**.



## 4. CONSIDERE LAS PECULIARIDADES Y LIMITACIONES DE GROOVE

Antes de cambiarse a Groove, eche un vistazo más de cerca a las especificidades:

- Cuando más de dos agentes han dejado comentarios en un ticket, estos comentarios se mostrarán de manera ligeramente diferente. Los comentarios del solicitante del ticket aparecerán tal como estaban en el origen. Sin embargo, los comentarios de todos los demás contactos se mostrarán como si provinieran del asignado al ticket.
- Si el agente no está creado en Groove, todas las respuestas se mostrarán con el nombre del asignado. En caso de que tanto el solicitante del ticket como el asignado no estén creados en Groove, las respuestas se mostrarán con el nombre del agente predeterminado.
- Tenga en cuenta que si tiene imágenes en formato base64 en sus artículos de la Base de Conocimientos, no se migrarán a Groove.
- Es esencial crear agentes antes de iniciar la Migración Demo.
- La migración de datos solo puede realizarse a un solo buzón, por lo que deberá asignarlo a un valor constante y seleccionar el buzón deseado de la lista.
- En caso de intentar conectarse a una cuenta de Groove diferente, el token OAuth no se restablece automáticamente. Puede eliminar el token de nuestro lado o iniciar una nueva Demo.

## 5. SELECCIONA OPCIONES DE PERSONALIZACIÓN

Si tiene requisitos específicos para la migración de datos, [contacte a nuestro equipo de soporte](#). Ofrecemos las siguientes opciones de personalización:

- Filtrado de datos según varios criterios (fecha de creación, etiquetas, campos personalizados, asignados, etc.)
- Ajuste del proceso de migración predeterminado, como agregar el nombre del usuario final que dejó el comentario en el cuerpo del comentario o migrar campos personalizados a una nota privada, entre otras posibilidades

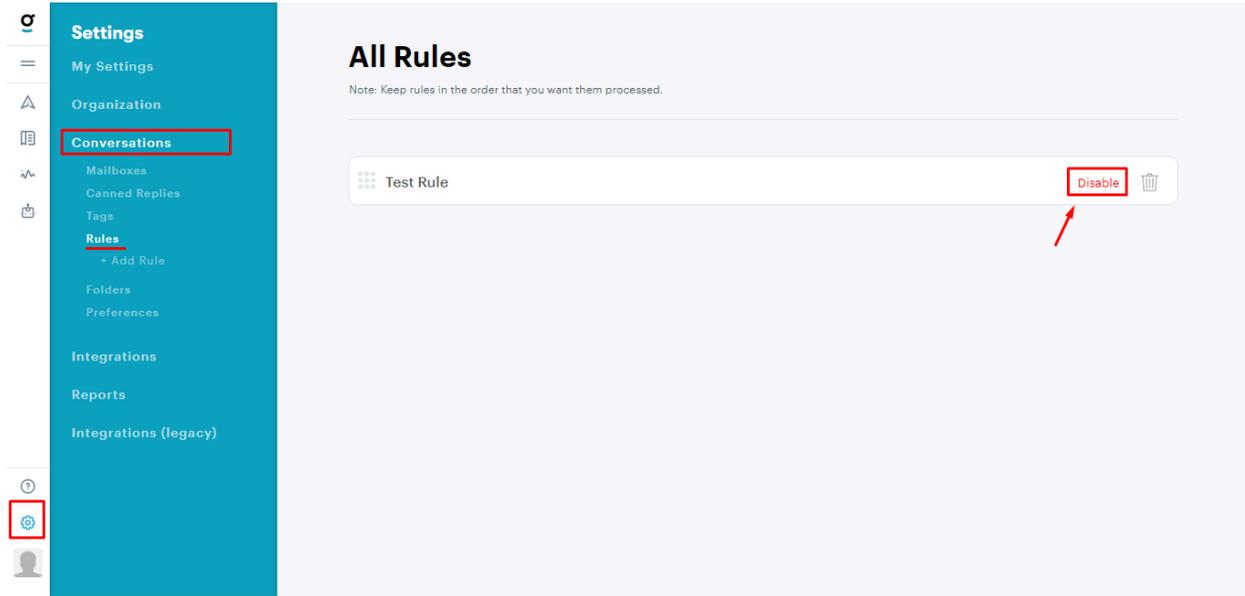
# ESTÁS CASI LISTO

## 1. DESACTIVAR AUTOMATIZACIONES

Desactiva las Automatizaciones (si tienes alguna).

Ve a **Configuración** > bajo **Conversaciones**, selecciona **Reglas** y haz clic en el botón **Desactivar**.





## 2. ENCONTRAR CREDENCIALES DE ACCESO

Para comenzar una Migración Demo, necesitarás credenciales de acceso tanto para la plataforma de origen como para Groove.

Para conectar Groove con el Migration Wizard, proporciona lo siguiente:

- **URL:** La URL de la cuenta de Groove de tu empresa, con el formato <https://domain.groovehq.com/>.
- **Autenticación OAuth:** Inicia sesión con tu cuenta de Groove.

## 3. EJECUTAR LA MIGRACIÓN DEMO

Con la Demo Gratuita, nuestro [Migration Wizard](#) transferirá sin esfuerzo 20 tickets aleatorios desde tu sistema de help desk actual a Groove. Puedes repetir este proceso tantas veces como sea necesario, ajustando la configuración según sea necesario. Ejecutar múltiples Migraciones Demo con la misma configuración producirá resultados consistentes.

1. Inicia sesión en tu cuenta de Migration Wizard.
2. Conecta tus plataformas de origen y destino.
3. Selecciona los datos que deseas importar.
4. Empareja [grupos y agentes](#).



5. Mapea los tickets y artículos.
6. Define las [opciones automatizadas](#) necesarias.
7. Inicia tu Migración Demo Gratuita.

**Nota:** la disponibilidad de opciones automatizadas puede variar según tu plataforma de origen.

## DESPUÉS DE LA MIGRACIÓN DEMO

Revisa la tabla que muestra los registros migrados, fallidos y omitidos, y descarga los informes para inspeccionar a fondo los resultados de la migración. Por favor, presta atención a los siguientes aspectos clave:

- Asegúrate de que todos los comentarios se hayan migrado correctamente y verifica si los autores de los comentarios siguen siendo consistentes.
- Confirma que los tickets hayan sido asignados a los agentes adecuados.
- Verifica la migración precisa de clientes y empresas.
- Comprueba si los archivos adjuntos se han transferido correctamente.

**Nota:** Es esencial examinar a fondo la integridad de los archivos adjuntos importados. Descárgalos de tu plataforma de destino para asegurarte de que se migraron correctamente.

Si encuentras algún registro omitido, no dudes en ponerte en contacto con nuestros representantes de soporte. Para obtener una guía más completa sobre cómo evaluar los resultados de la migración demo, consulta la [guía detallada](#).

## ANTES DE LA MIGRACIÓN COMPLETA DE DATOS

### 1. ELIGE TU MÉTODO DE MIGRACIÓN

Durante la Migración Completa de Datos, puedes seguir utilizando tu plataforma de origen y el sistema de destino simultáneamente.

Si continúas trabajando con el sistema de origen, los tickets o artículos creados o actualizados durante la Migración Completa no se importarán. En estos casos, puedes optar por la Migración Delta para



importarlos en un momento posterior. Ten en cuenta que la opción de [Migración Delta](#) está disponible exclusivamente en el [plan de soporte Signature](#).

Durante todo el proceso de Migración Completa de Datos, puedes supervisar cómodamente el progreso en tu página de migración dentro del Wizard en cualquier momento. Alternativamente, puedes esperar a que nuestros representantes de soporte se pongan en contacto contigo.

## 2. INICIAR LA MIGRACIÓN COMPLETA DE DATOS

El Asistente de Migración procesa cada registro de cliente de manera individual. La duración del proceso de importación puede variar, tomando desde 20 minutos hasta varios días, dependiendo del volumen de los registros de tu mesa de ayuda.

Para iniciar la Migración Completa de Datos, asegúrate de haber revisado las notas importantes de migración que se pueden encontrar en la barra lateral a la izquierda. Además, espera la confirmación de tu pago. Esto puede tardar un tiempo, así que considera realizar la transacción por adelantado o programar la migración de datos.

Para acelerar tu Migración Completa de Datos, puedes solicitar a Groove que aumente temporalmente los límites de la API.

# DESPUÉS DE QUE SE COMPLETE LA IMPORTACIÓN

## 1. REVISAR TODO

Después de completar tu Migración Completa de Datos, es esencial inspeccionar minuciosamente los resultados para asegurarte de que tus datos se hayan migrado correctamente. Asegúrate de realizar esta revisión dentro de los primeros cinco días posteriores a la Migración Completa de Datos. Después de este período de cinco días, el Asistente de Migración archivará tu migración.

Si encuentras dificultades para localizar registros específicos, verifica si has configurado los filtros de búsqueda necesarios para todos los tickets y marcos de tiempo. Si aún no puedes encontrar los datos requeridos, no dudes en [iniciar un chat con nuestros expertos en migración](#).

## 2. CONFIGURA UNA NUEVA PLATAFORMA

Para aprovechar al máximo tu nueva plataforma, sigue estos pasos:

- Activar Notificaciones
- Habilitar Automatizaciones



- Redirigir Correos Electrónicos a Groove
- Activar todos los Canales de Comunicación
- Actualizar los enlaces en la Base de Conocimientos



# ¿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

