



Help Desk Migration

INTERCOM

LISTA DE VERIFICACIÓN PARA MIGRAR DATOS



Tabla de contenidos

ANTES DE CONFIGURAR LA MIGRACIÓN	3
1. SELECCIONA UNA FECHA PARA LA MIGRACIÓN	3
2. MANTEN A TU EQUIPO EN LA MISMA SINTONÍA	3
3. PREPARA INTERCOM PARA LA TRANSFERENCIA	4
4. CONSIDERA LAS PECULIARIDADES Y LIMITACIONES DE INTERCOM	6
5. CONSIDERA LAS PERSONALIZACIONES POPULARES	6
ESTÁS CASI LISTO	7
1. VALIDACIÓN DE NÚMEROS DE TELÉFONO, NOTIFICACIONES PARA CONTACTOS, TICKETS NO ASIGNADOS Y NOTIFICACIONES PARA AGENTES	7
2. EJECUTAR LA MIGRACIÓN DE DEMOSTRACIÓN	10
DESPUÉS DE LA MIGRACIÓN DE DEMOSTRACIÓN	10
ANTES DE LA MIGRACIÓN COMPLETA DE DATOS	11
1. SELECCIONA TU FLUJO DE MIGRACIÓN	11
2. INICIA LA MIGRACIÓN COMPLETA DE DATOS	11
DESPUÉS DE QUE LA IMPORTACIÓN ESTÉ COMPLETA	12
1. EXAMINA TODO	12
2. CONFIGURA UNA NUEVA PLATAFORMA	12
¿POR QUÉ MIGRAR CON NOSOTROS?	13



La migración de datos implica algo de trabajo, pero puedes mejorarla con la preparación adecuada. Por esa razón, nuestro equipo ha elaborado una lista de verificación de migración paso a paso exclusiva para Intercom.

- Imágenes en línea
- Adjuntos de KB
- CC en Tickets

Nota: Al importar tus conversaciones y artículos a Intercom, sus fechas cambiarán de las originales a las fechas de la migración de datos en sí.

ANTES DE CONFIGURAR LA MIGRACIÓN

Revisa los siguientes pasos para prepararte para la migración.

Nota: Ya sea la Migración de Demostración o la Migración Completa, todos los tickets y datos relacionados se transfieren de manera similar. Si algunos registros no fueron migrados durante la Demo Gratuita, no se moverán durante la Migración Completa de Datos.

Una vez que la Migración de Demostración esté completa, verifica si todo se trasladó correctamente. Descarga informes de los registros migrados, omitidos y fallidos. Luego, compáralos en las plataformas de origen y destino.

1. SELECCIONA UNA FECHA PARA LA MIGRACIÓN

La migración de datos depende en gran medida de la preparación. De esta manera, date suficiente tiempo para prepararte para la transferencia real. Tu equipo necesita suficiente tiempo para prepararse, ya sea para acostumbrarse a Intercom o para cerrar la mayor cantidad posible de tickets.

2. MANTEN A TU EQUIPO EN LA MISMA SINTONÍA

Notifica a tus agentes sobre [la importación de datos a Intercom](#). Comparte ciertas responsabilidades. Delege a sus agentes la inspección de los resultados de la transferencia después de la **Migración Completa de Datos**.

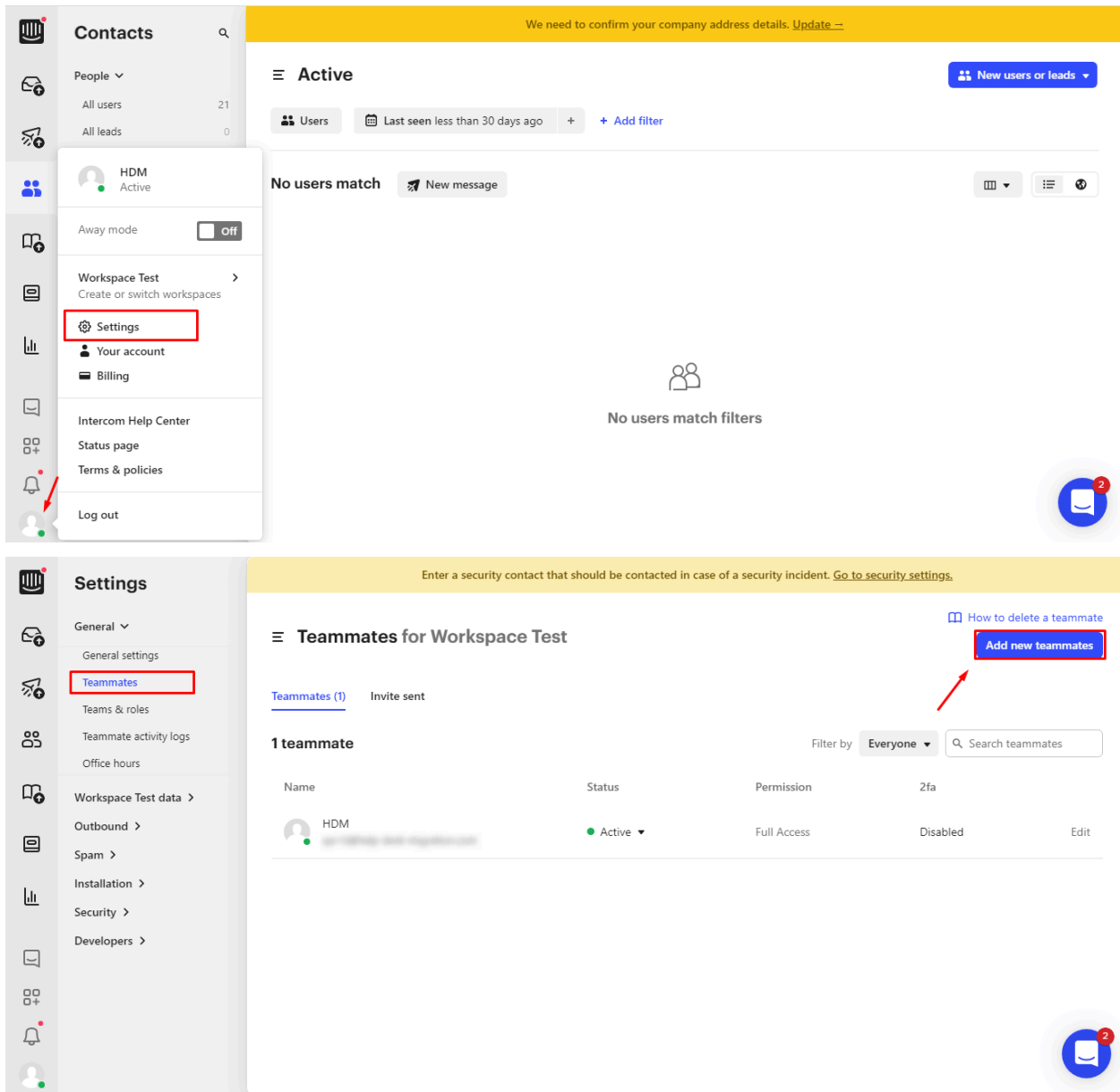
Nota: si deseas acelerar la **Migración Completa de Datos**, envía una solicitud al equipo de Intercom para que aumenten temporalmente tus límites de API antes de la migración.



3. PREPARA INTERCOM PARA LA TRANSFERENCIA

Antes de configurar la migración de datos en sí, revisa los siguientes pasos:

1. Agrega compañeros de equipo antes de la migración de datos. Haz clic en el ícono de **Perfil > Configuraciones > bajo General, selecciona Compañeros de equipo > Agregar nuevos compañeros de equipo.**



2. Crea campos personalizados coincidentes. De esta manera, puedes asignarlos durante la Migración de Demostración y migrarlos correctamente.

Para crear campos personalizados, haz clic en **Configuraciones > Los datos de tu espacio de trabajo > Datos de conversación > + Crear atributos**.

Settings

- General >
- Your Account data ▾
- Tags
- People segments
- Company segments
- People data
- Company data
- Conversation data
- Custom object data **New**
- Qualification settings
- Macros (Saved replies)
- Events
- SLAs
- Import history
- Deleting people data
- Inbox settings >
- Email >
- Calling **Beta**
- Switch
- Installation >
- Security >
- Apps & Integrations >

Conversation data for Your Account + Create attribute

Organise your conversations to get faster insights

Organizing your conversations is as easy as 1-2-3! 1) Use conversation data attributes to categorize conversations by type, urgency, product area, and more. 2) Use conversation topics to understand and automatically track what your customers talk about. 3) Use tags on individual replies in conversations so you can find them again later.

- How to organise conversations
- Learn more about using conversation data across Intercom

Live (6) Archived (5)

Name	Format	Visible to	Required	Created	
Type	Decimal	Everyone	No	2 years ago	
Urgency	List	Everyone	No	10 months ago	
Number field intercom	Number	Everyone	No	2 months ago	
Location	List	Everyone	No	2 months ago	
Feedback requested	List	Everyone	No	12 days ago	
URL	Text	Everyone	No	12 days ago	

Luego selecciona el **Formato** necesario > completa los campos de **Nombre** y **Descripción** > presiona **Guardar** para aplicar los ajustes.

Create a new conversation attribute ×

Format
Aa Text ▾

Name
e.g. Type
This name could appear in conversations with customers if you ever ask Operator to collect this data.

Description
e.g. Type of conversation

Limit visibility
 Visible only for conversations assigned to specific team(s)

Required attribute
 A teammate will need to complete this before closing a conversation

También puedes configurar **Limitar visibilidad** y **Atributo requerido**.

4. CONSIDERA LAS PECULIARIDADES Y LIMITACIONES DE INTERCOM

Intercom tiene las siguientes peculiaridades:

- Si la Organización no tiene [contactos conectados](#), no será visible en Intercom
- Si el comentario tiene más de cinco archivos adjuntos, se crea otro comentario con el resto de los archivos adjuntos
- Si el ticket es solicitado por el agente, se crea un nuevo contacto con el mismo correo electrónico. Luego, todos los comentarios de ese ticket se mostrarán a través del perfil del agente. El contacto con el mismo correo electrónico simplemente se convertirá en el solicitante del ticket

5. CONSIDERA LAS PERSONALIZACIONES POPULARES

Mientras mapeas los datos, puedes elegir opciones automatizadas para mejorar la importación a Intercom:

- agregar una nueva etiqueta a los tickets migrados
- migrar traducciones de contenido (*de Zendesk o Freshdesk)



[Envíanos un mensaje a nuestro equipo](#) si tienes requisitos específicos para la migración a Intercom o si las opciones automatizadas disponibles no son suficientes. Por ejemplo, puedes solicitar personalizaciones como:

- Filtrado de datos por diferentes criterios (fecha de creación, etiquetas, campos personalizados, grupos, organizaciones, asignados)
- Cambio del proceso de migración predeterminado (migración de objetos de cambio y problema como tickets, migración de eventos de tickets como notas privadas, campos personalizados de tickets en notas privadas, migración de la información relacionada con usuarios inactivos, importación de campos personalizados de contacto)
- Agregar información a los datos migrados (marcar tickets con etiquetas adicionales, agregar ID de ticket heredado al asunto del ticket)

ESTÁS CASI LISTO

1. VALIDACIÓN DE NÚMEROS DE TELÉFONO, NOTIFICACIONES PARA CONTACTOS, TICKETS NO ASIGNADOS Y NOTIFICACIONES PARA AGENTES

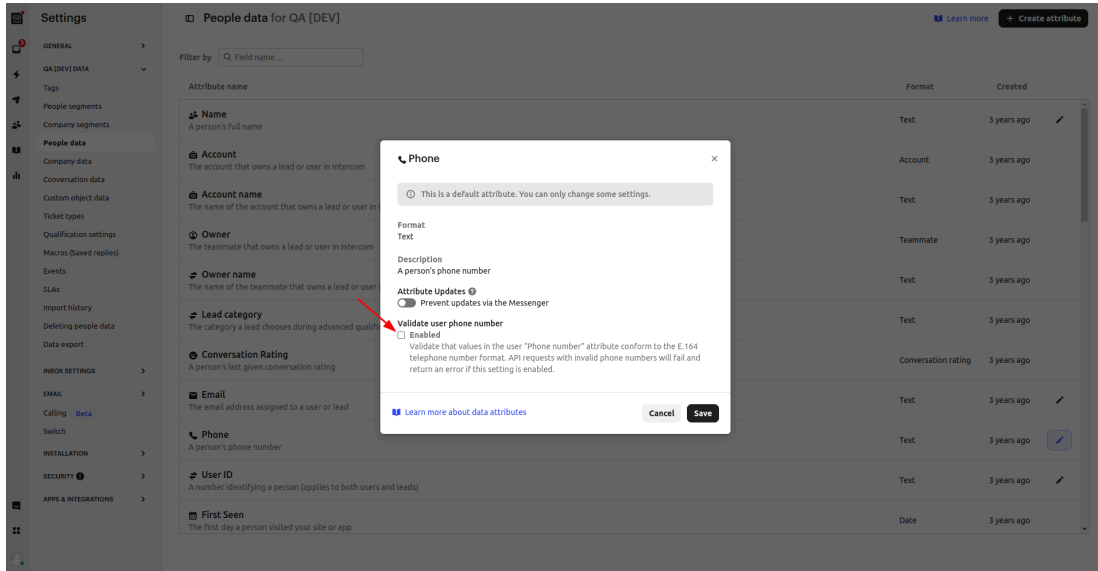
Cuando utilices nuestro Asistente de Migración para [importar a Intercom](#), podrás despedirte de los problemas de migración derivados de molestos números de teléfono inválidos en tus contactos o tickets no asignados. Hemos afinado el proceso para que estos escenarios sean pan comido.

1.1. Desactivar la validación de números de teléfono

Cuando estés en el proceso de migrar tus contactos o agentes, y tengas números de teléfono en la mezcla, aquí tienes un consejo: Si tienes activada la validación de números de teléfono, podrías encontrar algunos obstáculos al tratar con números inválidos. Para suavizar el camino, considera tomar un desvío y desactivar la validación de números de teléfono en la configuración de tu espacio de trabajo.

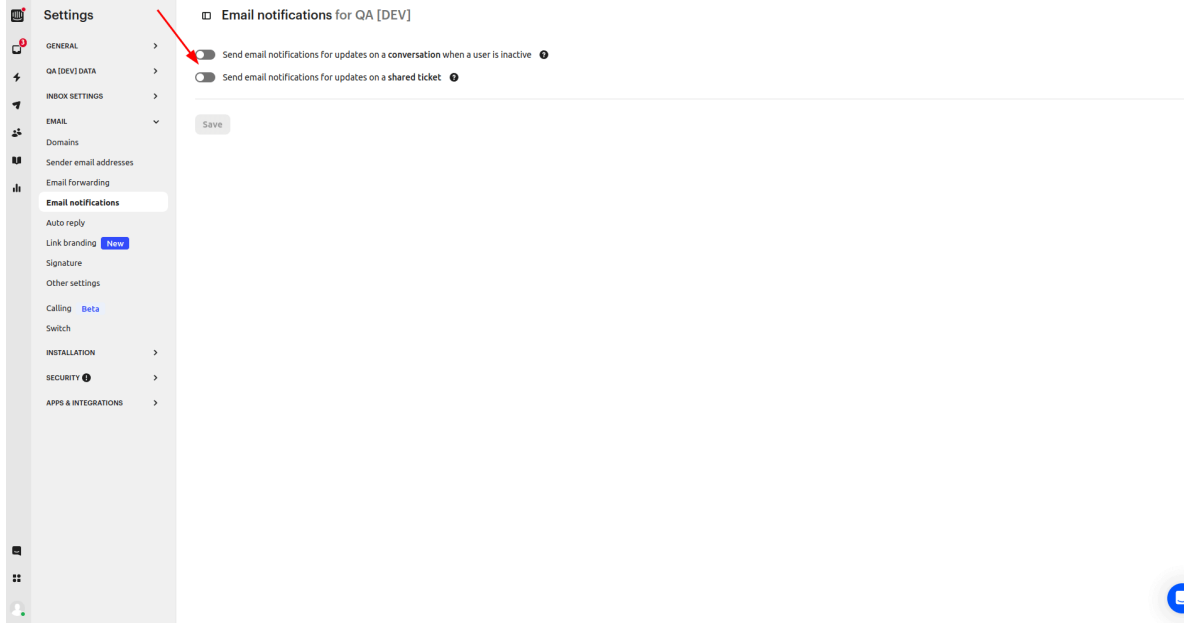
Aquí te mostramos cómo: **Ajustes > Tu Espacio de Trabajo > Datos de Personas > Teléfono.**





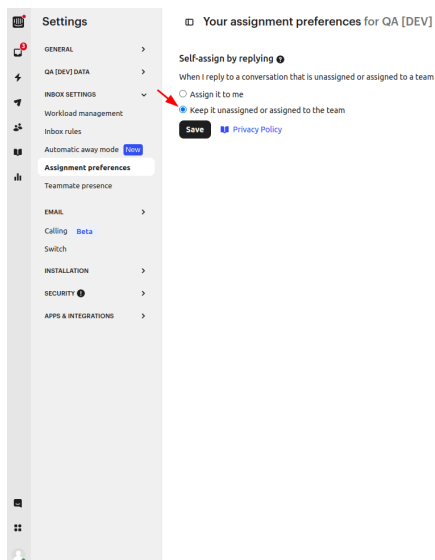
1.2. Desactivar las notificaciones para contactos

Para desactivar las notificaciones para contactos, sigue estos pasos: **Ajustes > Correo Electrónico > Notificaciones por Correo Electrónico.**



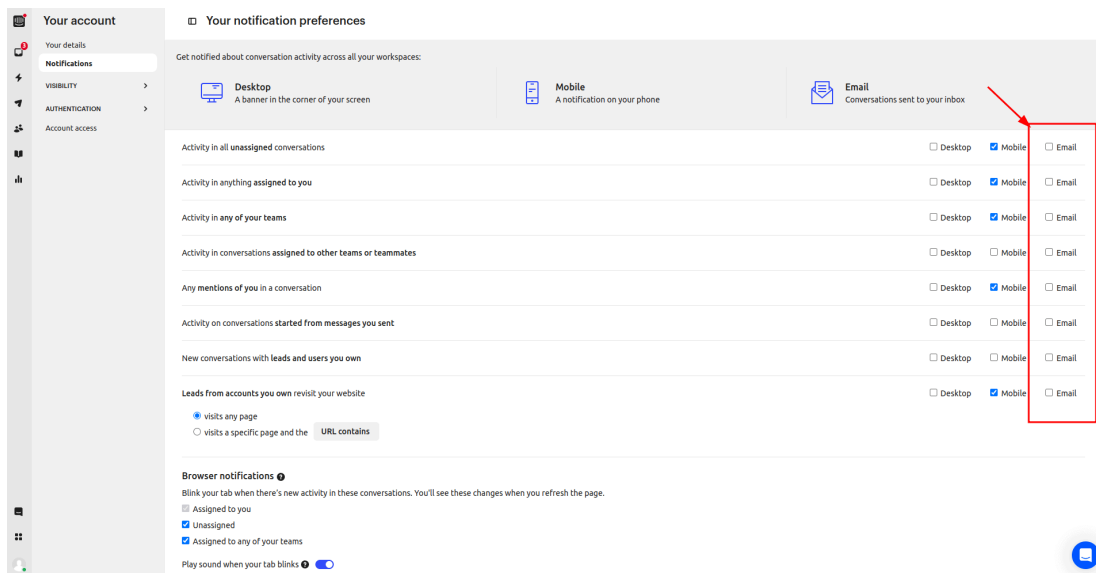
1.3. Migrar tickets no asignados

Para asegurar una [migración exitosa de tickets](#) sin agentes asignados, es esencial habilitar la configuración de asignación predeterminada. Aquí te mostramos cómo hacerlo: Ajustes > Configuración de Bandeja de Entrada > Preferencias de Asignación, y luego elige "Mantenerlo no asignado o asignado al equipo".



1.4. Desactivar la notificación para agentes de soporte

Sus agentes de soporte pueden personalizar sus configuraciones de notificación individualmente. Para hacer esto, visite **Su Cuenta > Notificaciones**.



Al iniciar una Migración de Demostración, necesita credenciales de acceso para la plataforma fuente e Intercom.

Para conectar Intercom con el Asistente de Migración, debe someterse a la autenticación OAuth. Una vez que conecte Intercom, podrá elegir el espacio de trabajo desde el cual o hacia el cual va a migrar datos.

2. EJECUTAR LA MIGRACIÓN DE DEMOSTRACIÓN

En la [Demostración Gratuita](#), se transfieren 20 tickets aleatorios de su actual mesa de ayuda a Intercom. Puede editar sus configuraciones y reiniciar su Demostración. Pero tenga en cuenta lo mismo.

1. Inicie sesión en su cuenta de Migration Wizard.
2. Conecte sus soluciones de origen y destino.
3. Defina los datos que desea importar.
4. Asigne [agentes](#) y equipos.
5. Mapee las rutas de tickets y artículos.
6. Seleccione [opciones automatizadas](#).
7. Configure su Migración de Demostración Gratuita.

DESPUÉS DE LA MIGRACIÓN DE DEMOSTRACIÓN

Revise una tabla con cuatro columnas tan pronto como su Demostración Gratuita esté completa:

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

Revise los resultados descargando los informes de registros migrados, fallidos y omitidos. Al revisar los registros migrados, preste atención a:

- que todos los comentarios se hayan migrado y si los autores de los comentarios son los mismos
- que los tickets estén asignados a los Teammates correctos



- que todos los campos personalizados se hayan migrado
- que los clientes y las empresas se hayan migrado correctamente
- que los archivos adjuntos se hayan migrado

Nota: Verifique la integridad de los archivos adjuntos importados. Vaya a su plataforma de destino y descárguelos para ver si se migraron correctamente.

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

ANTES DE LA MIGRACIÓN COMPLETA DE DATOS

1. SELECCIONA TU FLUJO DE MIGRACIÓN

Puedes trabajar con tu sistema de help desk de origen o de destino durante la **Migración Completa de Datos**.

Si continúas trabajando con tu help desk de origen, ten en cuenta que los registros creados o actualizados durante el proceso no se migrarán. Para solucionar ese aspecto, opta por la [Migración Delta](#) para importarlos más tarde. La opción Delta está disponible en el [plan de soporte Signature](#).

Mientras se está ejecutando la **Migración Completa de Datos**, puedes revisar el progreso en nuestra herramienta en cualquier momento. O espera a que nuestro equipo se ponga en contacto contigo.

2. INICIA LA MIGRACIÓN COMPLETA DE DATOS

La migración de datos de Intercom puede tardar desde 20 minutos hasta unos días, dependiendo del número de entidades en tu sistema de origen.

La **Migración Completa de Datos** comienza cuando **tu pago está confirmado**. Puede tomar algún tiempo procesar el pago; por eso, realiza la transacción con anticipación o programa la migración de datos.

Y **has aceptado la lista de verificación**. Asegúrate de pasar por todos los pasos y marcar una casilla en la lista.



DESPUÉS DE QUE LA IMPORTACIÓN ESTÉ COMPLETA

1. EXAMINA TODO

Después de la **Migración Completa de Datos**, inspecciona si tus registros de clientes se migraron correctamente. Tienes cinco días para revisar los resultados hasta que nuestra herramienta archive tu migración de datos.

Si no puedes encontrar algo, asegúrate de que los filtros de búsqueda estén configurados para todos los tickets y en cualquier momento. Si el problema persiste, [déjanos un mensaje](#) a nuestros expertos en migración.

2. CONFIGURA UNA NUEVA PLATAFORMA

- Habilita todas las notificaciones que tuviste que desactivar
- Activa todos los canales de comunicación
- Actualiza los enlaces de 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



Help-Desk-Migration.com

contact@help-desk-migration.com