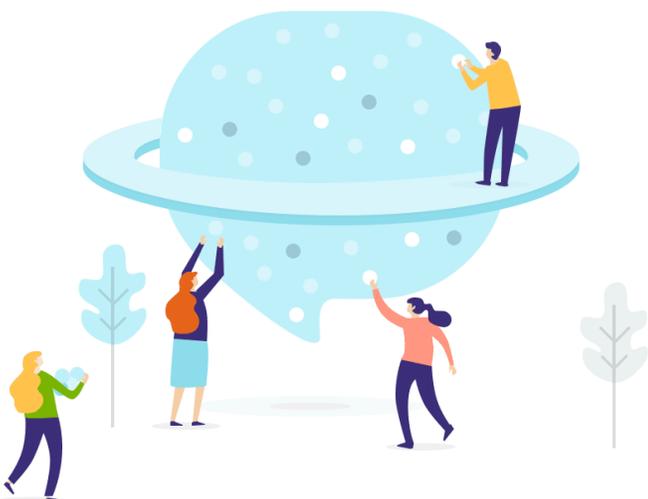




Help Desk Migration

JIRA SERVICE MANAGEMENT

# LISTA DE VERIFICACIÓN PARA MIGRAR DATOS



# Tabla de contenidos

<b>ANTES DE CONFIGURAR LA MIGRACIÓN</b>	<b>3</b>
1. DECIDE UNA FECHA	3
2. INFORMA A TU EQUIPO	4
3. PREPARA JIRA SERVICE MANAGEMENT PARA LA IMPORTACIÓN	4
4. CONSIDERA LAS PARTICULARIDADES Y LIMITACIONES	14
5. VERIFICA SI NECESITAS PERSONALIZACIÓN	15
<b>ESTÁS CASI LISTO</b>	<b>17</b>
1. ENCUENTRA CREDENCIALES DE ACCESO	17
2. INICIAR LA MIGRACIÓN DE DEMOSTRACIÓN	17
<b>DESPUÉS DE LA MIGRACIÓN DE DEMOSTRACIÓN</b>	<b>18</b>
1. REVISAR CUIDADOSAMENTE LOS RESULTADOS EN JIRA SERVICE MANAGEMENT	18
2. OBTEN UNA DEMOSTRACIÓN PERSONALIZADA	19
<b>DURANTE LA MIGRACIÓN DE DATOS COMPLETA</b>	<b>19</b>
1. ELIGE TU MIGRACIÓN: POR DEFECTO O CON DELTA	19
2. NO REALICES CAMBIOS DE ÚLTIMO MINUTO	19
3. INICIA LA MIGRACIÓN DE DATOS COMPLETA	20
<b>DESPUÉS DE QUE SE COMPLETE LA IMPORTACIÓN</b>	<b>20</b>
1. VERIFICA UNA VEZ MÁS	20
2. ACTUALIZA TU NUEVA PLATAFORMA	20
<b>¿POR QUÉ MIGRAR CON NOSOTROS?</b>	<b>21</b>



La migración de datos puede ser un desafío, pero lo hemos hecho más fácil para ti. Hemos creado una lista de verificación integral de migración de datos exclusiva para Jira Service Management. ¡Explora y simplifica tu proceso de migración!

\*\*\*

Antes de sumergirte en los detalles, ten en cuenta que nuestra herramienta no puede migrar los siguientes registros:

- Usuarios en CC (migrar los usuarios en CC a un campo personalizado en su lugar)
- Grupos
- Imágenes en línea

Si aún deseas importar los datos mencionados, solicita una migración personalizada. [Contacta a nuestro equipo](#) para discutir los detalles.

**Nota:** Al importar tu base de conocimientos en Jira Service Management, las fechas cambiarán de las originales a las fechas de la migración de datos en sí.

## ANTES DE CONFIGURAR LA MIGRACIÓN

Sigue los pasos indicados anteriormente para prepararte para la importación en Jira Service Management:

**Nota:** Durante la Migración de Demostración y la Migración Completa de Datos, los tickets y los datos relacionados se trasladan de manera similar. Si algunos datos no se migran durante la Migración de Demostración, tampoco se migrarán durante la Migración Completa de Datos.

Una vez que la Migración de Demostración haya terminado, descarga los informes de los registros migrados/omitidos/fallidos y verifica si todo se ha migrado como esperabas. Si algo no está claro, contacta a nuestro equipo de soporte.

### 1. DECIDE UNA FECHA

Necesitas tiempo suficiente para prepararte adecuadamente para la transferencia (por ejemplo, cerrando tickets y filtrando tus datos). Así que elige el día con la menor cantidad de trabajo relacionado con el servicio de asistencia.



## 2. INFORMA A TU EQUIPO

Primero, informa a tus agentes sobre la migración a Jira Service Management para que puedan comenzar a cerrar tickets antes de la fecha de transferencia de datos. Esto les dará tiempo suficiente para acostumbrarse a la nueva plataforma.

## 3. PREPARA JIRA SERVICE MANAGEMENT PARA LA IMPORTACIÓN

Antes de configurar la migración de datos, sigue estos pasos:

### 1. Configura a los usuarios manualmente

Antes de la migración de datos, debes agregar a todos los usuarios al proyecto requerido en Jira Service Management, y sus correos electrónicos deben ser visibles para todos. Lee un artículo detallado sobre cómo [agregar usuarios a Jira Service Management](#) primero.

### 2. Crea campos personalizados coincidentes

Esto te ayudará a encontrar rápidamente los datos necesarios después de la **Migración Completa de Datos**.

Puedes crearlos mientras mapeas los campos de tickets en el Asistente de Migración. Elige el valor de campo necesario y presiona **Añadir el mismo campo en Jira Service Management** en la parte superior. Para migrar contactos, habilita la configuración de registro público. [Para una guía detallada, léela aquí.](#)



**Tickets to Issues mapping** ×  
Check out our [data mapping guide](#) to go over this step easily and fast.

**ZENDESK TICKETS** ↔ **JIRA SERVICE MANAGEMENT ISSUES**

**MISSING FIELDS ON THE TARGET PLATFORM**  
Custom Field Example + [Add the same field on Jira Service Management](#)

**FIELDS AVAILABLE FOR MAPPING**

Subject	Summary <small>system</small>
Tags	Tags <small>system</small>
Organization	Organizations <small>system</small>
Status	Status <small>required</small>
Use for default or empty values	Open
New	Open
Open	Work in progress
Pending	Reopened
On-hold	Pending
Solved	Done
Priority	Priority
Low	Low
Normal	Medium
High	High
Urgent	Highest

[Reset Mapping](#) [Save mapping >](#)

Si aún deseas crear campos personalizados, sigue los pasos indicados:

Ve a **Configuración > Problemas > Campos (Campos personalizados) > Crear campos personalizados.**



iple ▾ Apps ▾ Create

Search

**Settings**

ATLASSIAN ADMIN

- User management**  
Add users, groups, and manage access requests.
- Billing**  
Update your billing details, manage your subscriptions and more.

JIRA SETTINGS

- System**  
Manage your general configuration, global permissions, look and feel and more.
- Products**  
Manage your Jira products' settings and integrations.
- Projects**  
Manage your project settings, categories, and more.
- ISSUES**  
Configure your issue types, workflows, screens, custom fields and more.
- Apps**  
Add and manage Jira Marketplace apps.

PERSONAL SETTINGS

- Atlassian account settings**  
Manage your language, time zone, and other profile information.
- Personal Jira settings**  
Manage your email notifications and other Jira settings.

Jira Your work Projects ▾ Filters ▾ Dashboards ▾ People ▾ Apps ▾ Create

Custom fields

You currently have 1 active custom fields [Create custom field](#)

Active Trashed

Filter by name or description

Name	Type	Screens and contexts	Last used
<b>Affected services</b> <b>LOCKED</b> Link services from the service registry to an issue.	? Unknown	1 context	Not tracked
<b>Approvals</b> <b>LOCKED</b> Provides search options for Jira Service Desk approvals information. This cust...	⚡ Approvals	1 context	Not tracked
<b>Approvers</b> Contains users needed for approval. This custom field was created by Jira Serv...	👤 User Picker (multiple users)	27 screens, 1 context	Aug 19, 2020
<b>CAB</b> Change Advisory Board members	👤 User Picker (multiple users)	6 screens, 1 context	No information
<b>Change completion date</b> Specify the completion time for the change request	🕒 Date Time Picker	6 screens, 1 context	No information
<b>Change managers</b> Contains the change managers for the change management process.	👤 User Picker (multiple users)	3 screens, 1 context	No information
<b>Change reason</b> Choose the reason for the change request	🗳️ Select List (single choice)	6 screens, 1 context	No information
<b>Change risk</b>	🗳️ Select List (single choice)	6 screens, 1 context	No information
<b>Change start date</b> Specify the time and date for the start of the change	🕒 Date Time Picker	6 screens, 1 context	No information
<b>Change type</b>	🗳️ Select List (single choice)	6 screens, 1 context	No information
<b>[CHART] Date of First Response</b>	📊 Date of First Response	1 context	Not tracked



- Configura el *campo de Resolución* en el mapeo; de lo contrario, todos los casos migrados quedarán sin resolver.
- Puedes mapear el campo de Estado en los campos de *Estado y Resolución* dos veces.
- Añade los campos personalizados a la *pantalla del proyecto correcto* en Jira Service Management.

### 3. Aumenta el límite de tamaño de los archivos adjuntos

Para importar con éxito todos los archivos adjuntos a Jira Service Management, asegúrate de ajustar los límites de tamaño adecuadamente.

### 4. Habilita la configuración de registro público para la migración de contactos

Para migrar tus contactos, necesitarás habilitar la configuración de registro público. Para obtener instrucciones paso a paso, consulta nuestra guía detallada o mira nuestro [video tutorial](#) fácil de seguir.

### 5. Verifica los derechos de administrador antes de la migración de datos

Antes de comenzar tu migración de datos, asegúrate de tener derechos de administrador para el origen y Jira Service Management. Este acceso es esencial para un proceso de migración fluido y exitoso.

### 6. Desactiva las notificaciones por correo electrónico

Para desactivar las notificaciones por correo electrónico en Jira Service Management, sigue estos pasos:

Ve al proyecto de Jira Service Management > **Configuración del Proyecto**.



The screenshot shows the Jira interface for a project named 'Main Help Desk'. The main content area displays a table of 42 open tickets. The table has columns for Request Type, Key, Summary, Reporter, Assignee, Status, Created, and Time to resolution. The status of the tickets varies, with one being 'WAITING FOR SUPPORT' and others being 'OPEN'. A red arrow in the left sidebar points to the 'Project settings' option.

Desplázate hacia abajo y haz clic en “Notificaciones.” Verás el Esquema de Notificación vinculado a tu proyecto. Haz clic en “Acciones”, luego selecciona “Editar Notificaciones.”

The screenshot shows the 'Internal notifications' settings page in Jira. The page title is 'Internal notifications' and it is for the 'Main Help Desk' project. The current notification scheme is 'Default Notification Scheme'. Below this, there is a list of notification types and their corresponding recipients. A red arrow points to the 'Actions' button in the top right corner, which has a dropdown menu with the option 'Edit notifications' selected.

Notification Type	Recipients
An issue is created	All Watchers Current Assignee Reporter
An issue is edited	All Watchers Current Assignee Reporter
You're assigned to an issue	All Watchers Current Assignee Reporter
An issue is resolved	All Watchers Current Assignee Reporter
An issue is closed	All Watchers Current Assignee Reporter
Someone made a comment	All Watchers Current Assignee Reporter
A comment is edited	All Watchers Current Assignee Reporter
A comment is deleted	All Watchers Current Assignee Reporter

Para cada evento, elimina los tipos de destinatarios (por ejemplo, Todos los Observadores, Reportero) para desactivar las notificaciones. Las notificaciones seguirán configuradas, pero nadie las recibirá. Después de eliminar los destinatarios de todos los eventos necesarios, guarda tus cambios.

The screenshot shows the Jira interface for editing notification schemes. The main content area is titled 'Edit Notifications — Default Notification Scheme'. Below this, there's a table with three columns: 'Notification Type', 'Recipients', and 'Actions'. A red arrow points to the 'Recipients' column for the first row, 'An issue is created (System)'. The recipients listed are 'All Watchers () (Delete)', 'Reporter () (Delete)', and 'Current Assignee () (Delete)'. The 'Actions' column for this row has an 'Add' button.

Notification Type	Recipients	Actions
An issue is created (System)	<ul style="list-style-type: none"><li>All Watchers () (Delete)</li><li>Reporter () (Delete)</li><li>Current Assignee () (Delete)</li></ul>	Add
An issue is edited (System)	<ul style="list-style-type: none"><li>Current Assignee () (Delete)</li><li>Reporter () (Delete)</li><li>All Watchers () (Delete)</li></ul>	Add
You're assigned to an issue (System)	<ul style="list-style-type: none"><li>Current Assignee () (Delete)</li><li>Reporter () (Delete)</li><li>All Watchers () (Delete)</li></ul>	Add
An issue is resolved (System)	<ul style="list-style-type: none"><li>Current Assignee () (Delete)</li><li>Reporter () (Delete)</li><li>All Watchers () (Delete)</li></ul>	Add
An issue is closed (System)	<ul style="list-style-type: none"><li>Current Assignee () (Delete)</li><li>Reporter () (Delete)</li><li>All Watchers () (Delete)</li></ul>	Add
Someone made a comment (System)	<ul style="list-style-type: none"><li>Current Assignee () (Delete)</li><li>Reporter () (Delete)</li><li>All Watchers () (Delete)</li></ul>	Add
A comment is edited (System)	<ul style="list-style-type: none"><li>Current Assignee () (Delete)</li><li>Reporter () (Delete)</li><li>All Watchers () (Delete)</li></ul>	Add
A comment is deleted (System)	<ul style="list-style-type: none"><li>Current Assignee () (Delete)</li><li>Reporter () (Delete)</li><li>All Watchers () (Delete)</li></ul>	Add
An issue is reopened (System)	<ul style="list-style-type: none"><li>Current Assignee () (Delete)</li><li>Reporter () (Delete)</li><li>All Watchers () (Delete)</li></ul>	Add
An issue is deleted (System)	<ul style="list-style-type: none"><li>Current Assignee () (Delete)</li></ul>	Add

Para desactivar las notificaciones a clientes en Jira Service Management, sigue estos pasos:

Navega al proyecto de Jira Service Management > **Configuración del Proyecto**.



Projects / Main Helpdesk / Queues  
All open tickets

42 issues

Request Type	Key	Summary	Reporter	Assignee	Status	Created	Time to resolution ↑
					WAITING FOR SUPPORT	17/Aug/24	
					OPEN	15/Jun/23	
					OPEN	02/Jan/23	
					OPEN	02/Jan/23	
					OPEN	02/Jan/23	
					OPEN	02/Jan/23	
					OPEN	02/Jan/23	
					OPEN	02/Jan/23	
					OPEN	02/Jan/23	
					OPEN	02/Jan/23	
					OPEN	01/Jan/23	
					OPEN	29/Dec/22	
					OPEN	29/Dec/22	
					OPEN	29/Dec/22	
					OPEN	29/Dec/22	
					OPEN	21/Dec/22	
					OPEN	20/Dec/22	
					OPEN	15/Dec/22	
					OPEN	16/Dec/22	

Desplázate hacia abajo y selecciona "Notificaciones a Clientes". Para cada regla, desactiva "Habilitar".

Projects / Main Helpdesk / Project settings  
Customer notifications

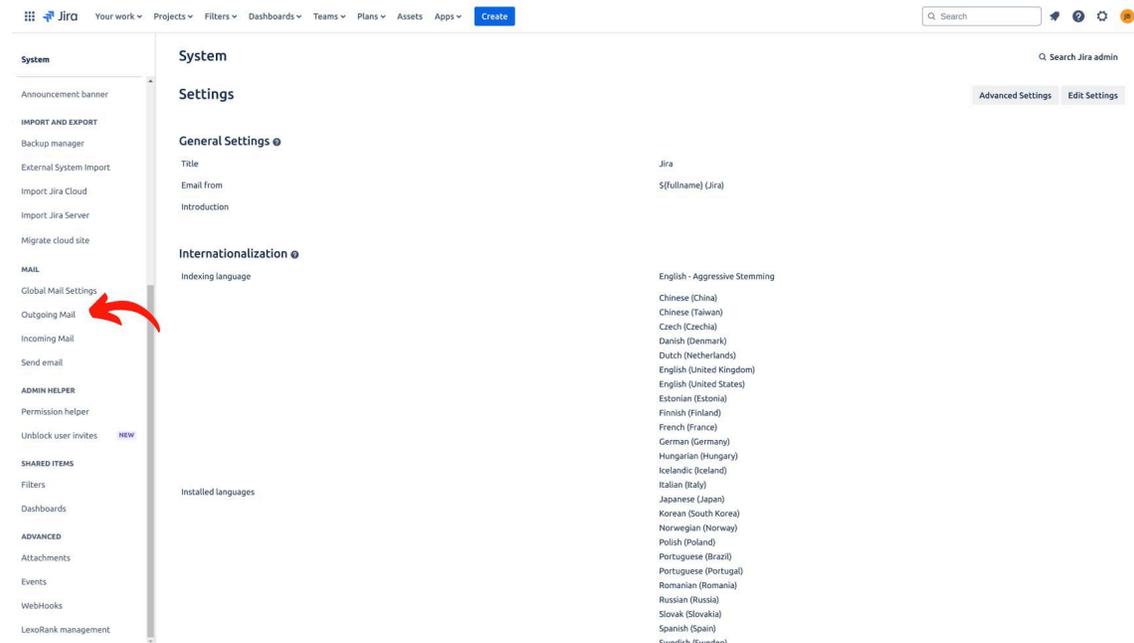
**Sender name**  
Configure how notifications sent from this service project display the email sender name.  
[Learn more about custom sender name in customer notifications](#)  
 Display the user's public name for user-generated messages. Otherwise, display the portal name.  
 Always display the portal name of this service project. [Change portal settings](#)

**Templates**  
Templates change the look and style of request-related and custom notifications. You can add logos and variables, change the subject line, and more.  
[Edit templates](#)

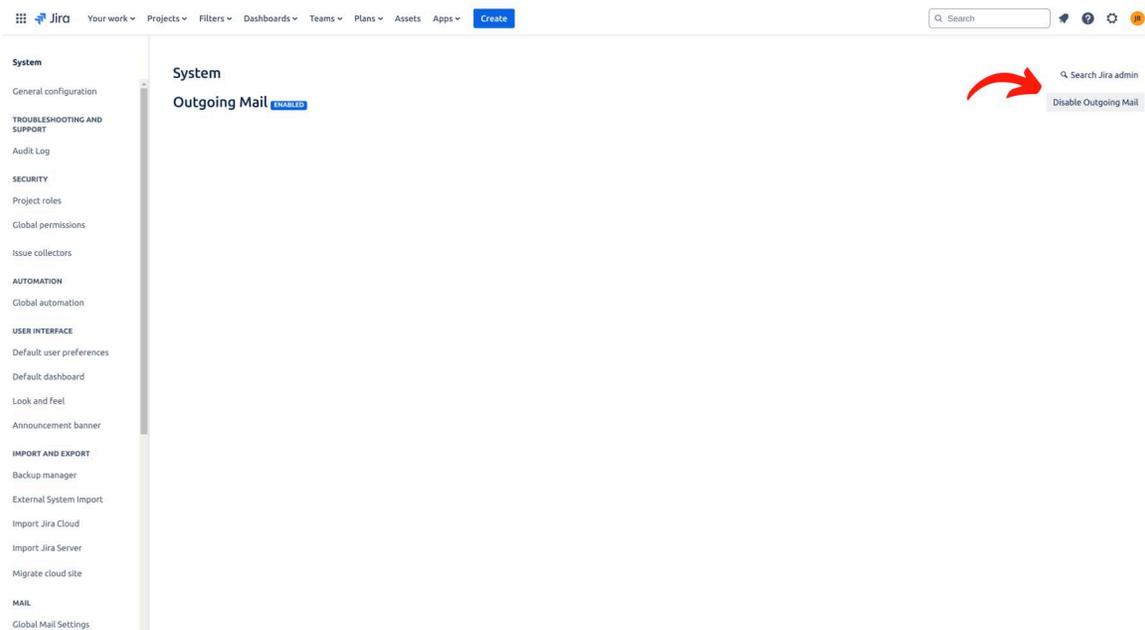
**Notifications**  
These are the notifications your service project sends to customers. You can change their recipients and content, or disable them.

Name	Type	Description	Enable	Action
Customer invited	Account	When a customer is invited to your service project portal, they are sent an email.	<input checked="" type="checkbox"/>	<a href="#">Edit</a>
Request created	Request	When customers create requests in the portal or send an email to your email channel, your service project sends a confirmation that their request was received.	<input checked="" type="checkbox"/>	<a href="#">Edit</a>
Public comment added	Request	When a comment that is visible to your customers is added to the request/issue, your service project sends all the customers involved on the request a notification.	<input checked="" type="checkbox"/>	<a href="#">Edit</a>
Public comment edited	Request	When a comment that is visible to your customers is edited, your service project sends all the people involved on the request a notification.	<input checked="" type="checkbox"/>	<a href="#">Edit</a>
Request resolved	Request	When a request resolution field is set, your service project notifies the reporter and all customers involved. This notification is sent to the reporter even if they have turned off notifications for a request.	<input checked="" type="checkbox"/>	<a href="#">Edit</a>
Request reopened	Request	When a request's resolution field is cleared, your service project notifies all people involved.	<input checked="" type="checkbox"/>	<a href="#">Edit</a>
Participant added	Request	When participants are added to a request, your service project notifies the new participants.	<input checked="" type="checkbox"/>	<a href="#">Edit</a>
Organization added	Request	When a request is shared to an organization, your service project notifies the organization's members so they can opt-in to further updates.	<input checked="" type="checkbox"/>	<a href="#">Edit</a>
Approval required	Request	When a request transitions to an approval stage of its workflow, your service project notifies approvers that they must act on the request.	<input checked="" type="checkbox"/>	<a href="#">Edit</a>





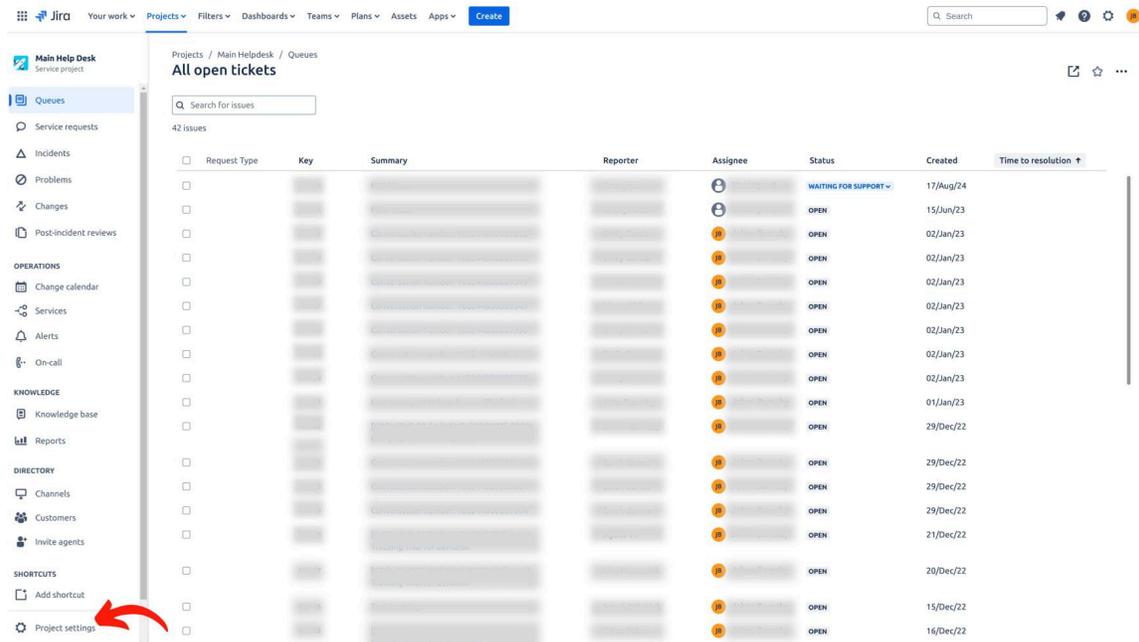
Haz clic en el botón "**Desactivar Correo Saliente**". Si aparece un cuadro de diálogo de confirmación, confirma la acción. Una vez desactivado, el estado cambiará a "**Desactivado**", lo que indica que no se enviarán correos electrónicos desde Jira Service Management hasta que esta configuración se vuelva a habilitar.



## 7. Desactivar automatizaciones

Para desactivar todas las automatizaciones activas en Jira Service Management, sigue estos pasos:

Navega al proyecto donde deseas desactivar las automatizaciones. Haz clic en "**Configuración del Proyecto**", ubicado en la esquina inferior izquierda.



The screenshot shows the Jira Service Management interface. The top navigation bar includes 'Jira', 'Your work', 'Projects', 'Filters', 'Dashboards', 'Teams', 'Plans', 'Assets', 'Apps', and a 'Create' button. The main content area is titled 'All open tickets' and displays a table of 42 issues. The table has columns for Request Type, Key, Summary, Reporter, Assignee, Status, Created, and Time to resolution. A red arrow points to the 'Project settings' option in the left-hand navigation menu.

En el menú de configuración del proyecto, selecciona "**Automatización.**" Verás una lista de todas las reglas de automatización asociadas con el proyecto. Identifica las reglas que están actualmente activas. Para cada regla de automatización activa, cambia el estado de "**Habilitado**" a "**Deshabilitado**". Confirma o guarda los cambios si se te solicita para asegurarte de que las reglas de automatización estén desactivadas.

The screenshot shows the Jira Automation interface. The left sidebar has 'Automation' highlighted with a red arrow. The main content area shows a table of automation rules. The first rule is 'When a change management request is created ... then update change type and risk', which is enabled (indicated by a green toggle switch with a red arrow pointing to it). Other rules include 'When a change request is created ... then attach the default change management form', 'When a comment is added ... update the status', and 'When a low risk change management request is in review ... then move request to approved'. All rules are owned by 'John Doe' and have a scope of 'Main Help Desk'.

Repite este proceso para todas las reglas activas y revisa la lista para verificar que no queden reglas habilitadas.

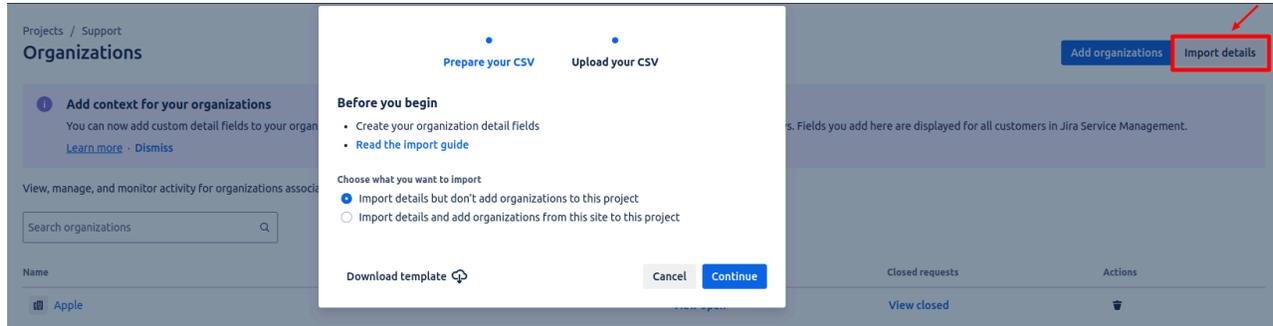
## 4. CONSIDERA LAS PARTICULARIDADES Y LIMITACIONES

Al migrar a Jira Service Management, considera las siguientes peculiaridades:

- Hay dos tipos de proyectos en Jira: Clásico y Next-gen. Nuestra herramienta solo migra a proyectos Clásicos. Si deseas importar datos a un proyecto Next-gen, consulta [una guía con un video](#).
- Por defecto, solo puedes establecer un tipo de incidencia por migración aplicada a todas las incidencias. Si deseas transferir múltiples tipos de incidencias, divide tu migración de datos en partes. Luego migra tickets de cada tipo de ticket por separado.
- Puedes mover organizaciones a Jira Service Management por defecto, pero no se vincularán a tickets.
- La API de Jira no admite la importación de campos personalizados para entidades organizativas directamente. Sin embargo, hay una solución alternativa. Puedes migrar organizaciones en una migración de datos separada a través de un archivo CSV. Jira actualizará automáticamente los datos del campo personalizado para las empresas existentes. Para las empresas que no están



actualmente en el sistema, Jira completará los campos personalizados con los datos de tu archivo CSV importado.



- No desactives a los usuarios finales porque nuestra herramienta no migrará sus casos.
- Si un contacto tiene un correo electrónico privado en Jira SM, nuestra herramienta crea automáticamente un nuevo contacto; el Asistente de Migración añade +1 a la dirección de correo electrónico original.
- Si un contacto es eliminado en Jira Service Management, el Asistente de Migración crea un nuevo contacto añadiendo +1 a la dirección de correo electrónico original. Ten en cuenta que Jira Service Management reserva el correo electrónico original durante 30 días después de la eliminación. Durante este período, nuestra herramienta no puede configurar un contacto con la misma dirección de correo electrónico.

Nota: Para configurar la conexión de Jira Service Management, necesitas elegir un proyecto donde nuestra herramienta transferirá tus datos. Si deseas importar registros a múltiples proyectos, debes configurar una migración de datos para cada proyecto.

## 5. VERIFICA SI NECESITAS PERSONALIZACIÓN

Al migrar a Jira Service Management, puedes aplicar algunas personalizaciones predefinidas:

- Agregar una etiqueta a los tickets migrados
- Omitir adjuntos
- Migrar conversaciones secundarias de tickets
- Migrar primero los registros más recientes
- Migrar grabaciones de llamadas (si solo Zendesk es la plataforma de origen)
- Demostración con datos personalizados



MIGRATION NUMBER: 0A000A0AAA000A

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

To: JIRA SERVICE MANAGEMENT  
 Url: https://domain.atlassian.net  
 Service Desks: ITSM project  
 Issue types: Task

Choose Objects: NOT SELECTED

Demo migration: NOT STARTED

All data migration: NOT STARTED

**IMPORTANT MIGRATION NOTES**  
 Data transfer in the Full Migration will mirror the Demo process. Review the Demo results thoroughly to ensure everything is on track. If you need assistance, don't hesitate to reach out. As we prepare for the Full Data Migration, here's a brief checklist to ensure a smooth process:

- **Custom field mapping:** Make sure you have created and properly mapped all the custom fields.
- **User setup:** All the users are created, added to a required project and accepted invites, and properly matched.
- **Resolution field setting:** The resolution field is mapped. If it isn't mapped, all the tickets will migrate as Unresolved.
- **Integrations off:** You have turned off all the integrations.

MAPPING

### Select Objects

ZENDESK JIRA SERVICE MANAGEMENT

**HELP DESK OBJECTS**

<input checked="" type="checkbox"/> Agents	Match Items	Users
<input checked="" type="checkbox"/> Organizations	>>>	Organizations
<input checked="" type="checkbox"/> Customers	>>>	Customers
<input checked="" type="checkbox"/> Tickets	Map fields	Issues

**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: Add tag and press comma

**KNOWLEDGE BASE OBJECTS**

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

**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.

Al migrar a Jira Service Management, puedes **agregar etiquetas** para identificar los datos migrados. También puedes **migrar imágenes en línea como adjuntos**. Ten en cuenta que esta opción puede tardar más en migrar los datos.

Además, puedes **migrar grabaciones de llamadas** si tu centro de ayuda de origen es Zendesk. O **omitir adjuntos** para acelerar la migración de datos. Finalmente, para probar nuestro Asistente de Migración con un conjunto de datos específico, elige **Demostración con datos personalizados** tanto para tickets como para artículos.

**Nota:** Algunas opciones automatizadas dependen de tu centro de ayuda de origen. Consulta un artículo para encontrar más detalles.

Si deseas ajustar la transferencia de tus registros, solicita una migración de datos personalizada. La lista de personalizaciones populares incluye:

- Migrar imágenes en línea
- Filtrado de datos por diferentes criterios (fecha de creación, etiquetas, campos personalizados, grupos, organizaciones, asignados) migrar a diferentes proyectos



- Cambio del proceso de migración predeterminado (migración de objetos de cambio y problema como tickets, migración de eventos de tickets como notas privadas, migración de la información relacionada con usuarios inactivos)
- 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, agregar ID de ticket heredado al asunto del ticket)

# ESTÁS CASI LISTO

## 1. ENCUENTRA CREDENCIALES DE ACCESO

Al realizar una migración de demostración, necesitas tener credenciales de acceso a la plataforma de origen y a Jira Service Management.

Para conectar Jira Service Management con nuestra herramienta, necesitas:

- **URL:** URL de la cuenta de Jira Service Management de tu empresa.
- **Nombre de usuario:** Ve a Icono > Perfil; encuentra tu Nombre de usuario bajo el Contacto.
- **API Token:** Ve a <https://id.atlassian.com/manage/api-tokens> > **Crear API token** > presiona "Crear" > Copia el token al portapapeles. Asegúrate de guardar el API Token porque no podrás verlo más tarde.
- Luego, elige el proyecto al que importarás datos o desde el que exportarás registros.

**Nota:** Solo el administrador debe generar el API Token. El nombre del API también debe corresponder al nombre de usuario del administrador.

## 2. INICIAR LA MIGRACIÓN DE DEMOSTRACIÓN

Realiza una [Migración de Demostración](#) para probar el posible resultado de la Migración Completa de Datos. Durante la Demostración Gratuita, nuestra herramienta migra 20 tickets y artículos aleatorios de tu solución actual a Jira Service Management. Realízala tantas veces como necesites.

Sigue los pasos a continuación:

1. Inicia sesión en tu Asistente de Migración o crea una cuenta.



2. Conecta tus soluciones de origen y destino.
3. Selecciona un Proyecto para conectar Jira Service Management.
4. Selecciona los datos que deseas importar.
5. Haz coincidir a los [agentes](#).
6. Mapea la ruta de tickets y artículos.
7. Selecciona las [opciones automatizadas](#).
8. Ejecuta tu Migración de Demostración Gratuita.

# DESPUÉS DE LA MIGRACIÓN DE DEMOSTRACIÓN

## 1. REVISAR CUIDADOSAMENTE LOS RESULTADOS EN JIRA SERVICE MANAGEMENT

Después de una Migración de Demostración Gratuita, revisa una tabla con cuatro columnas o registros diferentes:

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

Descarga informes sobre los registros migrados, fallidos y omitidos para estudiar los resultados. Al revisar los datos migrados, presta especial atención a:

- si se migraron todos los comentarios y si los autores de los comentarios son los mismos
- si los tickets están asignados a los agentes correctos
- si se migraron todos los campos personalizados
- si los clientes y empresas se migraron correctamente
- si se migraron los archivos adjuntos y etiquetas (descarga los archivos adjuntos de tu plataforma de destino para ver si todo se transfirió correctamente)



**Nota:** si algo no se ha migrado durante la Migración de Demostración, no se transferirá durante la Migración de Datos Completa.

Lee [una guía exclusiva](#) para verificar los resultados de la migración de Jira Service Management para obtener más información detallada.

## 2. OBTEN UNA DEMOSTRACIÓN PERSONALIZADA

Si la Demostración Personalizada no ha cumplido con tus requisitos, puedes solicitar la Demostración Personalizada. [Contacta a nuestro equipo](#) antes de hacerlo para discutir todos los detalles.

# DURANTE LA MIGRACIÓN DE DATOS COMPLETA

## 1. ELIGE TU MIGRACIÓN: POR DEFECTO O CON DELTA

Si necesitas utilizar uno de tus centros de ayuda durante la **Migración de Datos Completa**, considera tus opciones:

- Trabaja con un centro de ayuda fuente durante la Migración de Datos Completa. Sin embargo, los registros creados o actualizados no migrarán a Jira Service Management. Por lo tanto, realiza la **Migración Delta** para no perder esos datos.
- Continúa trabajando en tu centro de ayuda objetivo.

Como la **Migración de Datos Completa** se realiza en la nube, puedes:

- Comprobar cómo va tu migración de datos en Migration Wizard
- Esperar a que nuestro equipo de soporte se ponga en contacto contigo

## 2. NO REALICES CAMBIOS DE ÚLTIMO MINUTO

Cualquier alteración puede tomar más tiempo para migrar tus datos o incluso suspender completamente tu migración. Si identificaste datos duplicados o innecesarios en el centro de ayuda fuente, déjalos pasar. Es mejor auditar los registros migrados en Jira Service Management después de la migración de datos.

Si están llegando nuevos tickets a tu centro de ayuda fuente, puedes optar por la [migración delta](#) para migrarlos a Jira Service Management.

**Nota:** La migración delta está disponible en el [paquete de soporte Signature](#).



### 3. INICIA LA MIGRACIÓN DE DATOS COMPLETA

El Asistente de Migración importa cada registro uno por uno a un proyecto elegido. Dependiendo de tu número de entidades, el proceso puede tardar desde 20 minutos hasta unos días.

La Migración de Datos Completa comienza si:

- **Tu pago está confirmado.** Esto puede tardar un tiempo, así que realiza la transacción con antelación o programa la migración de datos.
- **Aceptaste la lista de verificación.** Presiona en la lista de verificación correspondiente para abrir una mini-guía de los pasos esenciales que necesitas tomar antes de la transferencia. Una vez que hayas completado todos los pasos, marca la casilla de verificación.

## DESPUÉS DE QUE SE COMPLETE LA IMPORTACIÓN

### 1. VERIFICA UNA VEZ MÁS

Tu Migración de Datos Completa se ha completado, así que comienza a estudiar para ver si todo se migró correctamente. Tienes cinco días para verificar los resultados antes de que el Asistente de Migración archive tu migración de datos.

Si no puedes localizar algo, asegúrate de que los filtros de búsqueda estén configurados para todos los tickets y cualquier período. Si el problema persiste, [contáctanos](#) a nuestro equipo de soporte.

### 2. ACTUALIZA TU NUEVA PLATAFORMA

- Si migraste artículos de la Base de Conocimientos, actualiza manualmente los enlaces internos.
- Activa todos los canales de comunicación.
- Reenvía tus correos electrónicos a Jira Service Management.

# ¿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

