



Help Desk Migration

KAYAKO

LISTA DE VERIFICACIÓN PARA MIGRAR DATOS



Tabla de contenidos

ANTES DE CONFIGURAR LA MIGRACIÓN	3
1. ELIGE UNA FECHA PARA LA MIGRACIÓN	3
2. HABLA CON TU EQUIPO	3
3. PREPARA KAYAKO PARA LA MIGRACIÓN	4
4. CONSIDERA LAS PECULIARIDADES DE KAYAKO	5
5. CONSIDERA LAS OPCIONES DE PERSONALIZACIÓN	6
ESTÁS CASI LISTO	7
1. DESACTIVA LAS NOTIFICACIONES	7
2. ENCUENTRA LAS CREDENCIALES DE ACCESO	7
3. REALIZA UNA MIGRACIÓN DE DEMOSTRACIÓN	8
DESPUÉS DE LA MIGRACIÓN DE DEMOSTRACIÓN	8
VERIFICA LOS RESULTADOS EN KAYAKO	8
ANTES DE LA MIGRACIÓN COMPLETA DE DATOS	9
1. SELECCIONA TU FLUJO DE MIGRACIÓN	9
2. INICIA LA MIGRACIÓN COMPLETA DE DATOS	9
3. NO CAMBIES NADA	10
DESPUÉS DE QUE SE COMPLETE LA IMPORTACIÓN	10
1. EXAMINA TODO	10
2. CONFIGURA UNA NUEVA PLATAFORMA	10
¿POR QUÉ MIGRAR CON NOSOTROS?	11



La migración de datos trae complejidad, esfuerzo y gastos. ¿Cómo puedes migrar tus datos a Kayako con poco o ningún esfuerzo? Revisa esta lista de verificación de migración detallada, por supuesto.

Ten en cuenta que el Asistente de Migración no transfiere por defecto entidades como las siguientes a Kayako:

- Imágenes en línea
- Usuarios en CC

Si aún deseas mover los registros que se enumeran a continuación, [contacta a nuestro equipo](#). Nuestros expertos en migración encontrarán una solución.

Nota: Al importar tu base de conocimientos a Kayako, sus fechas cambiarán de las originales a las fechas de la propia migración de datos.

ANTES DE CONFIGURAR LA MIGRACIÓN

Cuando comiences a prepararte para tu migración a Kayako, revisa lo siguiente:

Nota: Los tickets y los datos relacionados se transfieren de la misma manera en la Migración de Demostración y en la Migración de Datos Completa. Si algunos registros de clientes no fueron migrados durante la Migración de Demostración, no se importarán durante la Migración de Datos Completa.

Descarga todos los informes sobre los registros migrados, fallidos y omitidos después de la Migración de Demostración. Luego verifica cómo se migraron los datos de tus clientes.

1. ELIGE UNA FECHA PARA LA MIGRACIÓN

Selecciona un momento y una fecha adecuados para la importación de datos a Kayako, para dar a tu equipo suficiente tiempo para prepararse para la migración.

2. HABLA CON TU EQUIPO

Informa a tus agentes sobre la importación de datos a Kayako. De esta manera, tendrán tiempo suficiente para acostumbrarse a una nueva solución. Comparte ciertas responsabilidades si el proceso lo requiere. Tus empleados pueden ayudarte a filtrar datos o examinar los resultados después de la Migración de Datos Completa. Envía un recordatorio sobre la migración de datos.

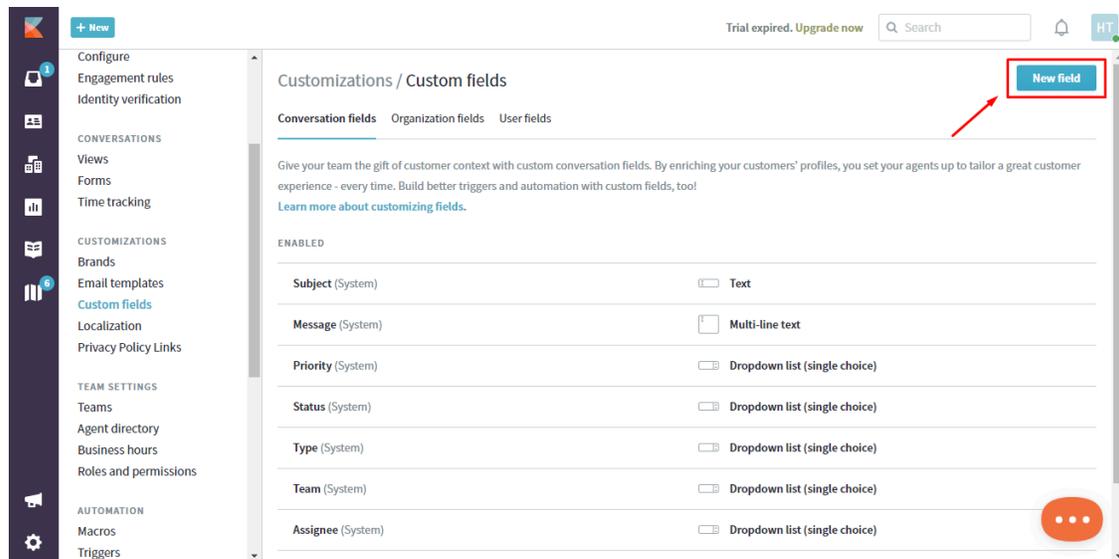
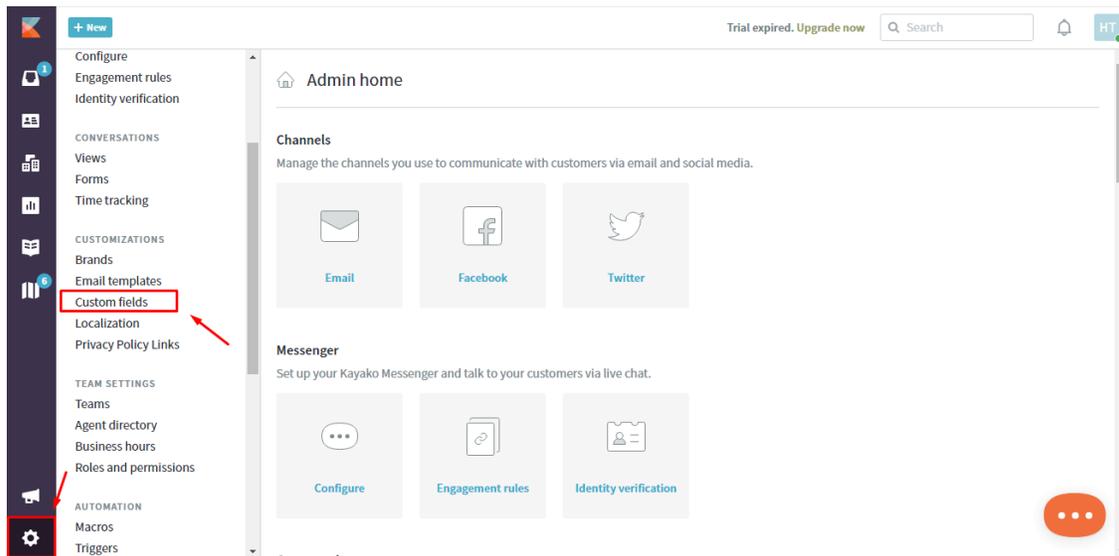


3. PREPARA KAYAKO PARA LA MIGRACIÓN

1. Crea campos personalizados.

Los campos personalizados adecuados pueden ayudarte a localizar todos los registros después de la migración de datos. Además, deben corresponder a los que tienes en la plataforma de origen.

Para crear campos personalizados: ve al área de **Agente > Administración > haz clic en Campos personalizados** bajo **Personalización > Nuevo campo**.



2. Agrega agentes.

Antes de la migración, necesitas tener al menos un agente en Kayako. Hay dos opciones:

1. Agrega perfiles de agentes faltantes en Migration Wizard mientras emparejas agentes. Elige un agente o todos ellos.
2. Crea agentes en Kayako. Ten en cuenta que los perfiles de los agentes deben contener el mismo correo electrónico que la plataforma de origen.

Ve del área de **Agente** a **Administración** > haz clic en **Directorio de Agentes** bajo **Configuraciones del equipo** > **Invitar a un miembro del equipo**.

Nota: Si tienes agentes eliminados, no asignados o inactivos, elige un agente predeterminado mientras emparejas agentes.

Initials	Name	Role	Location	Authentication
AB	Aaron Barnaby	Agent	18.06, Служба підтримки, Асо...	2FA
A	AgentName_1	Agent	12423rf44, 19.06, GroupName_1	2FA
A	AgentName_3	Agent	19.06, GroupName_3	2FA
A	Andrew	Agent	18.06, Test_zend	2FA
D	defdfsdfdff	Agent	General	2FA
DA	Deleted Agent	Agent	General	2FA
DL	Dmytro Lazarchuk	Agent	General, 18.06, Служба підтри...	2FA

Asegúrate de tener derechos de administrador en ambas cuentas, en la plataforma de origen y en Kayako, para realizar una migración de datos.

4. CONSIDERA LAS PECULIARIDADES DE KAYAKO

Antes de la Migración Completa de Datos a Kayako, debes saber:

- Hay [agentes y colaboradores en Kayako](#). Solo los agentes pueden comunicarse con los clientes, mientras que los colaboradores solo pueden comunicarse internamente con los clientes.
- Debes confirmar la activación de tu agente a través de un correo electrónico.
- Al migrar el contenido de la Base de Conocimientos, permite potencialmente [HTML potencialmente inseguro en los artículos del Centro de Ayuda](#) en el panel de administración. Kayako bloquea los enlaces externos para proporcionar seguridad a sus usuarios, así que si deseas que todos tus enlaces funcionen, asegúrate de no omitir este paso.
- Nuestra herramienta no puede migrar casos de agentes desactivados.
- Si migras de Kayako Classic a Kayako y deseas que tus usuarios accedan al Centro de Ayuda a través de la misma URL, no cambies a DNS (Servicio de Nombre de Dominio, a.k.a. la URL de tu Base de Conocimientos) antes de migrar. Hazlo después para mantener todos los archivos adjuntos.
- Los usuarios en CC no se migran. Sin embargo, aún puedes migrar los correos electrónicos de los usuarios en CC a un campo personalizado. O, opta por la personalización y migra a los usuarios en CC a Kayako.

5. CONSIDERA LAS OPCIONES DE PERSONALIZACIÓN

Si tienes requisitos específicos para la migración de datos, [contactar a nuestro equipo de soporte](#). Ofrecemos opciones como

- Filtrado de datos por diferentes criterios (fecha de creación, etiquetas, campos personalizados, grupos, organizaciones, asignados)
- Cambio del proceso de migración predeterminado (campos personalizados de clientes, migración de objetos de cambio y problema como tickets, migración de eventos de tickets como notas privadas, correos electrónicos de usuarios en CC a un campo personalizado, migración de información relacionada con usuarios inactivos)
- Adición de información a los datos migrados (marcar tickets con etiquetas adicionales, agregar el ID de ticket legado al asunto del ticket)

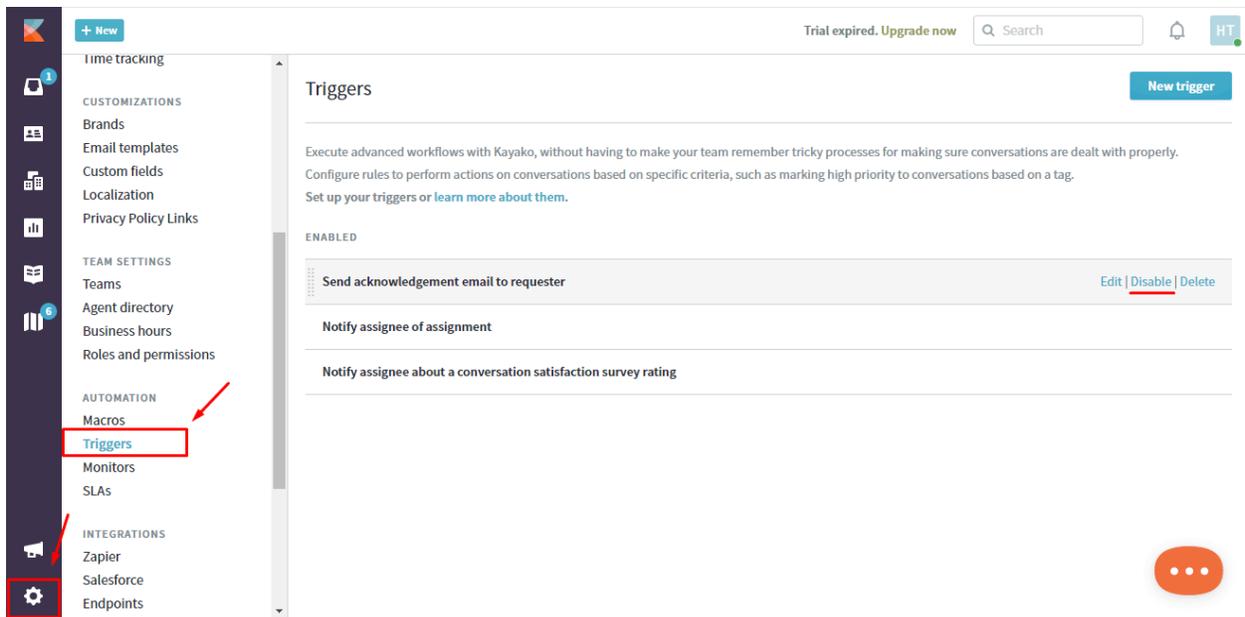


ESTÁS CASI LISTO

1. DESACTIVA LAS NOTIFICACIONES

Apaga las Notificaciones por Correo Electrónico, Monitores y cualquier activador antes de comenzar la migración para evitar cambios en los datos.

Ve a **Administración** > Haz clic en **Activadores** bajo **Automatización** > Desactiva los activadores necesarios.



2. ENCUENTRA LAS CREDENCIALES DE ACCESO

Al realizar una Migración de Demostración, necesitas credenciales de acceso a la plataforma de origen y a Kayako.

Para conectar Kayako con Migration Wizard, necesitas:

1. **URL:** URL de la cuenta de Kayako de tu empresa.
2. **Correo Electrónico:** Correo electrónico de tu cuenta de Kayako.
3. **Contraseña:** Contraseña de tu cuenta de Kayako.



3. REALIZA UNA MIGRACIÓN DE DEMOSTRACIÓN

En lugar de realizar la Migración Completa de Datos de inmediato, configura una [Demostración Gratuita](#). En resumen, nuestra herramienta mueve 20 tickets aleatorios de tu antiguo servicio de atención al cliente a Kayako durante la prueba. Repite el proceso tantas veces como necesites.

1. Inicia sesión en Migration Wizard.
2. Conecta tus plataformas de origen y destino.
3. Selecciona los datos que deseas importar.
4. Asocia [agentes](#) y grupos.
5. Asigna la ruta de tickets y artículos.
6. Selecciona [opciones automatizadas](#).
7. Configura tu Migración de Demostración Gratuita.

Nota: Al utilizar una cuenta nueva de Kayako, confirma el Canal con un correo electrónico posterior a la inscripción. De lo contrario, la migración de demostración fallará.

DESPUÉS DE LA MIGRACIÓN DE DEMOSTRACIÓN

VERIFICA LOS RESULTADOS EN KAYAKO

Una vez que tu Demostración Gratuita termine, revisa una tabla con cuatro columnas:

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

Y descarga informes para verificar los resultados de la migración. Presta atención a:

- si todos los comentarios fueron migrados y si los autores de los comentarios son los mismos
- si los tickets están asignados a los agentes correctos



- si todos los campos personalizados fueron migrados, junto con los archivos adjuntos y etiquetas
- si los clientes y las empresas fueron migrados correctamente
- si tienes algún registro omitido, contacta a nuestros representantes de soporte

Nota: Verifica la integridad de los archivos adjuntos migrados. Descárgalos de tu plataforma de destino para ver si fueron importados correctamente.

Para más información, [lee la guía detallada](#) sobre cómo verificar los resultados de la Migración de Demostración para Kayako.

ANTES DE LA MIGRACIÓN COMPLETA DE DATOS

1. SELECCIONA TU FLUJO DE MIGRACIÓN

Mantén el proceso consistente, debes decidir en qué sistema de mesa de ayuda vas a trabajar durante la transferencia de datos: la plataforma actual o la deseada.

Si trabajas en el sistema de mesa de ayuda fuente, ten en cuenta que los registros creados o actualizados durante el proceso no se migrarán. En este caso, opta por la [Migración Delta](#) para importarlos más tarde. La opción Delta está disponible en el [plan de soporte Signature](#).

Mientras la Migración Completa de Datos esté en curso, puedes revisar el progreso en el Asistente de Migración en cualquier momento o esperar a que nuestros representantes de soporte se pongan en contacto contigo.

2. INICIA LA MIGRACIÓN COMPLETA DE DATOS

Nuestro servicio de migración automatizado traslada cada registro uno por uno. Por eso, el proceso puede tardar de 20 minutos a varios días, dependiendo del volumen de registros de la mesa de ayuda.

La Migración Completa de Datos comienza después de

- **Que tu pago esté confirmado.** Puede tardar algún tiempo; por eso, realiza la transacción con antelación o programa la migración de datos.
- **Que hayas aceptado la lista de verificación.** Haz clic en la lista de verificación correspondiente con una mini-guía. Revisa todos los pasos y marca la casilla correspondiente.



Nota: Acelera el tiempo de tu Migración Completa de Datos solicitando a Kayako un acceso temporal para aumentar tus límites de API.

3. NO CAMBIES NADA

Cualquier cambio en los datos de origen puede hacer que tu migración falle, o tu importación de datos tardará más tiempo. Es mejor auditar los registros migrados en Kayako después de la migración de datos.

Si tienes nuevos tickets llegando a tu mesa de ayuda de origen, puedes optar por la [Migración Delta](#) para migrarlos a Kayako.

DESPUÉS DE QUE SE COMPLETE LA IMPORTACIÓN

1. EXAMINA TODO

Verifica los resultados de tu Migración Completa de Datos para saber si tus datos se migraron correctamente. Tienes cinco días para estudiar todos los informes hasta que tu Migración sea archivada.

Si no puedes encontrar algo, verifica si has configurado filtros de búsqueda adecuados para todos los tickets y en cualquier momento. Si aún no puedes encontrar los datos necesarios, [contacta a nuestro equipo de migración](#).

2. CONFIGURA UNA NUEVA PLATAFORMA

- Redirige todos tus canales de soporte entrantes a Kayako
- Activa las notificaciones que anteriormente tuviste que desactivar
- Actualiza los enlaces internos en la Base de Conocimientos (si migraste uno)
- Reenvía tus correos electrónicos a la plataforma



¿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

