



Help Desk Migration

OSTICKET

# LISTA DE VERIFICACIÓN PARA MIGRAR DATOS



# Inhaltsverzeichnis

<b>ANTES DE CONFIGURAR LA MIGRACIÓN</b>	<b>3</b>
1. ELIGE TU FECHA DE MIGRACIÓN	3
2. HABLA CON TU EQUIPO	3
3. PREPARAR OSTICKET PARA LA TRANSFERENCIA	4
4. CONSIDERAR LAS ESPECIFICACIONES DE OSTICKET	5
5. CONTACTA AL EQUIPO DE HDM	5
<b>ESTÁS CASI LISTO</b>	<b>6</b>
1. DESACTIVA LAS NOTIFICACIONES	6
2. ENCUENTRA CREDENCIALES DE ACCESO	7
3. EJECUTA LA DEMOSTRACIÓN DE MIGRACIÓN	8
<b>DESPUÉS DE LA DEMOSTRACIÓN DE MIGRACIÓN</b>	<b>9</b>
1. VERIFICA LOS RESULTADOS EN OSTICKET	9
2. SOLICITA UNA DEMOSTRACIÓN PERSONALIZADA	9
<b>ANTES DE LA MIGRACIÓN COMPLETA DE DATOS</b>	<b>9</b>
1. ELIGE TU FLUJO DE MIGRACIÓN	9
2. INICIA LA MIGRACIÓN COMPLETA DE DATOS	10
<b>DESPUÉS DE QUE SE COMPLETE LA IMPORTACIÓN</b>	<b>10</b>
1. EXAMINA TODO	10
2. CONFIGURA TU NUEVA PLATAFORMA	10
<b>¿POR QUÉ MIGRAR CON NOSOTROS?</b>	<b>11</b>



La migración de datos implica más que simplemente trasladar registros de un sistema de asistencia a otro. Por eso, nuestro equipo ha creado una lista de verificación de migración, específicamente para la migración a osTicket.

\*\*\*

Antes de entrar en detalles, ten en cuenta que el Migration Wizard no transfiere los siguientes registros a osTicket:

- Organizaciones
- Imágenes en línea
- Base de conocimientos
- Etiquetas
- CC en tickets

Si estás considerando mover esos registros de todos modos, [solicitar una migración de datos personalizada](#).

## ANTES DE CONFIGURAR LA MIGRACIÓN

**Nota:** Todos los tickets y datos relacionados migran de la misma manera, ya sea en la Migración de Demostración o en la Migración de Datos Completa. Si algunos datos de tickets no se migraron o se transfirieron incorrectamente durante la Demostración Gratuita, no se moverán durante la Migración Completa.

Asegúrate de descargar los informes sobre registros migrados/fallidos/omitidos. Luego, compara los resultados de la Demostración con los datos originales.

### 1. ELIGE TU FECHA DE MIGRACIÓN

Al seleccionar una fecha para la importación a osTicket, dale a tus agentes suficiente tiempo para prepararse para la migración. Tus agentes pueden usar ese tiempo para acostumbrarse a osTicket antes de la **Migración de Datos Completa**.

### 2. HABLA CON TU EQUIPO

Informa a tus agentes sobre la importación de datos a osTicket. Esto les ayudará a cerrar tickets antiguos. Delegar algunas responsabilidades. Tus agentes pueden inspeccionar los resultados de la Migración de



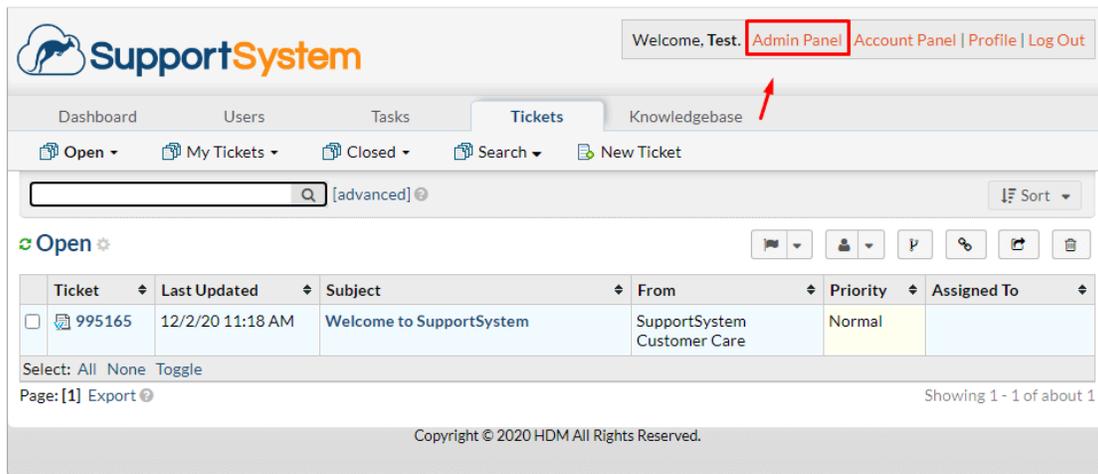
Datos Completa. Y establece un recordatorio un día antes de la migración. Puede ser un correo electrónico o un evento en el calendario.

**Nota:** para que tus datos se migren más rápido, solicita al equipo de osTicket que aumenten temporalmente los límites de API.

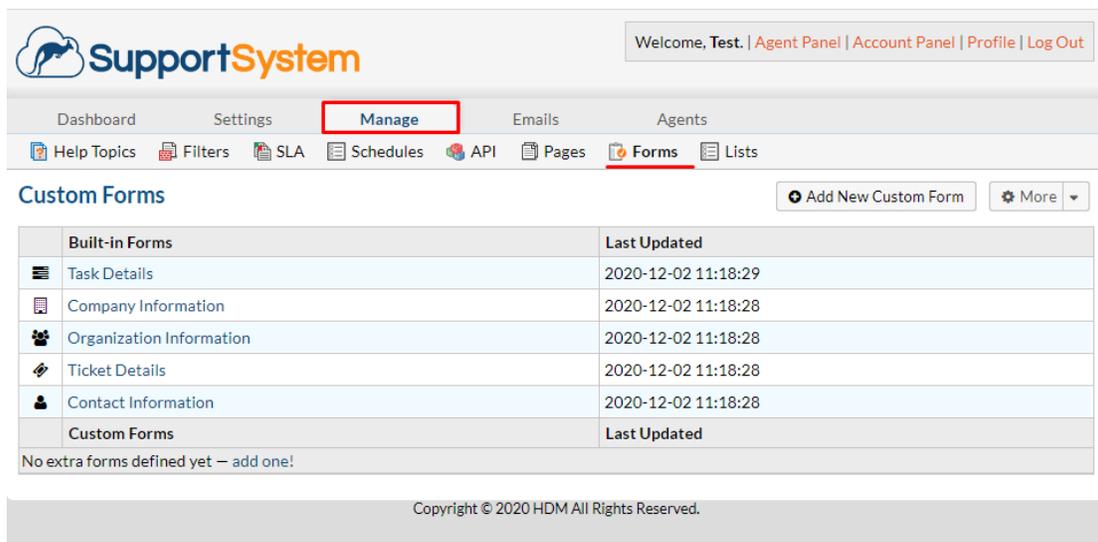
### 3. PREPARAR OSTICKET PARA LA TRANSFERENCIA

Agrega los mismos campos personalizados que tienes en la plataforma de origen. De esta manera, podrás localizar rápidamente los registros necesarios después de la migración.

Ve al **Panel de Administración** desde el **Panel de Agentes** > selecciona la pestaña **Administrar** > haz clic en **Formularios** > **Detalles del Ticket o Tarea** > crea los formularios personalizados necesarios > **Guardar**.



The screenshot shows the SupportSystem Admin Panel. The top navigation bar includes "Welcome, Test.", "Admin Panel" (highlighted with a red box and an arrow), "Account Panel", "Profile", and "Log Out". The main navigation menu has "Dashboard", "Users", "Tasks", "Tickets" (selected), and "Knowledgebase". Below the menu, there are buttons for "Open", "My Tickets", "Closed", "Search", and "New Ticket". A search bar with "[advanced]" and a "Sort" dropdown is present. The main content area shows a table of tickets with columns: Ticket, Last Updated, Subject, From, Priority, and Assigned To. One ticket is listed with ID 995165, updated on 12/2/20 at 11:18 AM, subject "Welcome to SupportSystem", from "SupportSystem Customer Care", and priority "Normal". Below the table are options for "Select: All None Toggle" and "Page: [1] Export". The footer shows "Showing 1 - 1 of about 1" and "Copyright © 2020 HDM All Rights Reserved."



The screenshot shows the SupportSystem Admin Panel in the "Manage" section. The top navigation bar includes "Welcome, Test.", "Agent Panel", "Account Panel", "Profile", and "Log Out". The main navigation menu has "Dashboard", "Settings", "Manage" (selected), "Emails", and "Agents". Below the menu, there are buttons for "Help Topics", "Filters", "SLA", "Schedules", "API", "Pages", "Forms" (selected), and "Lists". The main content area shows a "Custom Forms" section with a table listing built-in forms and their last updated dates. Below the table, it says "No extra forms defined yet - add one!". The footer shows "Copyright © 2020 HDM All Rights Reserved."

Built-in Forms	Last Updated
Task Details	2020-12-02 11:18:29
Company Information	2020-12-02 11:18:28
Organization Information	2020-12-02 11:18:28
Ticket Details	2020-12-02 11:18:28
Contact Information	2020-12-02 11:18:28
Custom Forms	Last Updated

SupportSystem

Welcome, Test. | [Agent Panel](#) | [Account Panel](#) | [Profile](#) | [Log Out](#)

Dashboard Settings **Manage** Emails Agents

[Help Topics](#) [Filters](#) [SLA](#) [Schedules](#) [API](#) [Pages](#) [Forms](#) [Lists](#)

Update form section – Ticket Details

Forms are used to allow for collection of custom data

Title: Ticket Details

Instructions: Please Describe Your Issue

User Information Fields (These fields are requested for new tickets via the Contact Information form)

Label	Type	Visibility	Variable	Delete
Email Address	Short Answer	Required	email	<input type="checkbox"/>
Full Name	Short Answer	Required	name	<input type="checkbox"/>
Phone Number	Phone Number	Optional	phone	<input type="checkbox"/>

Form Fields fields available where this form is used

Label	Type	Visibility	Variable	Delete
Issue Summary	Short Answer	Required	subject	<input type="checkbox"/>

## 4. CONSIDERAR LAS ESPECIFICACIONES DE OSTICKET

Antes de la transferencia a osTicket, debes saber que:

- Habilita el [acceso remoto al servidor de datos MySQL](#). De esta manera, nuestro Asistente de Migración podrá establecer una conexión entre la herramienta y tu base de datos.
- Los usuarios en copia (CC) no se migran a osTicket. Sin embargo, nuestro equipo puede importar los correos electrónicos de los usuarios en CC en un campo personalizado en su lugar.

## 5. CONTACTA AL EQUIPO DE HDM

Si tienes requisitos específicos para la migración de datos, [contacta a nuestro equipo de soporte](#). Entre las personalizaciones más populares puedes encontrar:

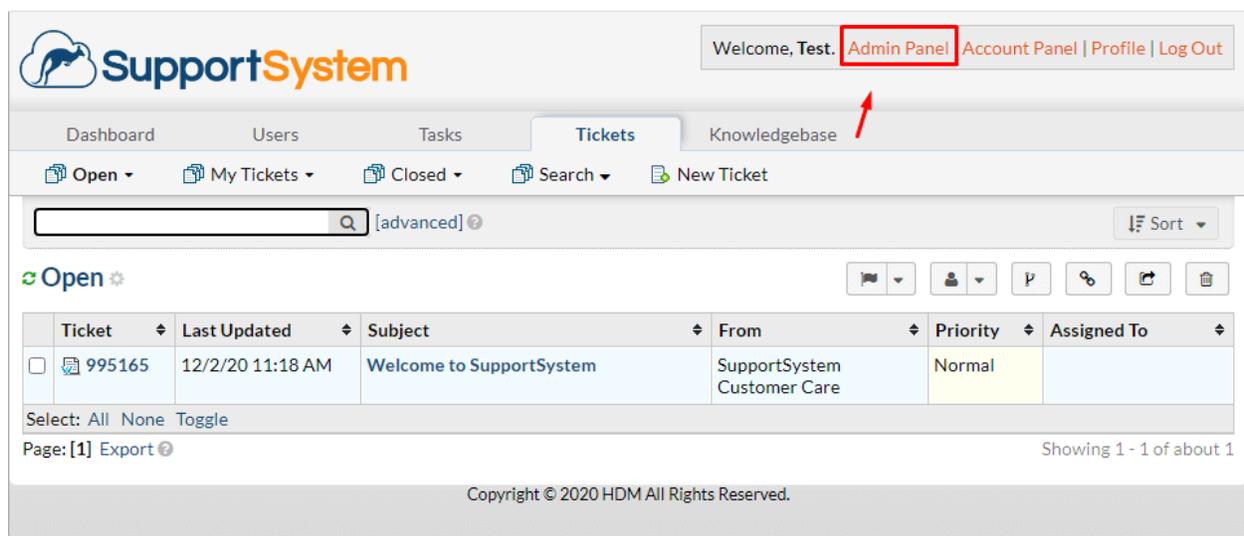
- migrar imágenes en línea como archivos adjuntos a los tickets
- importar direcciones de correo electrónico de usuarios en CC en el campo personalizado
- agregar una etiqueta a todos los tickets migrados
- migrar el ID de ticket original de la fuente en el asunto del ticket

# ESTÁS CASI LISTO

## 1. DESACTIVA LAS NOTIFICACIONES

Desactiva las notificaciones para evitar recibir toneladas de correos electrónicos durante la migración.

Ve al **Panel de Administración** desde el **Panel de Agente** > haz clic en el botón **Tickets > Alertas y Notificaciones** > revisa todas las alertas y desactívalas > **Guardar Cambios**.



The screenshot shows the SupportSystem user interface. At the top right, the user is logged in as 'Test' and the 'Admin Panel' link is highlighted with a red box and a red arrow. The main navigation bar includes 'Dashboard', 'Users', 'Tasks', 'Tickets', and 'Knowledgebase'. Below this, there are buttons for 'Open', 'My Tickets', 'Closed', 'Search', and 'New Ticket'. A search bar is present with a search icon and a '[advanced]' link. The main content area shows a list of tickets under the 'Open' status. The table has columns for 'Ticket', 'Last Updated', 'Subject', 'From', 'Priority', and 'Assigned To'. One ticket is visible with ID 995165, updated on 12/2/20 at 11:18 AM, with the subject 'Welcome to SupportSystem' and priority 'Normal'. At the bottom, there is a footer with the text 'Copyright © 2020 HDM All Rights Reserved.'

SupportSystem

Welcome, Test. | [Agent Panel](#) | [Account Panel](#) | [Profile](#) | [Log Out](#)

Dashboard Settings Manage Emails Agents

Company System **Tickets** **Tasks** Agents Users Knowledgebase

### System Settings and Preferences

**General Settings**

Helpdesk Status:  Online  Offline

Helpdesk Name/Title:

Default Department:

Collision Avoidance Duration:  minutes

Default Page Size:

Default Log Level:

Purge Logs:

Show Avatars:  Show Avatars on thread view.

Enable Rich Text:  Enable html in thread entries and email correspondence.

Allow System iFrame:

Embedded Domain Whitelist:

ACL:  Apply To:

**Date and Time Options**

Default Locale:

SupportSystem

Welcome, Test. | [Agent Panel](#) | [Account Panel](#) | [Profile](#) | [Log Out](#)

Dashboard Settings Manage Emails Agents

Company System **Tickets** Tasks Agents Users Knowledgebase

### Ticket Settings and Options

\* Settings **Alerts and Notices** Queues

**New Ticket Alert:**

Status:  Enable  Disable

Admin Email

Department Manager

Department Members

Organization Account Manager

**New Message Alert:**

Status:  Enable  Disable

Last Respondent

Assigned Agent / Team

Department Manager

Organization Account Manager

**New Internal Activity Alert:**

Status:  Enable  Disable

Last Respondent

## 2. ENCUENTRA CREDENCIALES DE ACCESO

Al iniciar tu Demostración Gratuita, necesitas encontrar todas las credenciales de acceso requeridas para la plataforma de origen y osTicket. Además, debes tener derechos de administrador para tus plataformas de origen y destino.

Para conectar osTicket con el Asistente de Migración, necesitas:

- **Host:** El nombre del servidor donde está alojada tu base de datos de osTicket.
- **Puerto:** El número de puerto de tu base de datos de osTicket.
- **Base de datos:** El nombre de la base de datos donde se almacenan tus datos de osTicket.
- **Nombre de usuario:** El nombre de usuario utilizado en tu instalación de Helpdesk para iniciar sesión en el servidor de la base de datos.
- **Contraseña:** La contraseña para acceder al servidor de la base de datos.

### 3. EJECUTA LA DEMOSTRACIÓN DE MIGRACIÓN

Inicia tu Demostración Gratuita para ver cómo el [Asistente de Migración](#) transfiere 20 tickets aleatorios y si necesitas algunos ajustes o personalizaciones en el flujo de migración predeterminado. Puedes editar tus configuraciones y volver a ejecutar las Demos tantas veces como requieras. Ten en cuenta que si ejecutas Demos con las mismas configuraciones, los resultados también serán los mismos. Sigue esta mini-guía:

1. Inicia sesión en tu cuenta del Asistente de Migración.
2. Conecta tus soluciones de origen y destino.
3. Selecciona los datos que deseas importar.
4. Asocia [agentes y grupos](#).
5. Mapea los tickets.
6. Elige las opciones automatizadas disponibles.
7. Inicia tu Demostración Gratuita de Migración.

**Nota:** Las opciones automatizadas disponibles dependen del help desk de origen.



# DESPUÉS DE LA DEMOSTRACIÓN DE MIGRACIÓN

## 1. VERIFICA LOS RESULTADOS EN OSTICKET

Una vez finalizada la Demostración Gratuita, deberías verificar los resultados y descargar informes. Al inspeccionar los registros migrados, presta 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 agentes correctos
- que todos los campos personalizados y archivos adjuntos se hayan migrado (descarga los archivos adjuntos desde tu plataforma de destino para comprobar si se importaron correctamente)

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

**Nota:** En caso de que tengas registros omitidos, contacta a nuestros representantes de soporte.

## 2. SOLICITA UNA DEMOSTRACIÓN PERSONALIZADA

Dependiendo de tu plataforma de origen, puedes ejecutar una Demostración Personalizada por ti mismo: simplemente selecciona tickets específicos y completa sus ID. O [contacta a nuestro equipo](#) para que te ayuden a configurar una Demostración Personalizada.

# ANTES DE LA MIGRACIÓN COMPLETA DE DATOS

## 1. ELIGE TU FLUJO DE MIGRACIÓN

Mientras la **Migración Completa de Datos** esté en progreso, puedes utilizar la plataforma de origen o la de destino. Sin embargo, el Asistente de Migración no importa ningún dato de origen creado o actualizado durante la migración. Para solucionar esto, puedes importar esos registros en la [Migración Delta](#) y evitar duplicados.

La Migración Delta se ofrece en el [plan de soporte Signature](#).

Tu **Migración Completa de Datos** se ejecuta en la nube, puedes verificar el progreso en cualquier momento o esperar una notificación por correo electrónico sobre la migración completada.

## 2. INICIA LA MIGRACIÓN COMPLETA DE DATOS

Tu Migración Completa de Datos solo comienza después de:

- Que se haya confirmado el pago. Realiza un pago si tienes un momento ideal en mente. O programa la importación de osTicket para configurarla según ese horario.
- Que hayas aceptado la lista de verificación proporcionada. Inspecciona cada punto y marca la casilla correspondiente.

# DESPUÉS DE QUE SE COMPLETE LA IMPORTACIÓN

## 1. EXAMINA TODO

Una vez que se haya completado la Migración Completa de Datos, verifica si todo se ha transferido correctamente. Asegúrate de que los registros migrados sean legibles y estén en su lugar. Tienes cinco o diez días para revisar los resultados hasta que tu migración sea archivada.

Si no puedes encontrar ningún dato, verifica si has configurado los filtros correctos para todos los tickets. Si el problema persiste, [contacta a nuestro equipo de soporte](#).

## 2. CONFIGURA TU NUEVA PLATAFORMA

- Activa todas las notificaciones que previamente tuviste que desactivar
- Redirige el reenvío de correos electrónicos
- Establece la configuración necesaria



# ¿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

