



Help Desk Migration

RE:AMAZE

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	4
3. CONSIDERA LA PERSONALIZACIÓN DE TU MIGRACIÓN	4
ESTÁS CASI LISTO	4
1. DESACTIVA LAS NOTIFICACIONES	4
2. ENCUENTRA CREDENCIALES DE ACCESO	5
3. REALIZA UNA MIGRACIÓN DE DEMOSTRACIÓN	5
DESPUÉS DE LA MIGRACIÓN DE DEMOSTRACIÓN	6
ANTES DE LA MIGRACIÓN COMPLETA DE DATOS	6
1. SELECCIONANDO OPCIONES DE MIGRACIÓN	6
2. INICIA LA MIGRACIÓN COMPLETA DE DATOS	7
3. NO CAMBIES NADA	7
DESPUÉS DE QUE SE COMPLETE LA IMPORTACIÓN	7
1. EXAMINA TODO	7
2. CONFIGURA UNA NUEVA PLATAFORMA	7
¿POR QUÉ MIGRAR CON NOSOTROS?	8



La migración de datos entre dos soluciones de mesa de ayuda diferentes puede ser un desafío debido a la cantidad de trabajo que debes realizar. Por esa razón, hemos creado una lista de verificación de migración exclusiva para Re:amaze.

Antes de estudiar esta guía, ten en cuenta que Migration Wizard no transfiere estos registros a Re:amaze:

- Organizaciones
- Grupos
- Imágenes en línea
- Adjuntos de KB
- Campos personalizados
- CC en tickets

Si deseas migrar esos registros, [contacta a nuestro equipo](#) para planificar un flujo de trabajo de migración personalizado.

Nota: Las fechas en tus artículos cambiarán a la fecha de migración de datos si estás importando tu base de conocimientos a Re:amaze.

ANTES DE CONFIGURAR LA MIGRACIÓN

Nota: Los tickets y los datos relacionados se migran durante la Migración de Demostración de la misma manera que se transferirán durante la Migración Completa de Datos. Esto significa que si algo no se mueve o se migra incorrectamente durante la Migración de Demostración, no se importará durante la Migración Completa.

Cuando la Migración de Demostración esté completa, descarga los informes de registros migrados/saltados/fallidos. Luego, asegúrate de que cada tipo de registro se haya migrado correctamente.

1. ELIGE UNA FECHA PARA LA MIGRACIÓN

Elige la fecha adecuada para tu migración de datos y da a tus agentes suficiente tiempo para prepararse. El proceso de importación de datos puede durar desde veinte minutos hasta un par de días.



2. HABLA CON TU EQUIPO

Notifica a tu equipo sobre la migración de datos a Re:amaze. Así tendrán tiempo suficiente para adaptarse a una nueva plataforma. Comparte ciertas responsabilidades. Tus agentes pueden ayudarte a examinar los resultados después de la Migración Completa de Datos.

3. CONSIDERA LA PERSONALIZACIÓN DE TU MIGRACIÓN

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

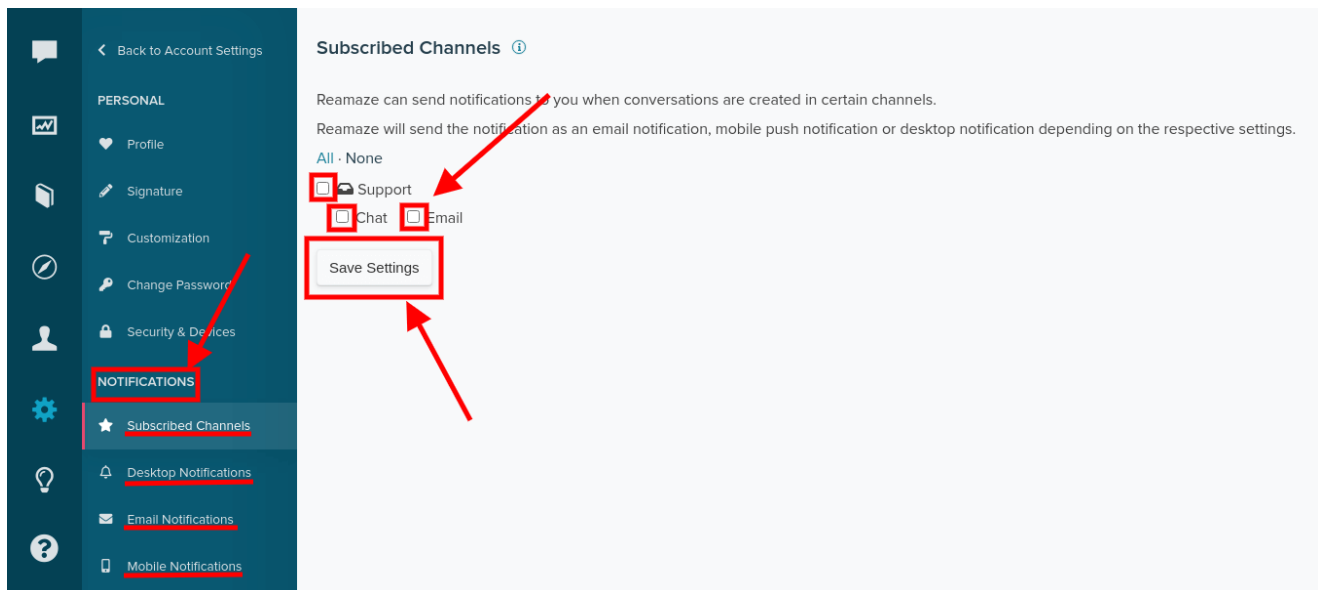
- Filtrado de datos por diferentes criterios (fecha de creación, etiquetas, campos personalizados, organizaciones, asignados)
- Cambio del proceso de migración predeterminado (migración de la información relacionada con usuarios inactivos, correos electrónicos de usuarios en copia a un comentario privado, información de campos de tickets personalizados a un comentario privado, imágenes en línea como adjuntos, etc.)
- Agregar información a los datos migrados (marcar tickets con etiquetas adicionales, agregar ID de ticket heredado al asunto del ticket)

ESTÁS CASI LISTO

1. DESACTIVA LAS NOTIFICACIONES

Desactiva las notificaciones para que tus agentes no reciban numerosos correos electrónicos durante la Migración Completa de Datos.

Haz clic en tu **icono de perfil** > elige **Configuración de Notificaciones** > ve a **Notificaciones** > desmarca todos los campos en las secciones de **Canales Suscritos**, **Notificaciones de Escritorio**, **Notificaciones por Correo Electrónico** y **Notificaciones Móviles** > **Guardar Configuraciones**.



2. ENCUENTRA CREDENCIALES DE ACCESO

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

Para conectar Re:amaze con nuestra herramienta, necesitas:

1. **URL:** URL de la cuenta de Jira Service Management de tu empresa.
2. **Correo Electrónico:** Correo electrónico de tu cuenta de Reamaze.
3. **Token API:** Configuración > bajo AJUSTES DE DESARROLLADOR, elige Token API > Generar Nuevo Token.

3. REALIZA UNA MIGRACIÓN DE DEMOSTRACIÓN

Configura una Demostración Gratuita antes de ejecutar la Migración Completa de Datos de inmediato. [Migration Wizard](#) importa 20 tickets aleatorios y 20 artículos de tu actual mesa de ayuda a Re:amaze. Puedes editar la configuración y volver a ejecutar tu Demostración varias veces. Pero ten en cuenta que con la misma configuración, los resultados de la Demostración no serán diferentes.

1. Inicia sesión en tu cuenta de Migration Wizard.
2. Conecta tus sistemas de origen y destino.
3. Define los datos que deseas transferir.



4. Asocia a los [agentes](#).
5. Mapea tickets y artículos.
6. Selecciona las [opciones automatizadas](#) disponibles.
7. Configura tu Migración de Demostración Gratuita.

Nota: Si tu plataforma de destino es Re:amaze, puedes agregar una etiqueta a los tickets migrados.

DESPUÉS DE LA MIGRACIÓN DE DEMOSTRACIÓN

Después de una Migración de Demostración Gratuita, revisa los resultados y descarga informes sobre los registros migrados, fallidos y omitidos. Asegúrate de inspeccionar los siguientes aspectos:

- los comentarios se migraron correctamente y los autores de los comentarios corresponden en tus plataformas de origen y destino
- los tickets están asignados a los agentes correctos
- los clientes y los archivos adjuntos se migraron correctamente (descarga los archivos adjuntos de tu plataforma de destino para verificar si se transfirieron adecuadamente)

Nota: si algo no se ha transferido durante la Demostración Gratuita, no se moverá durante la Migración Completa de Datos.

[Lee una guía](#) exclusiva para Re:amaze si necesitas información más detallada.

ANTES DE LA MIGRACIÓN COMPLETA DE DATOS

1. SELECCIONANDO OPCIONES DE MIGRACIÓN

Durante la Migración Completa de Datos, puedes trabajar con un help desk de origen. Sin embargo, los registros creados o actualizados no se migrarán a Re:amaze. Soluciona esto con la **Migración Delta** para no perder esos datos. O puedes usar un help desk de destino.

La Migración Delta está disponible en el [plan de soporte Signature](#).

Dado que la **Migración Completa de Datos** se realiza en la nube, puedes verificar cómo va la transferencia de tus datos en Migration Wizard. O esperar a que nuestro equipo de soporte se comunice contigo.

2. INICIA LA MIGRACIÓN COMPLETA DE DATOS

La Migración Completa de Datos comienza si:

- **Tu pago está confirmado.** Puede tardar un tiempo; por eso, realiza la transacción con anticipación o programa la migración de datos.
- **Has aceptado la lista de verificación.** Sigue todos los pasos y marca la casilla correspondiente.

Dependiendo del número de registros que tengas, la migración puede tardar de 20 minutos a unos días.

3. NO CAMBIES NADA

No hagas ningún cambio durante la Migración Completa de Datos. Cualquier alteración puede causar un tiempo de migración de datos más prolongado o tu transferencia de registros puede fallar.

DESPUÉS DE QUE SE COMPLETE LA IMPORTACIÓN

1. EXAMINA TODO

Después de la Migración Completa de Datos, verifica si todos los datos se migraron correctamente. Tienes cinco días para inspeccionar los resultados hasta que nuestra herramienta archive tu migración de datos.

Si sigues buscando algunos registros, asegúrate de haber configurado los filtros de búsqueda correctos. Si el problema persiste, [contáctanos](#) a nuestro equipo de soporte.

2. CONFIGURA UNA NUEVA PLATAFORMA

- Activa todas las notificaciones que tuviste que desactivar previamente
- Redirige el reenvío de correos electrónicos
- Actualiza los enlaces de la Base de Conocimiento

¿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.



Help-Desk-Migration.com

contact@help-desk-migration.com

¿BUSCA MÁS DETALLES SOBRE LA MIGRACIÓN DE DATOS?

Hablemos ahora



Help-Desk-Migration.com

contact@help-desk-migration.com