



Help Desk Migration

SALESFORCE SERVICE CLOUD

LISTA DE VERIFICACIÓN PARA MIGRAR DATOS



Tabla de contenidos

ANTES DE CONFIGURAR LA MIGRACIÓN	3
1. ELIGE EL MOMENTO PERFECTO	3
2. INFORMA A TU EQUIPO	5
3. PREPARAR SALESFORCE SERVICE CLOUD PARA LA MIGRACIÓN	5
4. CONSIDERA LAS PECULIARIDADES DEL FLUJO DE MIGRACIÓN DE SALESFORCE SERVICE CLOUD	9
5. AJUSTA TU FLUJO DE TRABAJO DE MIGRACIÓN CON PERSONALIZACIONES POPULARES	10
ESTÁS CASI LISTO	10
1. DESACTIVA NOTIFICACIONES	10
2. DESACTIVA LA DUPLICACIÓN DE TELÉFONOS	11
3. REALIZA LA MIGRACIÓN DE DEMOSTRACIÓN	12
DESPUÉS DE LA MIGRACIÓN DE DEMOSTRACIÓN	13
VERIFICA LOS RESULTADOS EN SALESFORCE SERVICE CLOUD	13
ANTES DEL PROCESO DE MIGRACIÓN	14
1. ELIGE TU FLUJO DE TRABAJO DE MIGRACIÓN	14
2. INICIA LA MIGRACIÓN COMPLETA DE DATOS	14
3. NO CAMBIES NADA	14
DESPUÉS DE QUE SE COMPLETE LA IMPORTACIÓN	15
1. EXAMINA TODO	15
2. CONFIGURA UNA NUEVA PLATAFORMA	15
¿POR QUÉ MIGRAR CON NOSOTROS?	16



Aceptémoslo: la migración de datos a Salesforce es un proceso complejo. Sin embargo, eso no significa que la migración a Salesforce Service Cloud no pueda ser fluida.

Para ayudarte con la migración de datos, hemos preparado una guía detallada de migración de Salesforce exclusiva para Service Cloud.

Importante: Migration Wizard no puede importar los siguientes registros a Salesforce Service Cloud:

- Usuarios CC
- Grupos (no hay grupos en Salesforce Service Cloud)
- Etiquetas de tickets

Si aún deseas migrar las entidades mencionadas, [solicita una migración personalizada](#), y nuestro equipo encontrará una solución.

Nota: Al importar tu base de conocimiento en Salesforce Service Cloud, las fechas cambiarán de las originales a las fechas de la migración de datos.

ANTES DE CONFIGURAR LA MIGRACIÓN

Nota: Los tickets y los registros relacionados se transfieren de la misma manera durante la Demo de Migración y la Migración Completa. Si algunos datos no se transfirieron durante la Demo Gratis, tampoco se migrarán durante la Migración Completa.

Una vez que se complete la Demo de Migración, descarga los informes de registros migrados, omitidos o fallidos y verifica si todo se ha migrado correctamente. Si surge algún problema, comunícate con nuestro equipo de soporte.

1. ELIGE EL MOMENTO PERFECTO

Selecciona el día con la menor cantidad de trabajo relacionado con el help desk.

Dado que estás utilizando el servicio de Migración de Help Desk, que permite el funcionamiento continuo tanto de tu plataforma actual como de la nueva sin tiempo de inactividad, la planificación de la migración de datos puede centrarse en minimizar las interrupciones y garantizar una transición fluida para tu equipo y clientes. Aquí tienes estrategias refinadas para elegir el momento perfecto en este escenario:

Escenario 1: Uso del Help Desk Actual Durante la Migración



- Horas No Pico para el Inicio de la Migración:
Momento: Inicia el proceso de migración durante las horas no pico, como tarde en la noche o temprano en la mañana, cuando las solicitudes de soporte son típicamente menores.
Razón: Esto asegura que cualquier configuración inicial o pequeños inconvenientes tengan un impacto mínimo en las actividades de soporte en curso.
- Ventana de Cambios Mínimos:
Momento: Programa una "ventana de cambios mínimos" donde se desalientan actualizaciones o cambios importantes en los tickets.
Razón: Esto reduce el riesgo de inconsistencias de datos entre los sistemas antiguo y nuevo, asegurando un proceso de migración más limpio.
- Monitorear y Ajustar:
Momento: Monitorea continuamente el progreso de la migración y prepárate para hacer ajustes fuera de las horas pico de soporte.
Razón: Este enfoque proactivo permite resolver rápidamente cualquier problema que pueda surgir, manteniendo operaciones fluidas.

Escenario 2: Uso del Nuevo Help Desk Durante la Migración

- Transición Gradual del Equipo:
Momento: Transiciona gradualmente a los miembros del equipo de soporte para que comiencen a usar el nuevo help desk durante sus turnos, a lo largo de unos días o una semana.
Razón: Esto permite que el equipo se adapte al nuevo sistema mientras aún tiene acceso al anterior, asegurando la continuidad del servicio.
- Sincronización Final de Datos Durante Baja Actividad:
Momento: Programa la sincronización final de los datos durante un período de baja actividad para garantizar que las actualizaciones más recientes se capturen sin afectar el soporte activo.
Razón: Esto asegura que el nuevo sistema esté completamente actualizado y listo para su uso total con un impacto mínimo en los niveles de servicio.
- Seguimiento Post-Migración:
Momento: Planifica un período de seguimiento inmediatamente después de la migración en el que haya soporte adicional disponible para manejar cualquier problema.
Razón: Esto garantiza que cualquier problema post-migración se aborde rápidamente, manteniendo la calidad del servicio.

Consideraciones Adicionales sobre el Momento para Ambos Escenarios

- Prueba de Demo y Simulación:
Momento: Realiza una prueba Demo y una simulación del proceso de migración durante un período controlado de baja actividad.



Razón: Esto ayuda a identificar posibles problemas y permite perfeccionar el plan de migración sin afectar las operaciones en vivo.

- Comunica una Línea de Tiempo Detallada:

Momento: Proporciona una línea de tiempo detallada de la migración a tu equipo de soporte con antelación.

Razón: Una comunicación clara garantiza que todos sepan qué esperar y cuándo, lo que facilita una mejor coordinación y preparación.

- Notificaciones a los Clientes:

Momento: Informa a los clientes sobre el cronograma de migración y posibles impactos (si los hubiera) durante el período de baja actividad, antes de la migración real.

Razón: La transparencia con los clientes ayuda a gestionar sus expectativas y mantiene la confianza en tus servicios de soporte.

2. INFORMA A TU EQUIPO

Notifica a tus agentes sobre la importación de datos a Salesforce. De esta manera, tendrán tiempo suficiente para a) aprender a trabajar con el nuevo sistema de soporte y b) comenzar a cerrar tickets. También, delega responsabilidades si es necesario. Y establece un recordatorio un día antes de la importación a Salesforce.

3. PREPARAR SALESFORCE SERVICE CLOUD PARA LA MIGRACIÓN

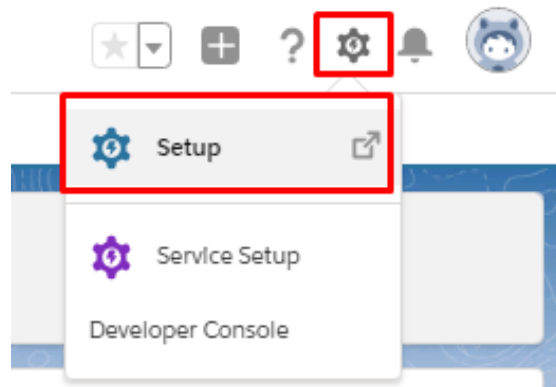
1. Crear campos personalizados correspondientes

Configura campos personalizados en Salesforce Service Cloud. De esta manera, podrás localizar todos los datos fácilmente después de la migración.

Para crear campos personalizados para los casos, haz lo siguiente:

Haz clic en **Configuración > Gestor de Objetos > busca Caso en la lista > Campos > Relaciones > Nuevo.**





Setup Home **Object Manager** Search Setup

SETUP **Object Manager** 53+ Items, Sorted by Label Quick Find Schema Builder Create

Asset Relationship	AssetRelationship
Authorization Form	AuthorizationForm
Authorization Form Consent	AuthorizationFormConsent
Authorization Form Data Use	AuthorizationFormDataUse
Authorization Form Text	AuthorizationFormText
Campaign	Campaign
Campaign Member	CampaignMember
Card Payment Method	CardPaymentMethod
Case	Case
Chat Session	LiveAgentSession
Chat Transcript	LiveChatTranscript
Chat Visitor	LiveChatVisitor

Setup Home **Object Manager** Search Setup

SETUP > OBJECT MANAGER **Case** Quick Find **New** Field Dependencies Set History Tracking

Details **Fields & Relationships** 35+ Items, Sorted by Field Label

- Case Page Layouts
- Case Close Page Layouts
- Lightning Record Pages
- Buttons, Links, and Actions
- Compact Layouts
- Field Sets
- Object Limits
- Record Types
- Related Lookup Filters
- Search Layouts

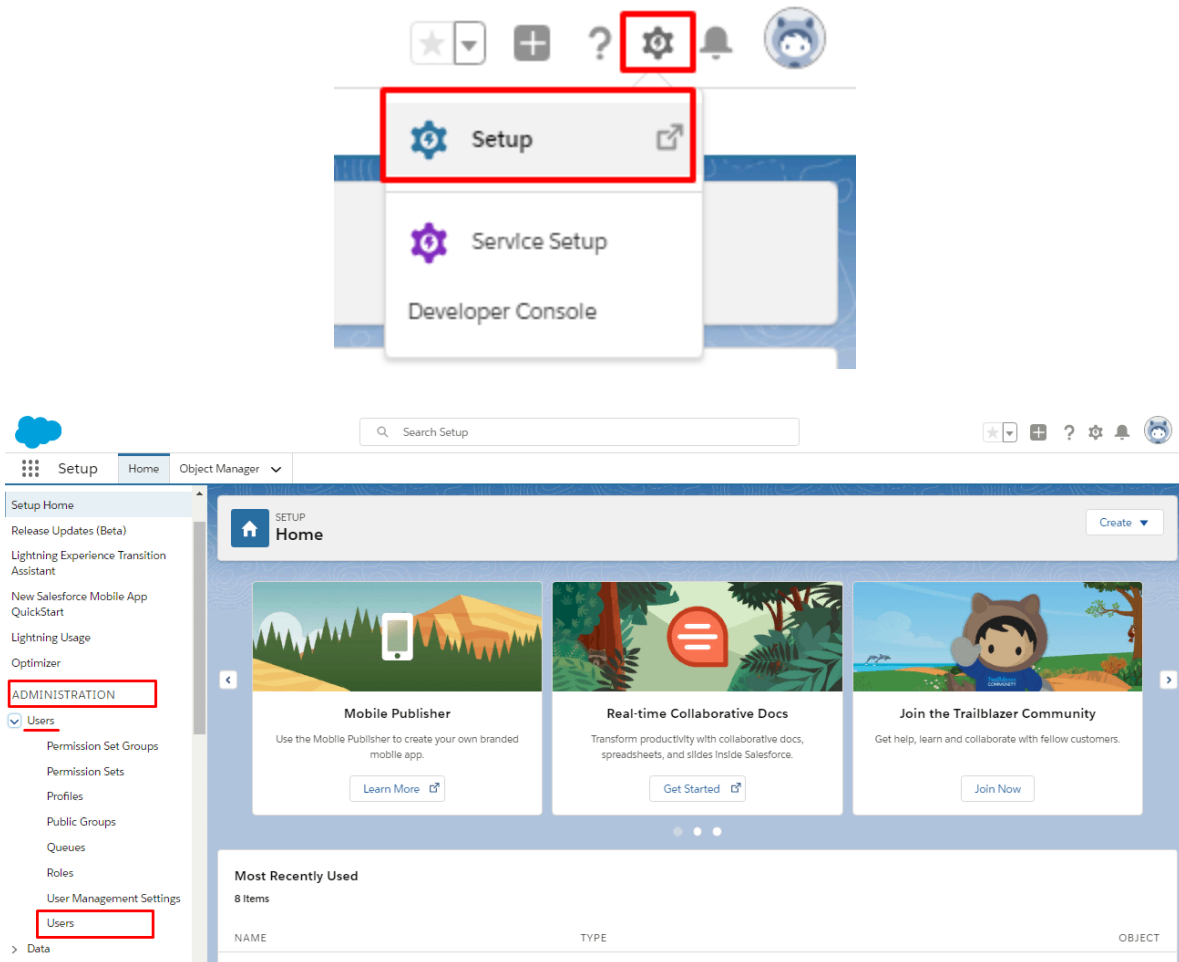
FIELD LABEL	FIELD NAME	DATA TYPE	CONTROLLING FIELD	INDEXED
Account Name	AccountId	Lookup(Account)		✓
Asset	AssetId	Lookup(Asset)		✓
Business Hours	BusinessHoursId	Lookup(Business Hours)		
Case Number	CaseNumber	Auto Number		✓
Case Origin	Origin	Picklist		
Case Owner	OwnerId	Lookup(User,Group)		✓
Case Reason	Reason	Picklist		
Case Source	SourceId	Lookup(Chat Transcript,Email Message,Messaging Session)		✓
Closed When Created	IsClosedOnCreate	Checkbox		

2. Añadir agentes.

Crea todos los usuarios necesarios en Service antes de migrar los datos. Todos los agentes deben tener:

1. permiso para [modificar todos los datos](#)
2. el mismo correo electrónico que en tu plataforma actual

Para añadir usuarios, ve a **Configuración > Administración > Usuarios > Usuarios > Nuevo Usuario**.



The screenshot shows the Salesforce Setup interface for the 'Users' object. The page title is 'All Users'. Below the title, there are instructions and a 'View' dropdown set to 'All Users'. A table lists several users with columns for Action, Full Name, Alias, Username, Last Login, Role, Active, Profile, and Manager. A red box highlights the 'New User' button above the table.

Action	Full Name	Alias	Username	Last Login	Role	Active	Profile	Manager
<input type="checkbox"/> Edit	Chatter_Evoact	Chatter	chatty0000900000008vdeak_eifys0zw7k33@chatter.salesforce.com			✓	Chatter Free User	
<input type="checkbox"/> Edit	Morrison_Aidan	amorr	ga+32@help-desk-migration.com	11/5/2019, 1:49 PM		✓	Custom: Support Profile	
<input type="checkbox"/> Edit	Paş_Ustalia_Pasichnyk	paas	u.pasichnyk@celcia.com			✓	Standard Platform User	
<input type="checkbox"/> Edit	QA_HDMI	HQA	qa+31@help-desk-migration.com	10/8/2020, 1:15 PM	Channel Sales Team	✓	System Administrator	
<input type="checkbox"/> Edit	Test_Lina	ltest	migrate.g+31@gmail.com			✓	Force.com - Free User	
<input type="checkbox"/> Edit	User_Integration	integ	integration@0000900000008vdeak.com			✓	Analytics Cloud Integration User	
<input type="checkbox"/> Edit	User_Security	sec	inightssecurity@0000900000008vdeak.com			✓	Analytics Cloud Security User	

3. Crear las categorías y secciones correspondientes en la base de conocimientos.

Si decides mover tu base de conocimientos de origen a Salesforce Service Cloud, necesitas:

1. activar la base de conocimientos para el usuario con derechos de Administrador del Sistema
2. habilitar la base de conocimientos en Salesforce
3. crear Grupos de Categoría antes de la migración

Para hacerlo, [lee una guía detallada](#).

Asegúrate de tener derechos de administrador en ambas cuentas, tanto en la plataforma de origen como en Salesforce Service Cloud, antes de realizar la migración de datos. Si deseas acelerar la **MIGRACIÓN COMPLETA DE DATOS**, envía una solicitud al equipo de Salesforce para que temporalmente aumenten tus límites de API antes de la migración de datos a Salesforce.

4. CONSIDERA LAS PECULIARIDADES DEL FLUJO DE MIGRACIÓN DE SALESFORCE SERVICE CLOUD

Antes de la **migración completa de datos** a Salesforce Service Cloud, considera que:

- El Asistente de Migración puede migrar la fecha de creación de los participantes.
- Salesforce Service Cloud tiene una limitación para el número de archivos adjuntos almacenados de forma gratuita. Si superas tu límite en Salesforce, necesitarás pagar extra para mantener más

archivos adjuntos. O utiliza la opción personalizada predefinida para Salesforce para omitir todos los archivos adjuntos.

- Para migrar 'Creado en', 'Última Modificación en', 'Cerrado en' y el ID del Creador, [activa la configuración de la interfaz de usuario](#).
- No desactives a los usuarios finales porque el Asistente de Migración no migrará sus casos.

5. AJUSTA TU FLUJO DE TRABAJO DE MIGRACIÓN CON PERSONALIZACIONES POPULARES

Consulta la lista de personalizaciones populares para la migración de Salesforce.

- 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, migración de la información relacionada con usuarios inactivos, nombre de Grupo en el campo de texto personalizado del ticket)
- Agregar información a los datos migrados (marcar tickets con etiquetas adicionales, agregar ID de ticket legado al asunto del ticket)
- Importar imágenes en línea como archivos adjuntos de tickets
- Transferir usuarios CC al campo de texto personalizado de múltiples líneas del ticket
- Importar campos personalizados de cuentas y contactos
- Migrar descripciones como descripciones
- Mover CC como colaboradores

[Contáctanos](#) si tienes algún requisito específico para la migración de datos de Salesforce.

ESTÁS CASI LISTO

1. DESACTIVA NOTIFICACIONES

[Desactiva las Notificaciones](#), Disparadores, Reglas de Validación y Flujo de Trabajo antes de comenzar la migración a Salesforce para omitir notificaciones no deseadas.



Ve a Configuración > HERRAMIENTAS DE PLATAFORMA > Automatización de Procesos > Acciones de Flujo de Trabajo > Reglas de flujo de trabajo > desactiva todas las reglas.

The screenshot shows the Salesforce Setup interface for Workflow Rules. The left sidebar contains the navigation menu, with 'Workflow Rules' highlighted. The main content area displays a table of workflow rules. The table has columns for Action, Rule Name, Description, Object, and Active. Two rules are listed: '1' and 'Rule_1'. Both rules have 'Active' checkboxes that are unchecked. Red arrows point to the 'Workflow Rules' menu item and the 'Active' checkboxes in the table.

Nota: Puedes omitir este paso si aún no has creado ninguna regla de flujo de trabajo.

2. DESACTIVA LA DUPLICACIÓN DE TELÉFONOS

[Desactiva la regla de duplicación de teléfonos](#) para evitar fallos en la migración de datos.

Para desactivarla, ve a Configuración > Administración > Datos > Gestión de duplicados > Reglas de duplicado > abre la regla de Duplicación de Teléfonos > Desactivar.



The screenshot shows the Salesforce Setup interface for 'Duplicate Rules'. The left sidebar contains the navigation menu, with 'Duplicate Rules' highlighted under 'Duplicate Management'. The main content area is titled 'All Duplicate Rules' and includes a 'What Are Duplicate Rules?' section with an 'Expand' link. Below this is a table of duplicate rules. A 'New Rule' button is visible above the table. Red arrows in the original image point to the 'Duplicate Rules' menu item and the 'New Rule' button.

Rule Name	Description	Object	Matching Rule	Active	Last Modified By	Last Modified Date
Phone block		Account	Standard Account Matching Rule	<input type="checkbox"/>	Owner_jg	9/9/2022
Standard Account Duplicate Rule	Identify accounts that duplicate other accounts.	Account	Standard Account Matching Rule	<input checked="" type="checkbox"/>	Owner_jg	10/31/2019
Standard Contact Duplicate Rule	Identify contacts that duplicate other contacts and leads.	Contact	Standard Lead Matching Rule Standard Contact Matching Rule	<input checked="" type="checkbox"/>	Owner_jg	10/31/2019
Standard Lead Duplicate Rule	Identify leads that duplicate other leads and contacts.	Lead	Standard Lead Matching Rule Standard Contact Matching Rule	<input checked="" type="checkbox"/>	Owner_jg	10/31/2019

3. REALIZA LA MIGRACIÓN DE DEMOSTRACIÓN

Configura la [Migración de Demostración](#) primero para que puedas verificar el flujo de transferencia de datos predeterminado y ver una parte de los datos en tu nuevo help desk deseado. En la demostración, el Asistente de Migración transfiere 20 tickets aleatorios desde tu actual help desk a Salesforce. Además, puedes editar la configuración y reiniciar tu demostración.

Ten en cuenta que si realizas varias demostraciones con los mismos parámetros, los resultados serán los mismos en cada caso.

1. Regístrate o inicia sesión en el Asistente de Migración.
2. Conecta tus plataformas de origen y destino.
3. Elige los datos que deseas importar.
4. Mapeo de datos: Asocia [agentes](#).
5. Mapeo de datos para tickets y artículos de la base de conocimientos.
6. Selecciona [opciones automatizadas](#).

7. Configura tu Migración de Demostración gratuita.

Nota: Verifica si estás migrando a producción, no a un sandbox.

DESPUÉS DE LA MIGRACIÓN DE DEMOSTRACIÓN

VERIFICA LOS RESULTADOS EN SALESFORCE SERVICE CLOUD

Verifica una tabla con cuatro columnas:

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

Y descarga informes sobre los registros migrados, fallidos y omitidos. Presta atención a lo siguiente:

- si todos los comentarios se migraron y si los autores de los comentarios son los mismos
- si los tickets están asignados a los agentes correctos
- si todos los campos personalizados se migraron junto con los adjuntos necesarios
- si los clientes y las empresas se migraron correctamente

Nota: Verifica la integridad de los adjuntos migrados. Ve a tu plataforma de destino y descárgalos para ver si se transfirieron correctamente.

Para más información, [lee la guía detallada](#) sobre cómo verificar los resultados de la Migración de Demostración en Salesforce Service Cloud.



ANTES DEL PROCESO DE MIGRACIÓN

1. ELIGE TU FLUJO DE TRABAJO DE MIGRACIÓN

Si necesitas trabajar con uno de tus sistemas de help desk durante la Migración Completa de Datos, puedes operar tu servicio de soporte en la plataforma de origen o en la de destino.

Si eliges continuar trabajando con un sistema de help desk de origen, 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.

Mientras se realiza la **Migración Completa de Datos**, puedes verificar el progreso en nuestra herramienta en cualquier momento que desees. O espera a que nuestro equipo se comunice contigo.

Nota: La opción de Migración Delta se ofrece solo en [la oferta de soporte Signature](#).

2. INICIA LA MIGRACIÓN COMPLETA DE DATOS

El Asistente de Migración transfiere cada registro uno por uno. Dependiendo del número de entidades en tu plataforma de origen, el proceso puede tardar de 20 minutos a varios días.

La migración de datos de Salesforce comienza cuando **tu pago es confirmado**. Puede tomar algún tiempo; por eso, realiza la transacción por adelantado o programa la migración de datos.

Y has completado y acordado la lista de verificación. Haz clic en la lista de verificación correspondiente con una mini-guía. Revisa todos los pasos y marca la casilla.

3. NO CAMBIES NADA

Cualquier alteración puede hacer que tu migración falle o que la transferencia de datos tarde más tiempo. Si notas datos rotos o innecesarios en el help desk de origen, déjalos pasar. Es mejor auditar los registros migrados en Salesforce Service Cloud después de la migración de datos.



DESPUÉS DE QUE SE COMPLETE LA IMPORTACIÓN

1. EXAMINA TODO

Tan pronto como la Migración Completa de Datos esté completa, verifica si tus datos se migraron correctamente. Tienes cinco días para revisar los resultados hasta que el Asistente de Migración archive tu migración de datos.

Si no puedes encontrar algo, verifica si tus filtros de búsqueda están configurados para todos los tickets en cualquier momento. Si el problema persiste, [contáctanos](#) a nuestros expertos en migración.

2. CONFIGURA UNA NUEVA PLATAFORMA

- Habilita las notificaciones de Salesforce que previamente desactivaste y otros ajustes necesarios.
- Conecta los enlaces de soporte y actualiza los internos en [artículos de la Base de Conocimientos](#).
- Reenvía tus correos electrónicos a Salesforce Service Cloud.



¿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

