



Help Desk Migration

SERVICENOW

LISTA DE VERIFICACIÓN PARA MIGRAR DATOS



Tabla de contenidos

QUÉ DATOS PUEDE IMPORTAR EL MIGRATION WIZARD A SERVICENOW	3
LISTA DE TAREAS PREVIAS A LA MIGRACIÓN	4
CREAR UNA ESTRATEGIE DE MIGRACIÓN DE DATOS	4
REVISE LA CONFIGURACIÓN PREVIA A LA MIGRACIÓN	5
CONFIGURAR UNA MIGRACIÓN DE DEMO GRATUITA	6
QUÉ HACER DESPUÉS DE LA MIGRACIÓN DE DATOS DE LA DEMO	7
INICIAR LA MIGRACIÓN COMPLETA DE DATOS	8
¿POR QUÉ MIGRAR CON NOSOTROS?	9



Bienvenido a la guía completa para navegar por la lista de verificación de migración de datos de ServiceNow. A medida que las organizaciones se transfieren a ServiceNow para mejorar la eficiencia y optimizar las operaciones, garantizar una migración de datos fluida y sin problemas es fundamental. La lista de verificación de migración de datos de ServiceNow es su hoja de ruta, detallando los pasos y consideraciones esenciales para facilitar una importación exitosa de sus activos de datos.

QUÉ DATOS PUEDE IMPORTAR EL MIGRATION WIZARD A SERVICENOW

Entidad	Datos relacionados
Incidentes	adjuntos, notas públicas y privadas, etiquetas, campos personalizados, fechas de creación y cierre
Contactos	-
Organizaciones	-
Agentes	-
Grupos	-
Artículos	bases de conocimiento, categorías, adjuntos, etiquetas e imágenes en línea
Problemas	notas públicas y privadas, campos personalizados, análisis de causa, análisis de impacto, análisis de síntomas, fechas de vencimiento, fechas de creación, adjuntos
Cambios	notas públicas y privadas, campos personalizados, razones de planificación, impactos de planificación, despliegues de planificación, planes de reversión, fechas de inicio planificadas, fechas de fin planificadas, fechas de creación, adjuntos
Tareas	adjuntos, campos personalizados, notas privadas y públicas
Solicitudes	notas públicas y privadas, imágenes en línea, etiquetas, campos personalizados, comentarios

	con fechas de creación, autores de comentarios, fechas de creación, actualización y cierre
--	--

Importante

Migration Wizard no puede transferir los siguientes elementos:

- imágenes en línea de tickets
- destinatarios CC en tickets
- fechas de actualización de tickets
- campos personalizados para organizaciones y contactos
- adjuntos de notas en problemas y cambios
- macros, desencadenadores, configuraciones de automatización
- imágenes en línea en cambios
- otras configuraciones

Las fechas de creación de los comentarios y los autores de los comentarios se migrarán dentro del cuerpo del comentario.

Las fechas de actualización de cambios y problemas se transferirán como las fechas de la migración de datos.

LISTA DE TAREAS PREVIAS A LA MIGRACIÓN

Para garantizar una migración exitosa de datos a ServiceNow, sigue estos pasos de preparación.

CREAR UNA ESTRATEGIA DE MIGRACIÓN DE DATOS

Prepárate para la migración de datos con anticipación revisando los siguientes pasos básicos:

Paso	Detalles	Estado
Planificar una migración de datos	Crear un plan claro que describa el alcance de la migración, incluidos cronogramas, roles y dependencias.	☐
Respaldar y auditar datos	Realizar una copia de seguridad completa de los datos de origen y limpiar duplicados u otros registros innecesarios.	☐

Elegir un método de migración	Seleccionar un método de migración que se ajuste a tus necesidades, como: 1. Migración de datos automatizada o migración DIY 2. Migración de datos personalizada 3. Migración de datos automatizada o personalizada + Migración Delta	☐
-------------------------------	---	--------------------------

REVISE LA CONFIGURACIÓN PREVIA A LA MIGRACIÓN

Para una transferencia de datos fluida a ServiceNow, siga estas pautas:

Paso	Detalles	Estado
Activar la aplicación Help Desk Migration	Vaya a la instancia de ServiceNow → Configuración del Sistema → Desarrollador → Aplicación → Help Desk Migration → cambie el Conjunto de Actualización a [Default] Help Desk Migration.	☐
Configurar un rol security_admin	Abra el menú de Usuario → Elevar Roles → security_role → OK.	☐
Habilitar permisos "can create"	Vaya a Definición del Sistema → Tablas → lable_entry → Controles de Acceso → Nuevo → 'Crear' → 'Tabla' → Enviar → 'Clave de Tabla' → Enviar.	☐
Crear campos personalizados	Navegue a cualquier formulario → Configurar → Diseño de Formulario → Crear nuevo campo → complete el Nombre, Tipo y Longitud del campo → Agregar → ubique el campo en la ubicación deseada → Guardar.	☐
Configurar perfiles de usuario	Vaya a Todo → Administración de Usuarios → Usuarios → Nuevo → complete los campos → Enviar.	☐
Crear grupos	Navegue a Todo → Administración de Usuarios → Grupos → Nuevo → complete los campos → haga clic en el icono de bloqueo → presione el icono de búsqueda → seleccione el tipo [aplicación] → Guardar.	☐



CONFIGURAR UNA MIGRACIÓN DE DEMO GRATUITA

Comience su migración de datos sin complicaciones iniciando una Migración de Demo. Le ayuda a probar todas las configuraciones de migración disponibles antes de la transferencia de datos real. Siéntase libre de rehacer su Demo tantas veces como sea necesario para que todo quede perfecto.

Aquí hay una guía sencilla para iniciar su migración de datos a ServiceNow:

Paso	Detalles	Estado
Regístrese en Migration Wizard	Crear una cuenta de Migration Wizard con Google, Microsoft o su correo electrónico de trabajo. Si opta por el correo electrónico de trabajo, confírmelo siguiendo las instrucciones enviadas a su correo electrónico.	☐
Conecte sus plataformas de origen y destino	Complete las credenciales de acceso para conectar sus plataformas de origen y destino. ServiceNow requiere una URL, nombre de usuario y contraseña.	☐
Elija qué datos transferir	Seleccione qué registro de origen importar a ServiceNow.	☐
Coincidir grupos	Mappee los grupos entre el origen y ServiceNow. Luego, elija un grupo predeterminado para grupos no asignados, eliminados e inactivos.	☐
Coincidir usuarios (administradores)	Coincidir usuarios entre el origen y ServiceNow. Luego, seleccione un usuario predeterminado para agentes no asignados, eliminados e inactivos.	☐
Mappear tickets	Mappee los campos predeterminados y personalizados. Los campos del sistema se mapean automáticamente.	☐
Mappear artículos	Mappee los estados de los artículos entre sus cuentas de origen y ServiceNow.	☐
Elegir opciones automatizadas	Seleccione entre las siguientes opciones: ● Agregar una nueva etiqueta a los tickets ● Migrar imágenes en línea como adjuntos de tickets ● Omitir adjuntos	☐

	Demo con datos personalizados (hasta 20 ID de registros de tickets y 20 ID de artículos de KB)	
Iniciar una Demo Gratuita	Haga clic en Continuar para comenzar una Migración de Demo.	☐

FYI: algunos pasos pueden variar según su plataforma de origen.

QUÉ HACER DESPUÉS DE LA MIGRACIÓN DE DATOS DE LA DEMO

Después de terminar su Demo Gratuita a ServiceNow, siga estos pasos.

Paso	Detalles	Estado
Verificar los datos migrados	Revise los informes de registros migrados, fallidos y omitidos. Verifique cada uno comparando los IDs en la plataforma de origen y ServiceNow: - Todos los comentarios fueron trasladados y los autores se mantuvieron iguales. - Los tickets están asignados correctamente. - Los contactos y organizaciones se transfirieron con precisión. - Los artículos mantuvieron sus estados originales. - Los archivos adjuntos se movieron como se esperaba.	☐
Gestionar la Demo suspendida*	Si su Demo Gratuita está en pausa, mantenga la calma. Deje que nuestro equipo de soporte le ayude a resolverlo. Asegúrese de otorgar acceso a su proyecto de migración de datos de ServiceNow para una solución rápida.	☐
Elegir un plan de soporte	Seleccione un paquete de soporte adecuado que se ajuste a sus requisitos de transferencia de datos.	☐
Pagar por su migración de datos	Revise el desglose de precios del costo de la Migración Completa. Cuando esté preparado, ingrese sus detalles de facturación y haga clic en 'Enviar pedido' para completar el pago.	☐



Otorgar acceso a su equipo	Comparta el acceso a su transferencia de datos de ServiceNow con sus compañeros de equipo, completo o restringido.	☐
----------------------------	--	--------------------------

***FYI:** algunos pasos varían según el resultado de una Demo Gratuita.

INICIAR LA MIGRACIÓN COMPLETA DE DATOS

El Asistente de Migración mueve cada registro individualmente. El tiempo que tarda depende de cuántas entidades tenga, que varía de 20 minutos a unos pocos días.

Paso	Detalles	Estado
Confirma tu pago	Una vez que tu pago esté confirmado, puedes comenzar tu Migración Completa de Datos.	
Aumenta el límite de API para acelerar tu migración	Cuanto más altos sean los límites de API, más rápida será tu migración. Solicita a tus proveedores de origen y destino que aumenten tus límites de API antes de comenzar la Migración Completa de Datos. También, infórmalos sobre este cambio con anticipación.	
Verifica las Notas Importantes de Migración	Consulta la barra lateral izquierda y verifica que hayas completado todos los pasos requeridos.	
Inicia tu Migración Completa de Datos	Haz clic en Iniciar migración completa de datos o programa para cualquier momento conveniente.	
Verifica los datos migrados	Al igual que en una Demo Gratuita, revisa los informes de datos migrados, fallidos y omitidos. Confirma cada registro comparando los ID en la plataforma de origen y ServiceNow.	

¿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