



Help Desk Migration

TEAMWORK DESK

LISTA DE VERIFICACIÓN PARA MIGRAR DATOS



Tabla de contenidos

ANTES DE CONFIGURAR LA MIGRACIÓN	3
1. ELIGE UNA FECHA PARA LA MIGRACIÓN	4
2. MANTÉN A TU EQUIPO INFORMADO	4
3. PREPARA TEAMWORK DESK PARA LA IMPORTACIÓN	4
4. CONSIDERA OPCIONES DE PERSONALIZACIÓN	8
ESTÁS CASI LISTO	9
1. DESACTIVA LAS NOTIFICACIONES	9
2. DESACTIVA LOS DISPARADORES	10
3. ENCUENTRA LAS CREDENCIALES DE ACCESO	10
4. REALIZAR LA MIGRACIÓN DE DEMOSTRACIÓN	11
DESPUÉS DE LA MIGRACIÓN DE DEMOSTRACIÓN	11
1. VERIFICAR LOS RESULTADOS EN TEAMWORK DESK	11
2. SOLICITAR UNA DEMOSTRACIÓN PERSONALIZADA	12
ANTES DE LA MIGRACIÓN COMPLETA DE DATOS	12
1. ELIGE EL MÉTODO DE MIGRACIÓN	12
2. INICIA LA MIGRACIÓN COMPLETA DE DATOS	13
DESPUÉS DE QUE SE COMPLETE LA IMPORTACIÓN	13
1. EXAMINA TODO	13
2. CONFIGURAR UNA NUEVA PLATAFORMA	14
¿POR QUÉ MIGRAR CON NOSOTROS?	16



La migración de datos puede presentar desafíos y consumir tiempo valioso. Para mejorar tu planificación, hemos compilado una lista de verificación para la migración de Teamwork Desk.

Aviso: El Migration Wizard, en su flujo de trabajo predeterminado, no importa los siguientes registros a Teamwork Desk:

- Organizaciones
- Grupos
- Imágenes en línea
- Fechas de 'Creación' de Tickets
- Autores de Comentarios
- CC en Tickets
- Etiquetas y archivos adjuntos de la base de conocimientos

Sin embargo, vale la pena señalar que estos tipos de datos se pueden importar a través de una Migración Personalizada. No dudes en contactar a nuestro equipo de soporte para discutir los detalles de tu migración personalizada.

Importante: Después de importar tu base de conocimientos a Teamwork Desk, ten en cuenta que las fechas de los artículos reflejarán la fecha de la migración de datos.

ANTES DE CONFIGURAR LA MIGRACIÓN

Los tickets y registros relacionados se migran de manera similar tanto durante la fase de Migración Demo como durante la Migración de Datos Completa. Es importante tener en cuenta que si ciertos registros de clientes no se transfirieron durante la Demo Gratuita, no se exportarán durante la Migración de Datos Completa.

Para garantizar una migración exitosa, recomendamos los siguientes pasos:

- Después de la Migración Demo, asegúrate de descargar todos los informes de los registros migrados, omitidos y fallidos.
- Revisa minuciosamente estos informes comparándolos con tus datos de origen y destino.



Estos pasos te ayudarán a identificar cualquier discrepancia y asegurar un proceso de migración de datos fluido y preciso. Si tienes más preguntas o necesitas asistencia adicional, no dudes en contactarnos.

1. ELIGE UNA FECHA PARA LA MIGRACIÓN

Elige una fecha para la importación a Teamwork Desk que te permita suficiente tiempo de preparación y que tenga en cuenta las especificaciones tanto de la plataforma de origen como de destino. Muchas empresas optan por un día con una carga de trabajo más ligera o inician la migración hacia el final de la jornada laboral.

2. MANTÉN A TU EQUIPO INFORMADO

Asegúrate de que tu equipo esté bien informado durante todo el proceso de migración. Notifica a tus agentes sobre la próxima importación de datos a Teamwork Desk, permitiéndoles suficiente tiempo para familiarizarse con el nuevo sistema de soporte. Además, considera delegar responsabilidades, como inspeccionar los resultados de la migración tras la Migración de Datos Completa. También puedes establecer un recordatorio para el día anterior a la migración.

Importante: Para acelerar la Migración de Datos Completa, se recomienda enviar una solicitud a Teamwork Desk para aumentar los límites de tu API antes de que comience la migración. Asegúrate también de informar a nuestro equipo sobre esta solicitud.

3. PREPARA TEAMWORK DESK PARA LA IMPORTACIÓN

1. Crea agentes.

Para [crear agentes en Teamwork Desk](#): Inicia sesión > **Personas** > **Agentes** > **Invitar a Agentes** > rellena el nombre, apellidos, dirección de correo electrónico y tipo de agente > **Siguiente** > selecciona las **Bandejas de Entrada** > haz clic en **Enviar**.



Home

Summary Activity Insights

Starred Inboxes

New

Assigned

Waiting on Customer

On Hold

Spam

My Tickets

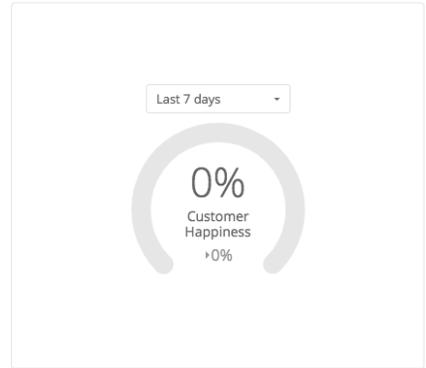
New

Waiting on Customer

On Hold

Solved

Closed



People

Agents Customers Companies

Quick search

+ Invite agents

5 results

NAME	INBOXES	JOB TITLE	EMAIL	OFFICE	MOBILE
Admin	2 inboxes	-	[Redacted]		
Admin	2 inboxes	-	[Redacted]		
Agent	2 inboxes	-	[Redacted]		
Agent	No inboxes	-	[Redacted]		

Invite Agents

FIRST AND LAST NAME EMAIL ADDRESS AGENT TYPE ADMINISTRATOR

Enter Name Enter Email Address Full Time Part Time

Select from Teamwork

Cancel Next

Nota:

- no desactives usuarios antes del proceso de migración, ya que nuestra herramienta no transferirá sus tickets
- tus agentes deben aceptar una invitación de tu parte para volverse activos
- el correo electrónico del agente en la plataforma de destino debe corresponder con el de la plataforma de origen
- también puedes convertir a los agentes en administradores

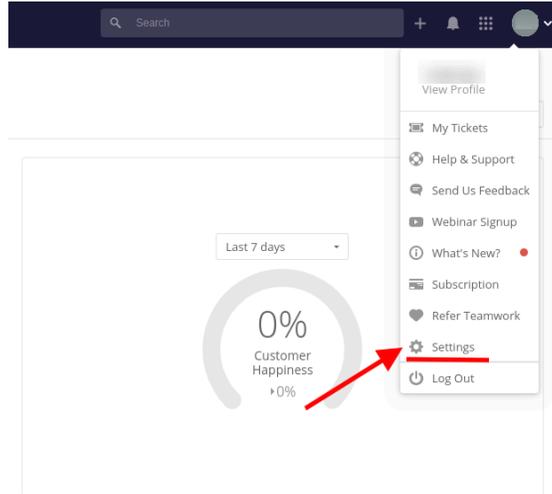
Estas notas proporcionan consideraciones clave para un proceso de migración sin problemas. Si tienes más preguntas o necesitas información adicional, no dudes en preguntar.

2. Crear campos personalizados.

Para [crear campos personalizados en Teamwork Desk](#): haz clic en el icono de tu perfil > **Configuración** > **General** > **Campos personalizados** > **+ Añadir campo** > escribe el nombre del campo personalizado y el tipo de campo > **Siguiente** > selecciona las **instancias de bandeja de entrada** > **Guardar**.

Nota: puedes aplicar el campo personalizado creado a todas las **futuras instancias de bandeja de entrada**.





Settings

General Inboxes Customer Portal Tags Apps Subscription

Site Settings
Spam Control
Ticket Sources
Ticket Types
Ticket Statuses
Custom Fields
Triggers
Import Data
Import History
Export Data
Webhooks
Integrations Beta

Custom Fields

Custom fields are custom data that can be added by agents and (optionally) customers to tickets. [Learn more.](#)

NAME	FIELD TYPE	INBOXES	ENABLED
Text Field (Required)	Single-line text	2 Inboxes	<input checked="" type="checkbox"/>
Multi-line Text Field	Multi-line text	2 Inboxes	<input checked="" type="checkbox"/>
Dropdown	Dropdown	2 Inboxes	<input checked="" type="checkbox"/>
Numbers	Numbers	2 Inboxes	<input checked="" type="checkbox"/>

[+ Add field](#)



Add Custom Field

Name ?

Enter field name here...

Type

Single-Line Text

Agents (and optionally customers) can enter in single line text

Required ?

Cancel Next

3. Migración de una sola bandeja de entrada.

Por defecto, todos los registros se transfieren a una única bandeja de entrada. Si necesitas que los datos de origen se distribuyan en diferentes bandejas de entrada, es necesario configurar migraciones separadas para cada bandeja de entrada respectiva. Esto asegura que tus datos estén organizados según tus requisitos específicos.

4. CONSIDERA OPCIONES DE PERSONALIZACIÓN

[No dudes en ponerte en contacto con nosotros](#) si tienes requisitos específicos para tu migración a Teamwork Desk. Estamos aquí para adaptarnos a tus necesidades, y puedes solicitar personalizaciones como:

- Filtrado de datos basado en varios criterios (fecha de creación, etiquetas, campos personalizados, organizaciones, asignados).
- Modificaciones al proceso de migración predeterminado (incluida la migración de objetos de cambio y problema como tickets, eventos de tickets como notas privadas, y las imágenes en línea como archivos adjuntos, entre otros ajustes).

- Mejoras en los datos migrados, como agregar etiquetas adicionales a los tickets o incorporar la información de las fechas de creación y los autores de los comentarios dentro de los cuerpos de los comentarios.

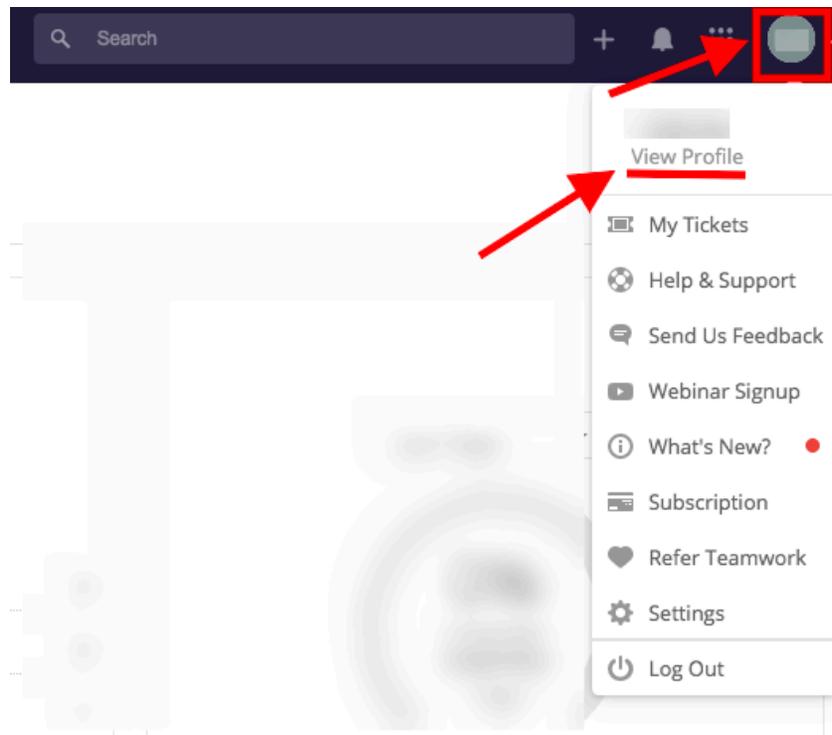
Nota: La disponibilidad de opciones automatizadas puede variar según tu plataforma de origen. Tus requisitos únicos de migración son importantes para nosotros, y estamos aquí para ayudarte a personalizar el proceso según tus necesidades específicas. No dudes en comunicarte para hablar más sobre tus objetivos de migración.

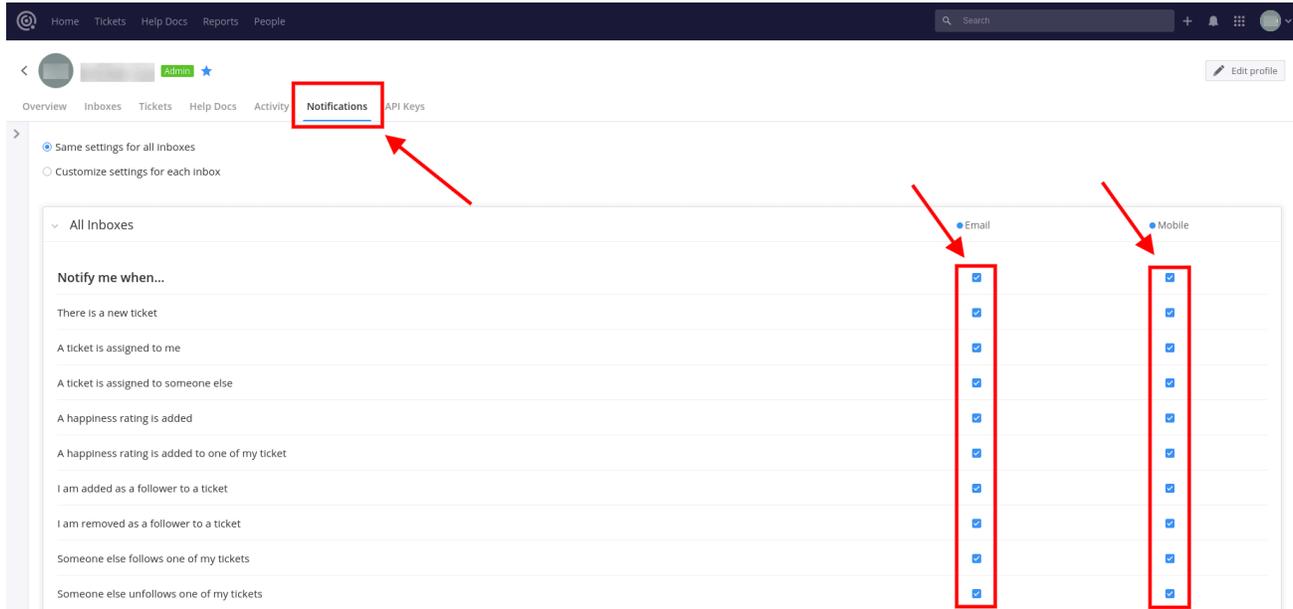
ESTÁS CASI LISTO

1. DESACTIVA LAS NOTIFICACIONES

Para evitar que tus usuarios finales y administradores reciban correos electrónicos innecesarios, puedes [desactivar las notificaciones en Teamwork Desk](#):

Haz clic en el ícono de tu perfil > **Ver Perfil** > **Notificaciones** > desactiva todas las notificaciones activas > **Guardar**.





2. DESACTIVA LOS DISPARADORES

Para [desactivar los disparadores automáticos en Teamwork Desk](#):

Inicia sesión > haz clic en tu **ícono de perfil** > **Configuración** > sección **Bandejas de entrada** > selecciona la bandeja de entrada requerida > **Disparadores** > desactiva todos los disparadores.

Nota:

- Asegúrate de haber iniciado sesión con una cuenta de Administrador.
- La desactivación de los disparadores solo se puede realizar dentro de tu cuenta de Teamwork Desk, no a través de un Panel de control.
- Recuerda desactivar los disparadores en todas las bandejas de entrada relevantes donde desees desactivarlos.

3. ENCUENTRA LAS CREDENCIALES DE ACCESO

Al configurar tu Migración de Demostración, necesitarás credenciales de acceso de administrador tanto para la plataforma de origen como para Teamwork Desk. Para establecer una conexión entre Teamwork Desk y el Asistente de Migración, sigue estos pasos:

- **URL:** Proporciona la URL de la cuenta de Teamwork Desk de tu empresa.
- **Autenticación OAuth:** Inicia sesión utilizando las credenciales de tu cuenta de Teamwork Desk para autenticar la conexión.



4. REALIZAR LA MIGRACIÓN DE DEMOSTRACIÓN

Aprovecha al máximo la [Migración de Demostración Gratuita](#) para transferir una muestra de tus datos y evaluar cómo aparece en Teamwork Desk. Esto te permite determinar si necesitas adaptar el proceso de migración predeterminado para alinearlo con los requisitos de tu negocio. Aquí tienes una guía paso a paso:

1. **Iniciar Sesión:** Inicia sesión en tu cuenta de Asistente de Migración.
2. **Conectar Origen y Destino:** Establece conexiones entre tus soluciones de origen y destino. Proporciona las credenciales y configuraciones necesarias para ambas plataformas.
3. **Seleccionar Datos:** Elige los datos específicos que deseas importar durante la migración de demostración.
4. **Emparejar Agentes:** Asegúrate de que los [agentes](#) de tu plataforma de origen estén correctamente emparejados con sus contrapartes en Teamwork Desk.
5. **Mapear Campos:** Mapea campos para tickets y artículos para asegurar la consistencia y precisión de los datos durante la migración.
6. **Opciones Automatizadas:** Selecciona cualquier [opción automatizada](#) disponible que se adapte a tus necesidades de migración.
7. **Migración de Demostración:** Inicia tu Migración de Demostración Gratuita para transferir los datos de muestra seleccionados a Teamwork Desk.

Este proceso integral te permite obtener una vista previa de cómo aparecerán tus registros en Teamwork Desk y evaluar si son necesarias ajustes en el proceso de migración para cumplir con los requisitos de tu negocio. Si encuentras algún desafío o necesitas más orientación, no dudes en ponerte en contacto para obtener asistencia.

DESPUÉS DE LA MIGRACIÓN DE DEMOSTRACIÓN

1. VERIFICAR LOS RESULTADOS EN TEAMWORK DESK

Después de completar tu Migración de Demostración Gratuita, es crucial revisar los resultados y obtener informes sobre los registros migrados, fallidos y omitidos. Durante esta inspección, presta especial atención a los siguientes aspectos:



- **Comentarios:** Asegúrate de que todos los comentarios asociados con tus registros se hayan migrado correctamente.
- **Asignaciones de Tickets:** Verifica que los tickets hayan sido asignados a los agentes correctos de acuerdo con tu plataforma de origen.
- **Cientes, Empresas y Campos Personalizados:** Confirma que la información de clientes y empresas, así como cualquier campo personalizado, se haya migrado de manera precisa.
- **Adjuntos:** Verifica la integridad de los adjuntos migrados. Para ello, descárgalos de tu plataforma de destino para confirmar que se transfirieron correctamente.

Es esencial realizar esta revisión minuciosa para garantizar la precisión y la integridad de tu migración de datos. Para obtener orientación más detallada sobre cómo llevar a cabo una revisión exhaustiva de los [resultados de la Migración de Demostración Gratuita](#), consulta nuestra guía completa. Si encuentras algún problema o necesitas más asistencia, no dudes en ponerte en contacto para obtener soporte.

2. SOLICITAR UNA DEMOSTRACIÓN PERSONALIZADA

Si la demostración personalizada realizada por ti con la importación de tickets por ID no proporcionó suficientes pruebas para tus necesidades, considera solicitar una Demostración Personalizada. No dudes en ponerte en contacto con nuestro equipo para discutir todos tus requisitos específicos y explorar cómo podemos adaptar la demostración para satisfacer mejor tus necesidades de prueba. Estamos aquí para asistirte en todo lo posible.

ANTES DE LA MIGRACIÓN COMPLETA DE DATOS

1. ELIGE EL MÉTODO DE MIGRACIÓN

Durante el proceso de Migración Completa de Datos, tienes la flexibilidad de seguir trabajando con tus sistemas de help desk de origen y destino. Sin embargo, es importante tener en cuenta que cualquier registro creado o actualizado durante este proceso de migración no se migrará automáticamente.

Para abordar esto, puedes realizar una [Migración Delta](#) después de que se complete la importación principal de datos. Esto te permite importar cualquier registro creado o actualizado durante la Migración Completa de Datos, asegurando que tus datos se mantengan actualizados.

Mientras la **Migración Completa de Datos** está en progreso, puedes monitorear su avance en el Asistente de Migración en cualquier momento. Alternativamente, puedes esperar a que nuestro equipo se comunique para obtener actualizaciones y asistencia.



Ten en cuenta que la función de Migración Delta está disponible en el [plan de soporte Signature](#), por lo que puede que necesites considerar la cobertura de tu plan al planificar tu proceso de migración. Si tienes alguna pregunta o necesitas más información, no dudes en ponerte en contacto para obtener aclaraciones o apoyo.

2. INICIA LA MIGRACIÓN COMPLETA DE DATOS

Durante la Migración Completa de Datos, el Asistente de Migración importa registros individualmente. La duración del proceso de migración de datos puede variar significativamente dependiendo del volumen de tus registros. Puede oscilar entre aproximadamente 20 minutos para conjuntos de datos más pequeños hasta varios días para los más grandes.

Es importante tener en cuenta que la Migración Completa de Datos comienza una vez que se confirma tu pago. Dado que este proceso puede llevar tiempo, te recomendamos realizar la transacción por adelantado o programar la migración de datos en consecuencia. Además, asegúrate de haber completado a fondo todos los pasos que se describen en la lista de verificación previa a la migración y de marcar cada elemento.

Tomar estas precauciones ayudará a facilitar un proceso de migración de datos suave y eficiente. Si tienes alguna pregunta adicional o necesitas asistencia, no dudes en ponerte en contacto.

DESPUÉS DE QUE SE COMPLETE LA IMPORTACIÓN

1. EXAMINA TODO

Una vez que se haya completado la Migración Completa de Datos, es importante revisar rápidamente los resultados dentro de tu cuenta de Teamwork Desk. Tienes un plazo de cinco días para inspeccionar los resultados antes de que el Asistente de Migración archive tu migración.

Durante este período de revisión, asegúrate de tener los filtros de búsqueda configurados para incluir todos los tickets y cubrir todos los períodos de tiempo. Si encuentras algún problema o no puedes encontrar datos específicos, no dudes en ponerte en contacto con nuestros expertos en migración para obtener asistencia.

Tu revisión rápida y comunicación son esenciales para abordar cualquier posible inquietud y garantizar el éxito de tu migración. Estamos aquí para ayudar, así que siéntete libre de [ponerte en contacto](#) con cualquier pregunta o problema que puedas encontrar.



2. CONFIGURAR UNA NUEVA PLATAFORMA

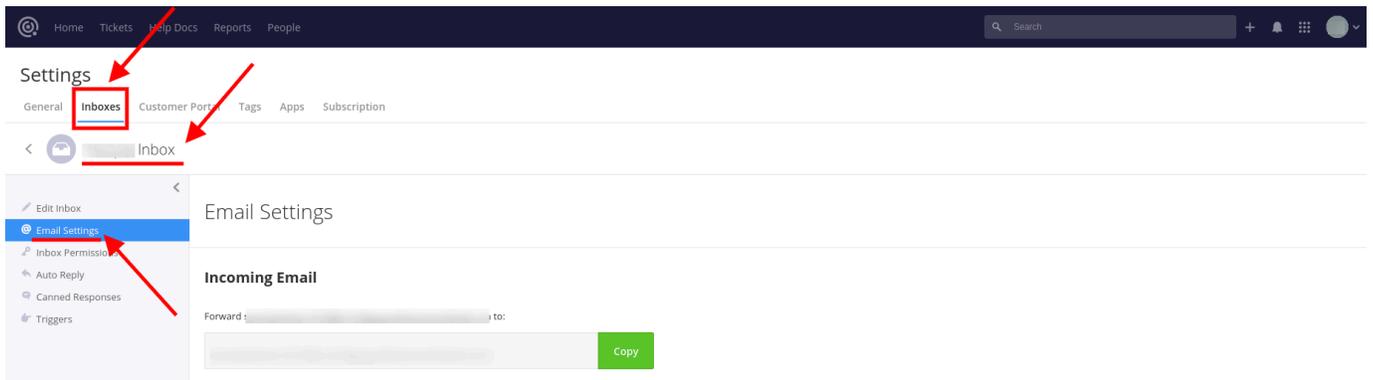
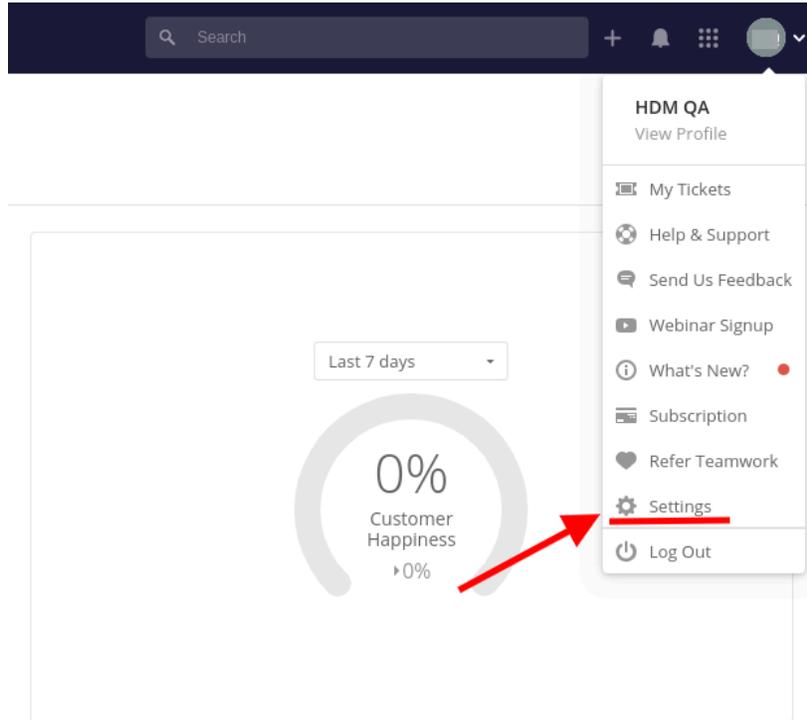
Para garantizar una transición exitosa a Teamwork Desk, sigue estos pasos esenciales:

1. **Habilitar notificaciones y triggers deshabilitados**
 - Revisa la configuración de notificaciones y triggers en Teamwork Desk.
 - Asegúrate de que cualquier notificación y trigger que se hayan deshabilitado anteriormente estén reactivados según sea necesario para mantener tu flujo de trabajo intacto.
2. **Actualizar los enlaces de la Base de Conocimiento**
 - Revisa el contenido de tu Base de Conocimiento y actualiza cualquier enlace obsoleto o roto.
 - Verifica que todos los enlaces dentro de tus artículos de la Base de Conocimiento apunten a los recursos o páginas correctas.
3. **Configurar los ajustes necesarios**
 - Revisa y configura todos los ajustes dentro de tu cuenta de Teamwork Desk para que se alineen con tus requisitos específicos.
 - Ajusta la asignación de tickets, la categorización y otros ajustes para optimizar tu flujo de soporte.
4. **Configurar el reenvío de correos electrónicos**
 - Configura el reenvío de correos electrónicos a Teamwork Desk accediendo a tu ícono de perfil, navegando a Configuración, seleccionando la bandeja de entrada deseada y configurando la dirección de correo electrónico de reenvío.
 - Asegúrate de que los correos electrónicos enviados a esta dirección se dirijan correctamente a tu cuenta de Teamwork Desk.

Para configurar el reenvío de correos electrónicos a Teamwork Desk, sigue estos pasos:

Ve a tu **ícono de perfil** > **Configuración** > **Bandejas de entrada** > elige una **Bandeja de entrada** necesaria > **Ajustes de correo electrónico** > configura las modificaciones necesarias con la dirección de correo electrónico de reenvío.





¿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



Help-Desk-Migration.com

contact@help-desk-migration.com