



Help Desk Migration

ZENDESK

LISTA DE VERIFICACIÓN PARA MIGRAR DATOS



Tabla de contenidos

ANTES DE CONFIGURAR LA MIGRACIÓN	3
1. DESARROLLA UNA ESTRATEGIA DE MIGRACIÓN QUE SE AJUSTE A TU SITUACIÓN	3
2. MANTÉN A TU EQUIPO INFORMADO	4
3. FILTRADO DE DATOS HISTÓRICOS	4
4. PREPARA ZENDESK PARA LA MIGRACIÓN	4
5. ESTUDIA LAS PARTICULARIDADES	6
6. PERSONALIZA TU MIGRACIÓN	8
YA ESTÁS CERCANO A ESTAR LISTO	10
1. DESACTIVA LAS AUTOMATIZACIONES	10
2. DESACTIVA LAS CONDICIONES	11
3. ENCUENTRA CREDENCIALES DE ACCESO	14
4. REALIZA UNA DEMOSTRACIÓN GRATIS	14
DESPUÉS DE LA MIGRACIÓN DE DEMOSTRACIÓN	14
1. VERIFICA EL RESULTADO EN ZENDESK	14
2. CONSIDERA UNA DEMOSTRACIÓN PERSONALIZADA	15
DURANTE EL PROCESO DE MIGRACIÓN DE DATOS COMPLETOS	16
1. MANTEN EN MENTE LO BÁSICO	16
2. NO HAGAS CAMBIOS DE ÚLTIMA HORA	16
3. INICIA LA MIGRACIÓN COMPLETA DE DATOS	16
DESPUÉS DE LA MIGRACIÓN COMPLETA DE DATOS	17
1. REALIZA UNA REVISIÓN DETALLADA	17
2. CONFIGURAR	18
¿POR QUÉ MIGRAR CON NOSOTROS?	19



Necesitas dos cosas para ejecutar una migración a Zendesk con éxito. La primera es una [lista de verificación detallada](#) que cubra todo, de la A a la Z. La segunda es un servicio confiable de terceros como Help Desk Migration que se encargue de la transferencia de datos.

Ten en cuenta que en una migración predeterminada, nuestro Asistente de Migración no transfiere a Zendesk:

- Imágenes en línea (pero está disponible como una opción preconfigurada – **migrar imágenes en línea como archivos adjuntos**)
- [Enlaces entre artículos de la base de conocimiento](#)
- Formularios de tickets

Puedes solicitar casi cualquier ajuste al proceso de importación en una migración de datos personalizada. [Contacta](#) a nuestro equipo para discutir los detalles.

Nota: Al importar tu base de conocimiento en Zendesk, las fechas cambiarán de las originales a las fechas de la propia migración de datos.

ANTES DE CONFIGURAR LA MIGRACIÓN

Dato rápido: aproximadamente el 60 % de los esfuerzos durante el proceso de migración de datos se dedican a la preparación y planificación. Por lo tanto, antes de proceder con la migración de datos, revisa lo siguiente:

Nota: Todos los tickets y los datos relacionados se migran de la misma manera tanto en la Migración de Demostración como en la Migración Completa de Datos. Si algunos datos de tickets no se migraron o se transfirieron incorrectamente durante la Migración de Demostración, también sucederá durante la Migración Completa de Datos.

Para verificar si todo se ha migrado correctamente, descarga los informes de Demostración para los registros migrados/fallidos/omitidos. Si tienes algún problema, comunícate con nuestro equipo de soporte.

1. DESARROLLA UNA ESTRATEGIA DE MIGRACIÓN QUE SE AJUSTE A TU SITUACIÓN

No existe una única forma correcta de abordar tu migración. Basándonos en nuestra experiencia realizando migraciones de datos para clientes, hemos identificado dos tipos de migración de datos exitosas:

1. Migración de datos automatizada o personalizada



2. Migración de datos automatizada o personalizada + Migración Delta

En esta lista de verificación, puedes encontrar una descripción más detallada de cómo se pueden planificar y ejecutar estas migraciones de help desk.

2. MANTÉN A TU EQUIPO INFORMADO

Asegúrate de haber creado un flujo de trabajo transparente y proporciona suficiente conocimiento y tiempo para que comiencen a cerrar los tickets para la migración. Además, los agentes tendrán tiempo suficiente para familiarizarse con Zendesk.

Consejo de experto: Recuerda a tus empleados sobre la migración un día antes para evitar cualquier trabajo accidental en tickets en tu antiguo help desk. Envía un correo electrónico con un recordatorio o crea un evento en el calendario.

3. FILTRADO DE DATOS HISTÓRICOS

Cada empresa tiene necesidades específicas para conservar los registros históricos, eliminarlos o transferir ciertos datos a su Zendesk. Ofrecemos un filtrado personalizado de tus registros para satisfacer mejor las necesidades de tu negocio. [Contáctanos](#) para discutir los criterios que deseas aplicar y qué datos filtrar.

4. PREPARA ZENDESK PARA LA MIGRACIÓN

Necesitas preparar Zendesk:

1. Crea campos personalizados con un 'tipo' correspondiente. Esto mejora la asignación y el mapeo de los registros después de la migración. Zendesk incluye campos personalizados disponibles para tickets, usuarios y organizaciones.

Puedes crear campos personalizados para tickets manualmente con antelación.

a) Ve a **Admin** → **Gestionar** → Elige **Campos de Usuario/Organización/Ticket** → Haz clic en **Añadir campo**.



Ticket Fields

Ticket fields contain all ticket data, such as subject, description, and priority. Add and manage ticket fields to customize your ticket forms for agents and end users. [Learn more](#)

Search ticket fields Filters

Active Inactive

Title	Field ID	Type	Date modified
multiselect_field	360012293799	Multi-select	2020-07-17
Dependent field	360012497959	Drop-down	2020-07-24
Social Messaging Channel Info...	360013271820	Multi-line	2020-08-18
Last Time Opened	360013288479	Text	2020-08-18
Refund	360013521200	Decimal	2020-08-26
Reason	360013521220	Text	2020-08-26

b) Crea campos personalizados en el Asistente de Migración al configurar la migración.

Issues to Tickets mapping

Check out our [data mapping guide](#) to go over this step easily and fast.

JIRA SERVICE MANAGEMENT ISSUES ZENDESK TICKETS

MISSING FIELDS ON THE TARGET PLATFORM

Resolution

FIELDS AVAILABLE FOR MAPPING

Summary Subject [system]
Tags Tag [system]
Organizations Organization [system]
Skip this field External ID [system]
Skip this field Group [system]

Issue type Type **Incident**

Use for default or empty values

Question
Task
[System] Service request
Sub-task
[System] Incident
[System] Problem
[System] Change

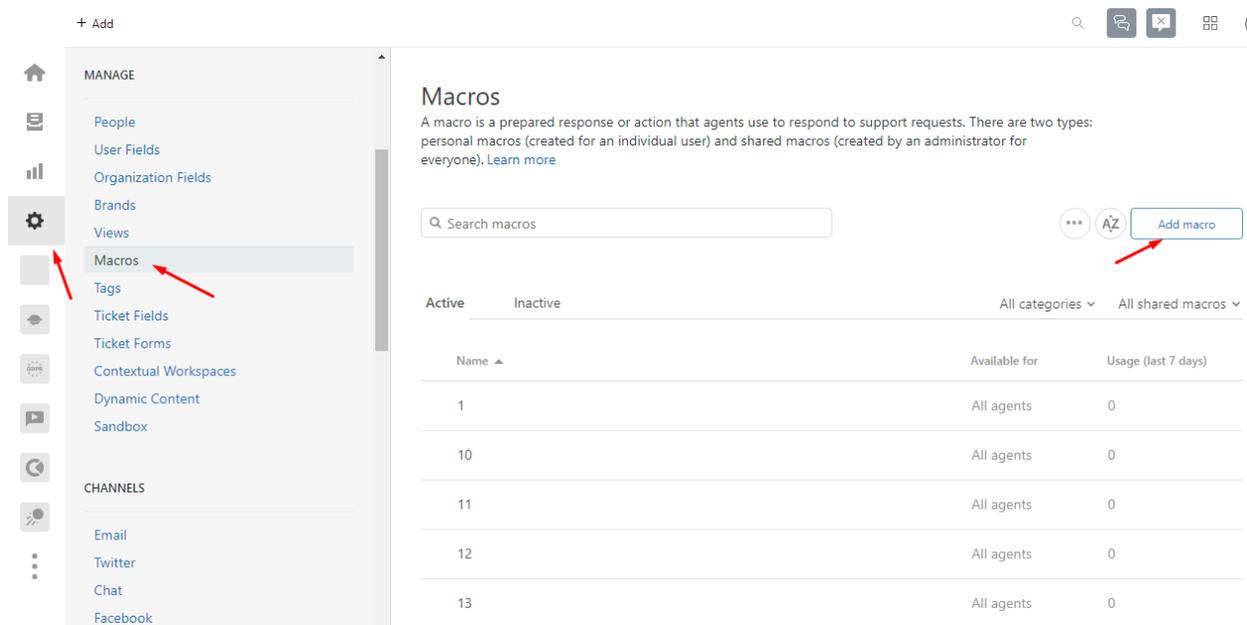
Selecciona el campo de origen que deseas mapear y haz clic en Añadir el mismo campo en Zendesk. Espera unos segundos mientras el Asistente crea el campo. Una vez que hayas creado el campo, mapea sus valores.

Tus campos personalizados deben tener una configuración predeterminada y estar mapeados como 'No requeridos'. De lo contrario, el campo permanecerá vacío.

Para mapear campos personalizados de Contacto y Organización, comunícate con nuestro equipo para solicitar un mapeo personalizado de estos tipos de campo.

2. Configura respuestas guardadas (macros). Evalúa qué macros podrías necesitar en Zendesk. En cuanto a las macros compartidas (creadas para que todos en el equipo las usen), es mejor mantenerlas.

Para crear macros en Zendesk, ve a **Admin** → **Macros** → **Añadir Macro**.



The screenshot shows the Zendesk Admin interface. On the left, the 'MANAGE' sidebar is visible with 'Macros' selected. The main content area is titled 'Macros' and includes a search bar, an 'Add macro' button, and a table of macros.

Active	Inactive	All categories	All shared macros
Name	Available for	Usage (last 7 days)	
1	All agents	0	
10	All agents	0	
11	All agents	0	
12	All agents	0	
13	All agents	0	

3. Perfiles de agentes. El Asistente de Migración configura los perfiles de los agentes durante la migración y utiliza solo las ranuras disponibles en tu cuenta.

Si tienes agentes no asignados, eliminados o inactivos, selecciona un agente predeterminado en Zendesk al mapear los perfiles de los agentes.

4. Activación del centro de ayuda. Si planeas importar tus artículos de la base de conocimiento a Zendesk, necesitas ser el propietario de la cuenta para activar el centro de ayuda. Esto se puede hacer en Guía > Configuración en la barra lateral > haz clic en **Activar**.

5. ESTUDIA LAS PARTICULARIDADES

Presta atención a las particularidades y limitaciones de Zendesk:

1. Al migrar a Zendesk, tus Contactos suspendidos cambiarán su estado a no suspendido; los contactos suspendidos no pueden ser los solicitantes en Zendesk.
2. No puedes migrar tickets sin contactos, organizaciones y agentes. Estos campos deben estar completos.
3. Después de 28 días, los tickets marcados como 'Resueltos' se actualizarán automáticamente a 'Cerrados'. Y después de 120 días de estar 'Cerrados', los tickets se archivan automáticamente. Esto ocurre debido a configuraciones específicas de automatización. Puedes reducir el número de días hasta que se conviertan en 'Cerrados', pero no puedes esperar que los tickets permanezcan 'Resueltos' hasta que los cierres manualmente.
4. Zendesk no muestra todos los estados de tickets en el menú principal por defecto. Para ver todos los tickets, escribe * en la barra de búsqueda y presiona la tecla Enter. Esta es la única forma de localizar tickets archivados.
5. Los tickets reciben etiquetas relevantes asignadas automáticamente por Zendesk según las opciones de campo personalizado.
6. Solo el idioma predeterminado se migra por defecto para Zendesk Guide.
7. Los roles de agente que ves en Zendesk dependen de tu plan de suscripción. Por ejemplo, un rol de administrador define todo en tu cuenta. Un rol de agente ligero puede dejar comentarios privados en los tickets, pero no puede ser propietario de un ticket cerrado, etc. Si eres usuario del plan Enterprise, asegúrate de que todos tus agentes reciban el rol de Staff para resolver los tickets.
8. Cada plan de suscripción tiene una cantidad limitada de agentes. Considera actualizar si deseas preservar el mismo número de agentes que tenías en tu help desk de origen. Si no migras a agentes específicos a Zendesk, [contacta a nuestro equipo](#) para reasignar sus tickets.
9. Los tickets sin el agente se asignan a un agente predeterminado en Zendesk. Elige un agente predeterminado mientras mapeas los perfiles de los agentes.
10. No puedes almacenar Artículos de la Base de Conocimiento en categorías, solo en carpetas. Si no tenías carpetas en el help desk de origen, los artículos migrarán a una carpeta predeterminada creada automáticamente por la herramienta de migración. Además, asegúrate de que Zendesk Guide esté activado.
11. Si deseas migrar artículos a una marca particular, coloca su enlace en el campo URL mientras conectas tu cuenta de Zendesk.
12. Por defecto, Zendesk está configurado para bloquear etiquetas y atributos HTML inseguros, para garantizar que tus clientes puedan navegar de forma segura por tu base de conocimiento. Por ejemplo, los videos migrados como parte de los artículos de la Base de Conocimiento se consideran



contenido inseguro. Para mostrarlos, ve a Configuración > Configuración de Guía, encuentra Seguridad y marca la opción Mostrar contenido inseguro.

13. Hay varios tipos de tickets que migran de manera diferente. Por ejemplo, los tickets fusionados migran como separados con mensajes privados. Los seguimientos se transfieren como un solo ticket. En la migración personalizada, puedes transferir seguimientos que contengan ID en un campo personalizado o nota privada.
14. El campo CC de los tickets no migra, pero las respuestas de otras personas se reflejan en el ticket. Puedes mover esos registros a Zendesk desde: FreeScout, Freshdesk, Freshservice, Help Scout, SupportPal.
15. El orden de los tickets durante la migración depende de la API de tu help desk de origen. Controla el proceso y determina si los tickets nuevos o antiguos se transfieren primero. Nuestro servicio migra a los usuarios y luego los tickets, para mantener la relación usuario-ticket.
16. Configura los campos obligatorios y regex después de la migración de datos. Los campos regex en Zendesk solo admiten formatos como fecha yyyy-mm-dd, validación de URL, códigos postales de cinco dígitos y números de seguro social en un patrón de 3-2-4, cada uno separado por un guion.

6. PERSONALIZA TU MIGRACIÓN

Nuestro equipo puede personalizar tu migración para satisfacer tus necesidades de manera precisa. O puedes adaptar tu importación de datos con opciones personalizadas listas para usar, como:

- migrar los registros más nuevos primero
- etiquetado de tickets
- migrar imágenes en línea
- omitir adjuntos
- una demostración única con datos personalizados (*para tickets y artículos)
- migrar traducciones de contenido
- migrar conversaciones secundarias de tickets



MIGRATION NUMBER: AAAA000A000A00

From: JIRA SERVICE MANAGEMENT
 Url: https://domain.atlassian.net
 Service Desk: Main Helpdesk

To: ZENDESK
 Url: https://domain.zendesk.com

Choose Objects: NOT SELECTED

Demo migration: NOT STARTED

All data migration: NOT STARTED

IMPORTANT MIGRATION NOTES
 Data transfer in the Full Migration will mirror the Demo process. Review the Demo results thoroughly to ensure everything is on track. If you need assistance, don't hesitate to reach out.

As we prepare for the Full Data Migration, here's a brief checklist to ensure a smooth process:

- **Custom field mapping:** Make sure you have created and properly mapped all the custom fields.
- **Automations:** You have disabled all automations.
- **Agent setup:** All the agents and groups are created and properly matched.
- **Integrations off:** You have turned off all the integrations.
- **Updates since Demo:** If anything has changed, you will be prompted to update your mapping and matching.

MAPPING

Select Objects

JIRA SERVICE MANAGEMENT ZENDESK

HELP DESK OBJECTS

Users Agents

Organizations Organizations

Customers Customers

Issues Tickets

Migrate newest records first
 Records migrate chronologically, from newest to oldest. Applies only to Full Migration

Demo with custom data
 Choose up to 20 records by IDs and import them to check how the data lands on a target. Contact support if you want to import more than 20 records.

Skip attachments
 Keep ticket attachments, or leave them behind to save storage space or migrate faster

Migrate inline images as ticket attachments
 Keep embedded images even when your source is unavailable. It may increase the migration time

Add a new tag to tickets
 Mark the migrated tickets with tag(s) and sort them out easily on your destination platform

KNOWLEDGE BASE OBJECTS

Categories Categories

Folders Sections

Contents Articles

Demo with custom data
 Choose up to 20 records by IDs and import them to check how the data lands on a target. Contact support if you want to import more than 20 records.

Do you have questions on the fields mapping? Let us help you!

Al migrar a Zendesk, puedes **agregar etiquetas** para identificar los datos migrados. También puedes **migrar imágenes en línea como adjuntos**. Ten en cuenta que esta opción puede tardar más en migrar datos.

Además, puedes **omitir adjuntos** para acelerar la migración de datos. Si tienes un Centro de Ayuda multilingüe, elige **migrar traducciones de contenido**. Finalmente, si deseas probar nuestro Asistente de Migración con un conjunto específico de datos, elige **una demostración única con datos personalizados** tanto para tickets como para artículos.

Consejo de experto: Entre las personalizaciones populares para la migración de Zendesk, podemos sugerirte considerar:

- 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 problemas como tickets, migración de eventos de tickets como notas privadas, migración de la información relacionada con usuarios inactivos)
- Agregar información a los datos migrados (marcar tickets con etiquetas adicionales, agregar el ID de ticket heredado al asunto del ticket)



Contacta a nuestro equipo de soporte si tienes otra personalización en mente.

YA ESTÁS CERCANO A ESTAR LISTO

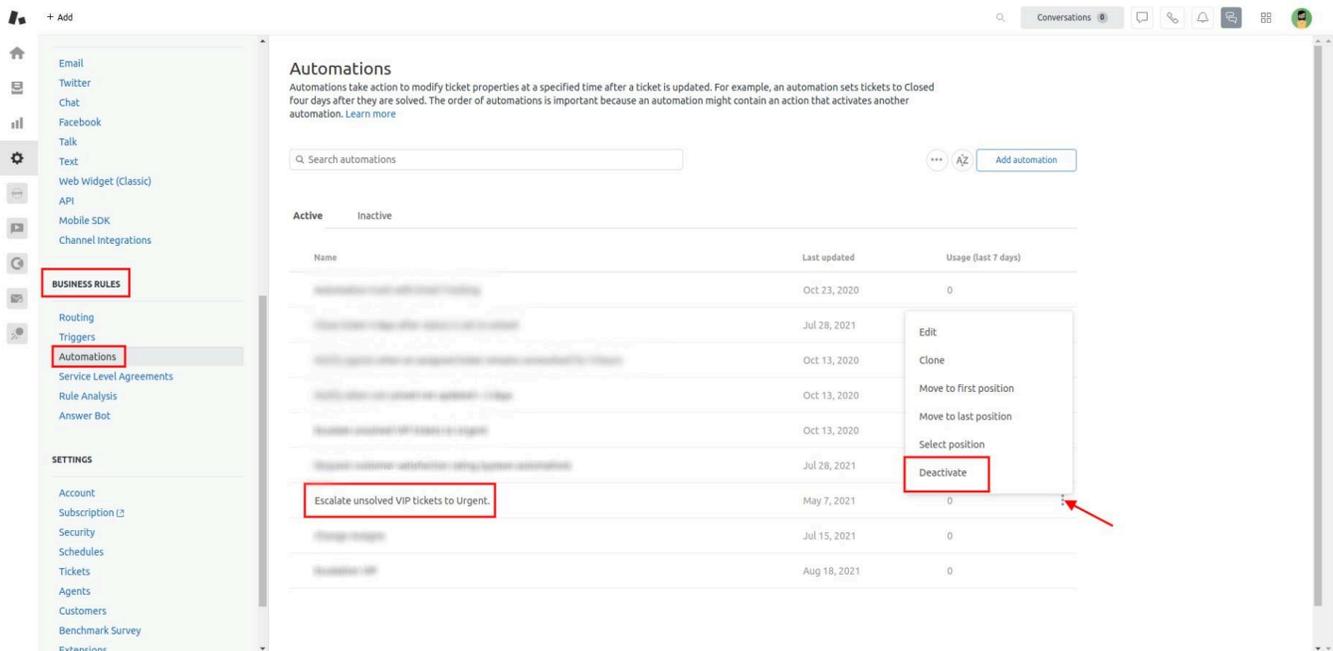
1. DESACTIVA LAS AUTOMATIZACIONES

Apaga las automatizaciones en Zendesk si no deseas que haya cambios en los datos migrados.

Ve a **Admin** → **Reglas de negocio** → **Automatizaciones** → Pasa el mouse sobre la automatización que deseas desactivar → Haz clic en los tres puntos y luego en **"Desactivar."**

Necesitas revisar cada automatización y desactivarla.

Consejo de experto: Si no puedes desactivar las automatizaciones, selecciona "Agregar una nueva etiqueta a los tickets migrados" durante el mapeo de datos. Luego ve a Zendesk y configura reglas específicas para notificaciones y automatizaciones para que no se activen en los tickets con la etiqueta añadida.



The screenshot shows the Zendesk Admin Center interface for Automations. The left sidebar has 'BUSINESS RULES' and 'Automations' highlighted. The main content area shows a table of automation rules. One rule, 'Escalate unsolved VIP tickets to Urgent.', is highlighted with a red box. A context menu is open for this rule, with 'Deactivate' highlighted by a red box and a red arrow pointing to it.

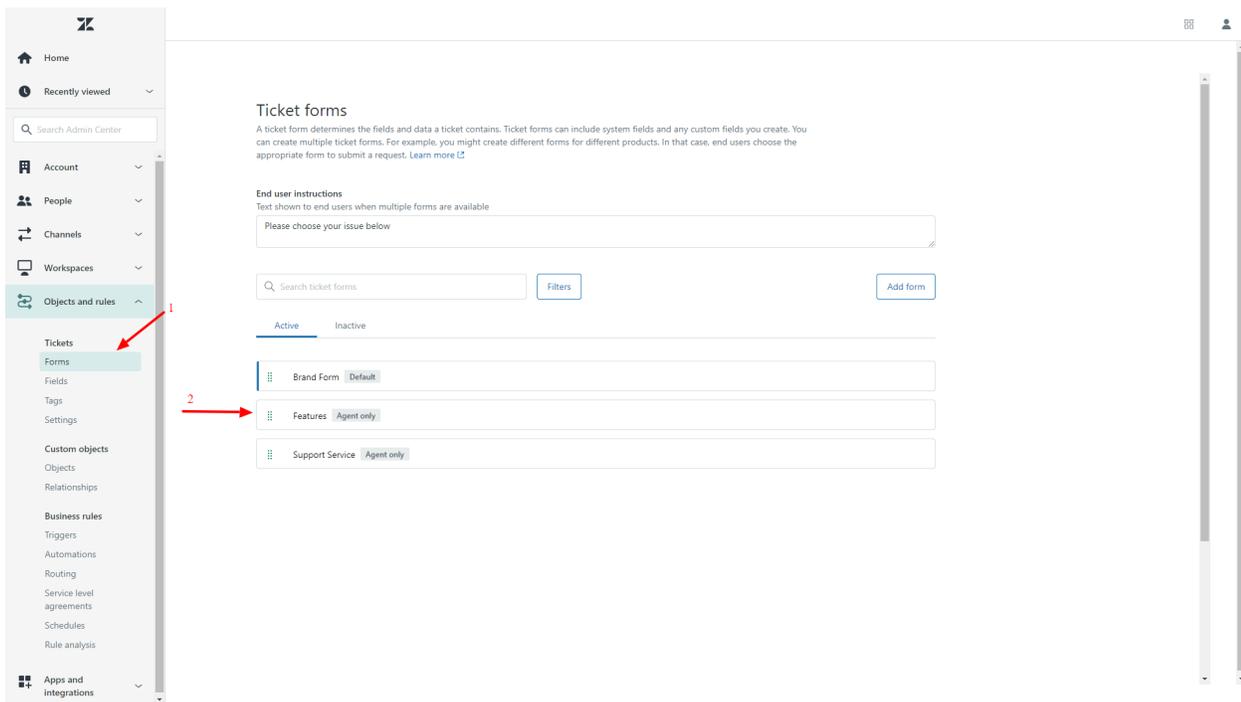
Name	Last updated	Usage (last 7 days)
Automation rule: Add tags to tickets	Oct 23, 2020	0
Automation rule: Add tags to tickets	Jul 28, 2021	0
Automation rule: Add tags to tickets	Oct 13, 2020	0
Automation rule: Add tags to tickets	Oct 13, 2020	0
Automation rule: Add tags to tickets	Oct 13, 2020	0
Automation rule: Add tags to tickets	Jul 28, 2021	0
Escalate unsolved VIP tickets to Urgent.	May 7, 2021	0
Automation rule: Add tags to tickets	Jul 15, 2021	0
Automation rule: Add tags to tickets	Aug 18, 2021	0



2. DESACTIVA LAS CONDICIONES

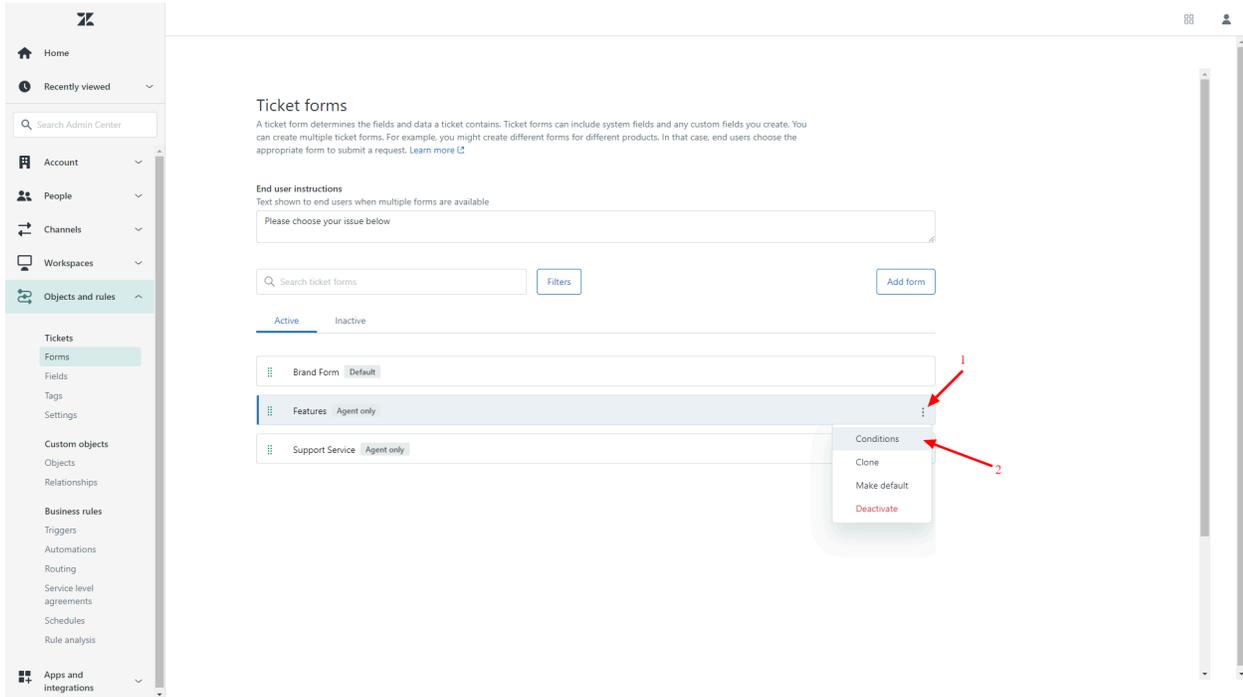
Para asegurar que tu migración se realice sin problemas, desactiva las condiciones que requieren el llenado obligatorio de algunos campos de ticket. [Sigue esta guía](#):

1. Ve a **Centro de administración**, y presiona el ícono de Objetos y reglas.
2. Luego selecciona **Tickets > Formularios**. Ve al formulario de ticket y presiona el menú de opciones en el lado derecho.

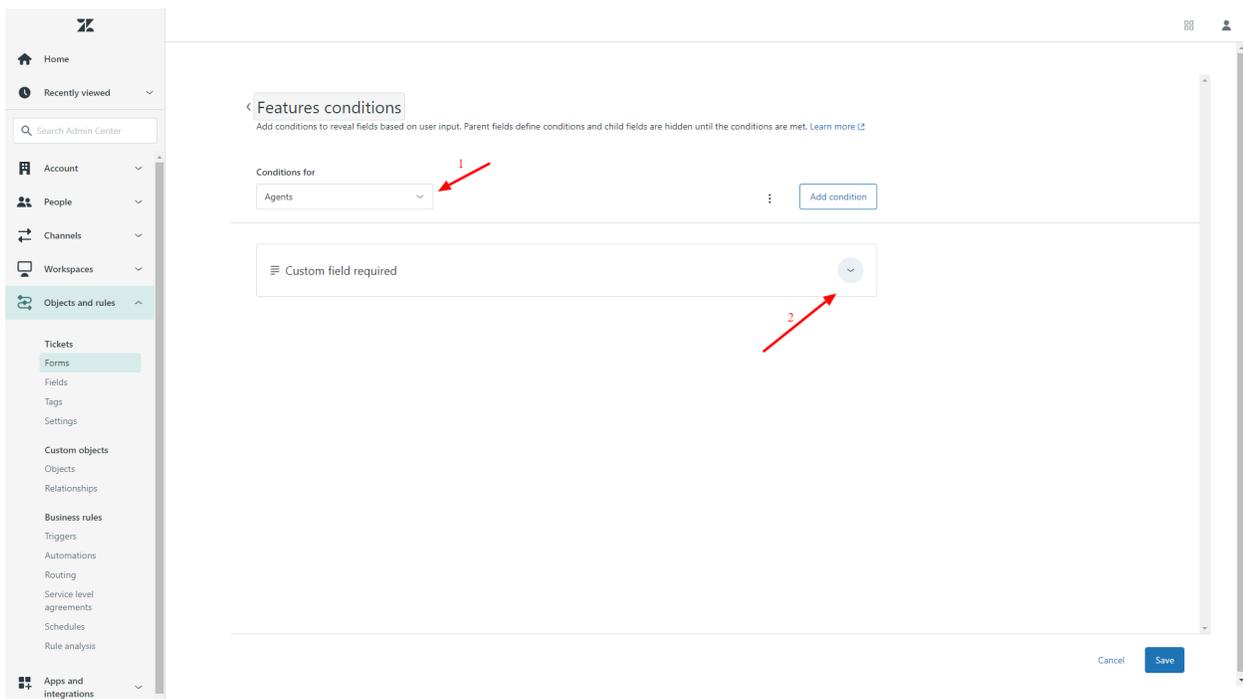


3. Selecciona **Condiciones**.

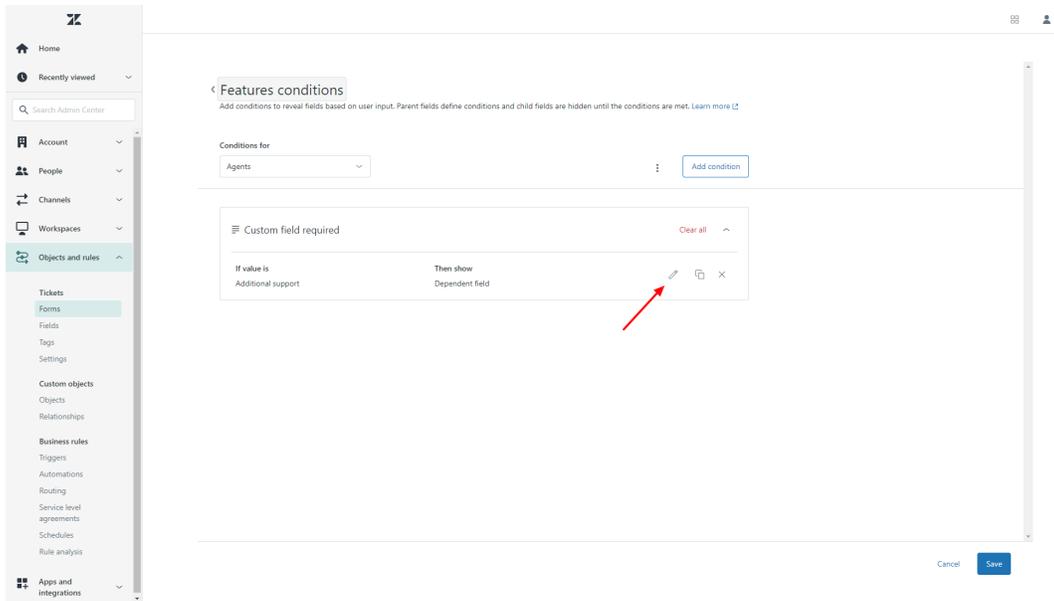




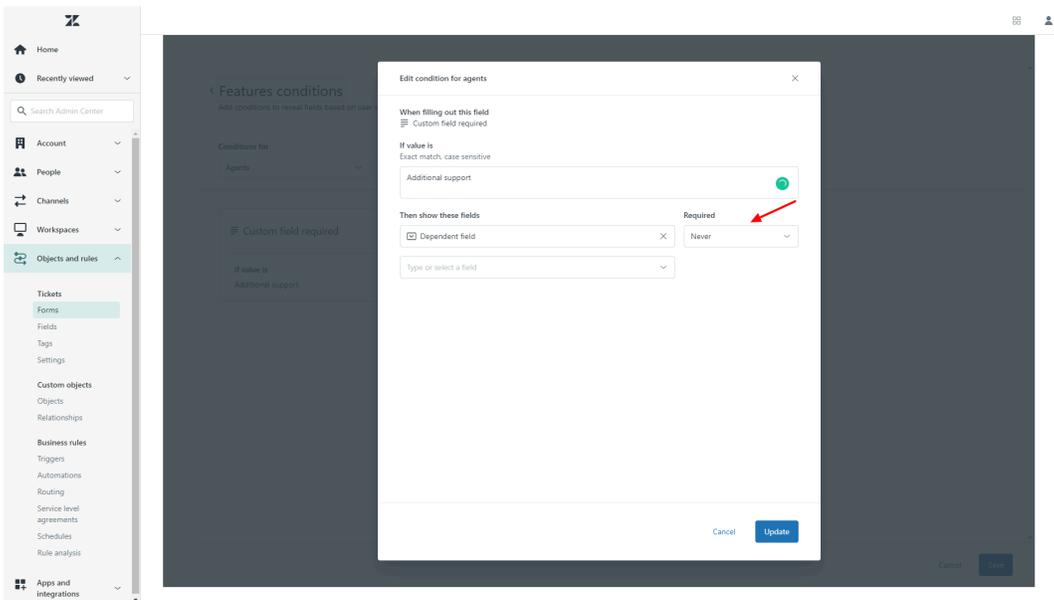
4. Selecciona un tipo de usuario (**Agentes** o **Usuarios finales**) de la lista desplegable de Condiciones. Expande el ícono para ver todas las condiciones disponibles.



5. Usa el lápiz para comenzar a editar una condición.



6. Abre el menú desplegable en el campo **Obligatorio**.



7. Selecciona Nunca para cada campo y haz clic en **Actualizar** para guardar los cambios.

Tan pronto como tu migración completa esté finalizada, ve a los formularios de ticket para activar la configuración de requisitos en las condiciones.



3. ENCUENTRA CREDENCIALES DE ACCESO

Al configurar una migración de demostración, necesitas credenciales de acceso a la plataforma de origen y a Zendesk.

Para conectar Zendesk con nuestra herramienta, necesitas:

- **URL:** URL de la cuenta de Zendesk de tu empresa.
- **Autenticación OAuth:** Inicia sesión en tu cuenta de Zendesk.

4. REALIZA UNA DEMOSTRACIÓN GRATIS

En lugar de saltar directamente a la migración de datos completa, ofrecemos una [Migración de Demostración Gratis](#). Durante este proceso, el [Asistente de Migración](#) transfiere 20 tickets y artículos aleatorios a Zendesk. Además, verifica que tu cuenta tenga privilegios de administrador en la plataforma de origen y en Zendesk para realizar la demostración.

1. Inicia sesión en tu Asistente de Migración o crea una cuenta.
2. Conecta tus soluciones de origen y destino.
3. Elige los datos que deseas importar.
4. Empareja [agentes y grupos](#).
5. Mapea la ruta de tickets y artículos.
6. Selecciona [opciones automatizadas](#).
7. Inicia tu Migración de Demostración Gratis.

DESPUÉS DE LA MIGRACIÓN DE DEMOSTRACIÓN

1. VERIFICA EL RESULTADO EN ZENDESK

La migración de demostración es una copia exacta de la migración de datos completa, pero a menor escala. Verifica si todos los tickets se migraron correctamente. Ten en cuenta que los datos importados durante una migración de demostración no se transferirán durante la migración de datos completa.

Una vez que tu migración de demostración esté completa, verifica una tabla con cuatro columnas de registros:



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

Descarga informes sobre registros migrados, fallidos y omitidos.

¿Qué debes observar al verificar los registros migrados?

- Todos los comentarios se migraron, y si los autores de los comentarios son los mismos
- Los tickets están asignados a los agentes correctos
- Todos los valores de los campos personalizados se migraron
- Los clientes y empresas se migraron correctamente
- Los archivos adjuntos se migraron junto con las etiquetas
- Las categorías están asignadas apropiadamente (en la migración de la Base de Conocimientos)
- Las reglas de automatización no actualizaron ninguno de tus datos de demostración

Nota: Verifica la integridad de los archivos adjuntos importados. Ve a tu plataforma de destino y descárgalos para ver si todo se migró correctamente.

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

2. CONSIDERA UNA DEMOSTRACIÓN PERSONALIZADA

¿Tienes tickets con más respuestas, archivos adjuntos o notas de lo habitual y quieres ver cómo se migran a Zendesk? Elige **una demostración única con datos personalizados** tanto para tickets como para artículos durante la asignación de datos.

Rellena hasta 20 ID primero para tickets y luego para artículos. Asegúrate de no exceder el número ofrecido de IDs de registro. Sin embargo, ten en cuenta que es una opción única. Así que, si deseas realizar una migración de demostración personalizada más de una vez, envía una solicitud a nuestro equipo.



DURANTE EL PROCESO DE MIGRACIÓN DE DATOS COMPLETOS

1. MANTEN EN MENTE LO BÁSICO

Ejecuta la migración de datos completa y puedes trabajar en tu sistema de asistencia de origen durante la transferencia. Sin embargo, los registros creados o actualizados después de la migración completa no aparecerán automáticamente en Zendesk. Opta por [migración Delta](#) para transferir todos los datos nuevos y actualizados.

El Asistente de Migración ejecuta el proceso en la nube. No es necesario que mantengas la pestaña abierta durante el proceso. Puedes:

- verificar el progreso en la página de migración de datos completos para observar el flujo de trabajo
- esperar un mensaje de nuestro equipo

La duración de tu migración de datos completos depende de la cantidad de registros que estás transfiriendo. Generalmente, la importación de datos a Zendesk avanza a aproximadamente 2000 tickets por hora. Para acelerar el proceso, puedes solicitar a tu proveedor de origen y a Zendesk que aumenten el número de solicitudes de API. También asegúrate de informarnos sobre este cambio antes de comenzar tu migración de datos completos.

2. NO HAGAS CAMBIOS DE ÚLTIMA HORA

Cualquier alteración puede suspender tu migración y tardar más tiempo en migrar tus datos. Si encuentras registros duplicados o innecesarios en el sistema de asistencia de origen, déjalos pasar. Realiza una pequeña limpieza en Zendesk después de la migración de datos.

Si tienes nuevos tickets que llegan a tu sistema de asistencia de origen, puedes optar por una [migración Delta](#) para migrarlos a Zendesk.

Nota: una migración Delta solo está disponible para usuarios que han elegido [un paquete de soporte Signature](#).

3. INICIA LA MIGRACIÓN COMPLETA DE DATOS

El Asistente de Migración transfiere cada registro uno por uno. Dependiendo del número de entidades que tengas, el proceso puede tardar desde 20 minutos hasta varios días.

Nota: Zendesk utiliza la zona horaria UTC durante la migración, por lo que es probable que tengas al menos una diferencia de una hora en la migración.

La migración comienza si:

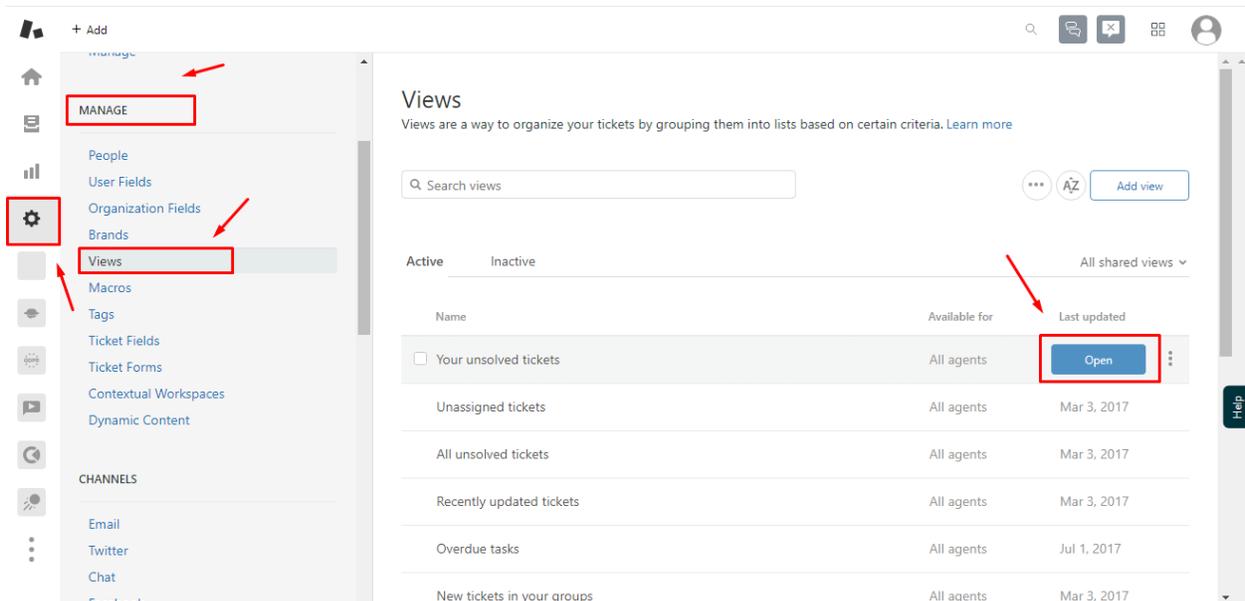
- **Tu pago está confirmado.** Puede tardar un tiempo; por eso, realiza la transacción con antelación o programa la migración de datos.
- **Has aceptado la lista de verificación.** Haz clic en la lista de verificación correspondiente para abrir una mini-guía de los pasos esenciales que debes seguir antes de la transferencia. Después de recorrer los pasos, marca la casilla.

DESPUÉS DE LA MIGRACIÓN COMPLETA DE DATOS

1. REALIZA UNA REVISIÓN DETALLADA

Incluso en el caso de una migración completa de datos sin problemas, tómate tu tiempo para revisar todo. Establece filtros de búsqueda para todos los tickets y encontrar todo:

Ve a **Admin** > bajo **Administrar** haz clic en '**Vistas**' > haz clic en '**Abiertos**' para ver todos los tickets relacionados con una categoría específica. Luego, se abrirá una lista de todos los tickets necesarios.



The screenshot shows the Zendesk Admin interface. On the left sidebar, the 'MANAGE' section is highlighted with a red box and an arrow. Below it, the 'Views' option is also highlighted with a red box and an arrow. The main content area displays the 'Views' section, which includes a search bar, a table of views, and an 'Open' button highlighted with a red box and an arrow. The table lists various views such as 'Your unsolved tickets', 'Unassigned tickets', 'All unsolved tickets', 'Recently updated tickets', 'Overdue tasks', and 'New tickets in your groups'. The 'Open' button is located next to the 'Your unsolved tickets' view.

Name	Available for	Last updated
<input type="checkbox"/> Your unsolved tickets	All agents	Open
Unassigned tickets	All agents	Mar 3, 2017
All unsolved tickets	All agents	Mar 3, 2017
Recently updated tickets	All agents	Mar 3, 2017
Overdue tasks	All agents	Jul 1, 2017
New tickets in your groups	All agents	Mar 3, 2017

The screenshot shows the Zendesk interface. On the left, the 'Views' sidebar is visible, with 'unsolved tickets' selected and highlighted in a red box. The main area displays a list of 'Your unsolved tickets' with 447 tickets in total. The table below shows the first 15 tickets, all with a status of 'Open'.

<input type="checkbox"/>	Subject	Requester	Requested	Type	Priority	Assignee
Status: Open						
<input type="checkbox"/>	Display Issues on Firefox 2.05	Agent HDM	Dec 18, 2009	Question	Normal	Agent HDM
<input type="checkbox"/>	Display Issues on Firefox 2.05	Agent HDM	Dec 18, 2009	Question	Normal	Agent HDM
<input type="checkbox"/>	Incident 102408	QA HDM	Dec 18, 2009	Question	Urgent	Agent HDM
<input type="checkbox"/>	Incident 102411	QA HDM	Dec 18, 2009	Question	Urgent	Agent HDM
<input type="checkbox"/>	Incident 102408	QA HDM	Dec 18, 2009	Question	Urgent	Agent HDM
<input type="checkbox"/>	Incident 102410	QA HDM	Dec 18, 2009	Question	Urgent	Agent HDM
<input type="checkbox"/>	Incident 102410	QA HDM	Dec 18, 2009	Question	Urgent	Agent HDM
<input type="checkbox"/>	Incident 102410	QA HDM	Dec 18, 2009	Question	Urgent	Agent HDM
<input type="checkbox"/>	Incident 102410	QA HDM	Dec 18, 2009	Question	Urgent	Agent HDM
<input type="checkbox"/>	Incident 102408	QA HDM	Dec 18, 2009	Question	Urgent	Agent HDM
<input type="checkbox"/>	Incident 102407	QA HDM	Dec 18, 2009	Question	Urgent	Agent HDM
<input type="checkbox"/>	Incident 102411	QA HDM	Dec 18, 2009	Question	Urgent	Agent HDM

Consejo de experto: Escribe * en la barra de búsqueda para ver el número de tickets. Presta atención al número de registros y su calidad: si son legibles y están en su lugar.

2. CONFIGURAR

Tu nuevo espacio de trabajo ya está en marcha. Primero, conecta el proveedor de servicios de correo electrónico a tu instancia de Zendesk. Activa todas las notificaciones y ajusta todas las configuraciones necesarias. Luego, actualiza los enlaces internos para la Base de Conocimientos y [reenviar correos electrónicos a Zendesk](#).

Si aún tienes preguntas sobre la migración a Zendesk, comunícate con cualquiera de [nuestros expertos](#).

¿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