

ZOHO DESK

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. PREPARA ZOHO DESK PARA LA MIGRACIÓN	4
4. CONSIDERAR LAS PECULIARIDADES DE ZOHO DESK	5
5. CONSIDERAR LA PERSONALIZACIÓN PARA TU TRANSFERENCIA DE DATOS	5
ESTÁS CASI LISTO	6
1. DESACTIVAR NOTIFICACIONES	6
2. ENCONTRAR CREDENCIALES DE ACCESO	6
3. REALIZAR UNA MIGRACIÓN DE DEMOSTRACIÓN	6
DESPUÉS DE LA MIGRACIÓN DE DEMOSTRACIÓN	7
VERIFICA LOS RESULTADOS EN ZOHO DESK	7
ANTES DE LA MIGRACIÓN COMPLETA DE DATOS	7
1. ELIGE TU MANERA DE MIGRAR	7
2. INICIA LA MIGRACIÓN COMPLETA DE DATOS	8
DESPUÉS DE QUE LA IMPORTACIÓN HAYA FINALIZADO	8
1. EXAMINA TODO	8
2. CONFIGURA UNA NUEVA PLATAFORMA	8
¿POR QUÉ MIGRAR CON NOSOTROS?	9



La migración de registros entre soluciones de help desk no es algo que muchos llamarían fácil. Por eso hemos compilado una lista de verificación de migración para ayudarte a importar datos de help desk a Zoho Desk.

Antes de sumergirte en la lista de verificación de migración, ten en cuenta que Migration Wizard no puede transferir los siguientes registros a Zoho Desk:

- Usuarios CC
- Grupos
- Imágenes en línea
- Fecha de 'Creado en' en tickets - En su lugar, mostrará el día y la hora del final de la migración.
- Adjuntos de la Base de Conocimientos
- Autor del Comentario (Contacto o Agente) - Dejamos una nota con el nombre del comentarista durante la migración.

Si aún consideras migrar los registros listados, [contáctanos con nuestros expertos en migración](#).

Nota: Al importar tu Base de Conocimientos en Zoho Desk, sus fechas cambiarán de las originales a las fechas de la migración de datos en sí.

ANTES DE CONFIGURAR LA MIGRACIÓN

Nota: En la Migración de Demostración o en la Migración de Datos Completa, todos los datos de servicio al cliente migran de manera similar. Si algunos datos de clientes no se migraron o se transfirieron incorrectamente durante la Demostración Gratuita, los mismos errores de migración también ocurrirán durante la Migración Completa.

Una vez completada la Migración de Demostración, revisa cuidadosamente cada informe de registros migrados/fallidos/omitidos para saber si todo se migró correctamente. Si aparece algún problema, escribe a nuestro equipo de soporte.

1. ELIGE UNA FECHA PARA LA MIGRACIÓN

Al elegir una fecha para la importación a Zoho Desk, dale a tu equipo suficiente tiempo para prepararse para la migración.



2. HABLA CON TU EQUIPO

Informa a tus agentes sobre la migración de datos a Zoho Desk. Delegar ciertas responsabilidades si es necesario.

3. PREPARA ZOHU DESK PARA LA MIGRACIÓN

1. Crea campos personalizados correspondientes.

Tus campos personalizados en Zoho Desk deben corresponder a los de tu fuente para localizar tus datos después de la migración.

Para [crear campos personalizados en Zoho Desk](#):

Ve a **Configuración** → bajo Personalización, elige **Diseños y Campos** → **Lista de Campos** → **Crear o Editar Campos** → elige un departamento → selecciona el diseño → mueve un campo a la sección del módulo → presiona el ícono de **Engranaje** → **marca como requerido** → establece permisos → **Guardar**.

2. Agregar agentes.

Antes de la migración, [crea agentes en Zoho Desk](#) con los mismos correos electrónicos que tu actual help desk. Luego, tienes dos opciones:

1) Agregar agentes faltantes en Migration Wizard mientras emparejas agentes. Crea todos a la vez o algunos específicos.

2) [Crea agentes en Zoho Desk](#).

Ve a **Configuración** → haz clic en **Agentes** en la categoría **Usuarios y Control** → presiona **Nuevo Agente** → completa los detalles → **Agregar Nuevo Agente**.

Nota: todos los agentes recibirán una notificación por correo electrónico donde deberán aceptar la invitación.

3. Crear Equipos.

Migration Wizard no puede transferir tus Equipos al migrar a Zoho Desk. Sin embargo, podemos agregar a los Agentes a los Equipos relevantes durante el proceso de migración de datos.

Para [crear Equipos](#), ve a **Configuración** → selecciona **Equipos** en la categoría **Usuarios y Control** → **Nuevo Equipo** → completa el Nombre y la Descripción → haz clic en **Guardar**.

Nota: [Activa la configuración de Asignación de Equipos](#) después de crear los equipos requeridos.



4. CONSIDERAR LAS PECULIARIDADES DE ZOHOS DESK

Antes de la Migración Completa de Datos a Zoho Desk, debes saber que:

- Existen diferentes roles de usuarios en Zoho Desk - *Agente*, *Agente Ligero* (no puede responder ni comentar públicamente en tickets) y *Administrador de Soporte* (un agente que puede gestionar y personalizar el servicio de asistencia). Presta atención a los roles que asignas a tus usuarios para prevenir cualquier inconveniente.
- Migration Wizard no puede migrar las fechas de 'Creado el' a Zoho Desk por defecto. Sin embargo, con una personalización, puedes hacer que se migren en el cuerpo del comentario junto con los comentarios del autor.
- Migration Wizard no puede transferir casos de agentes desactivados.
- No puedes ordenar los tickets por fecha.
- Los usuarios en CC no se migran. Utilizando la opción de personalización, aún puedes migrar los correos electrónicos de los usuarios en CC a un campo personalizado.

5. CONSIDERAR LA PERSONALIZACIÓN PARA TU TRANSFERENCIA DE DATOS

Si tienes requisitos específicos para la migración de datos, [contactar 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 objetos de cambio y problema como tickets, migración de eventos de tickets como notas privadas, la "Fecha de creación" de un ticket como campo personalizado, migración de la información relacionada con usuarios inactivos, imágenes en línea como archivos adjuntos, migración de versiones de idioma para sus artículos de la base de conocimientos)
- Agregar información a los datos migrados (marcando tickets con etiquetas adicionales, añadiendo ID de ticket legado al asunto del ticket)
- Migrar campos personalizados de contacto y organización



ESTÁS CASI LISTO

1. DESACTIVAR NOTIFICACIONES

Desactiva las notificaciones por correo electrónico, la invitación al portal de autoservicio del cliente y otros desencadenantes, incluidas las reglas de validación y duplicados.

Para [desactivar las notificaciones por correo electrónico](#), ve a **Configuración** → en **Automatización**, encuentra **Notificar** → desactiva las notificaciones de **Contacto, Agente, Departamento y Equipo**.

Para [desactivar la invitación al portal de autoservicio del cliente](#), abre **Configuración** → en **Canales**, selecciona **Centro de Ayuda** → **Ajustes de Acceso** → en **Permisos**, desactiva la invitación.

2. ENCONTRAR CREDENCIALES DE ACCESO

Al realizar una migración de demostración, necesitas credenciales de acceso a la plataforma de origen y a Zoho Desk. Para conectar Zoho Desk con Migration Wizard, necesitas **autenticación OAuth**: inicia sesión en tu cuenta de Zoho Desk.

3. REALIZAR UNA MIGRACIÓN DE DEMOSTRACIÓN

Configura la [Demostración Gratuita](#) para ver cómo [Migration Wizard](#) traslada los datos de soporte al cliente. Transfiere 20 tickets aleatorios de tu herramienta de mesa de ayuda actual a Zoho Desk. El proceso es simple:

1. Inicia sesión en tu cuenta de Migration Wizard.
2. Conecta tus soluciones de origen y destino.
3. Define los datos que deseas importar.
4. Haz coincidir [agentes y grupos](#).
5. Mapea la ruta de tickets y artículos.
6. Selecciona las [opciones automatizadas](#) necesarias.
7. Ejecuta tu Migración de Demostración Gratuita.



DESPUÉS DE LA MIGRACIÓN DE DEMOSTRACIÓN

VERIFICA LOS RESULTADOS EN ZOHU DESK

Lo primero que debes hacer después de tu Migración de Demostración es verificar los resultados descargando informes sobre los registros migrados, fallidos y omitidos.

Al revisar los registros migrados, considera lo siguiente:

- todos los comentarios fueron migrados, y si los autores de los comentarios son los mismos
- los tickets están asignados a los agentes correctos
- todos los campos personalizados fueron migrados
- los clientes y empresas fueron migrados correctamente
- los archivos adjuntos fueron migrados

Nota: Verifica la integridad de los archivos adjuntos importados. Ve a tu plataforma de destino y descárgalos para comprobar si fueron transferidos correctamente.

Para más información, [lee la guía detallada](#) sobre cómo verificar los resultados de la Migración de Demostración en Zoho Desk. Si tienes algún registro omitido, contacta a nuestros representantes de soporte.

ANTES DE LA MIGRACIÓN COMPLETA DE DATOS

1. ELIGE TU MANERA DE MIGRAR

Durante la **Migración Completa de Datos**, puedes usar la plataforma de help desk de origen o la de destino. Si decides trabajar en tu help desk actual durante la migración, ten en cuenta que los registros actualizados y nuevos no serán migrados. Para importar estos registros, ejecuta la [Migración Delta](#). Esta opción está disponible en el [plan de soporte Signature](#).

Como tu **Migración Completa de Datos** se realiza en la nube, puedes verificar su progreso en cualquier momento que necesites o esperar a que nuestros expertos en migración se pongan en contacto contigo.



2. INICIA LA MIGRACIÓN COMPLETA DE DATOS

La **Migración Completa de Datos** comienza después de que **tu pago ha sido confirmado**. Paga por adelantado si tienes un tiempo definitivo en mente. O programa la transferencia para que se ejecute automáticamente según ese horario. **Aceptaste la lista de verificación proporcionada**. Revisa cada punto y marca la casilla correspondiente.

DESPUÉS DE QUE LA IMPORTACIÓN HAYA FINALIZADO

1. EXAMINA TODO

Después de la Migración Completa de Datos, verifica si todo se ha migrado correctamente. Tienes cinco días para revisar los resultados antes de que tu migración sea archivada.

Si no puedes encontrar ningún registro, verifica si has configurado los filtros correctos para todos los tickets. Si el problema persiste, [contacta a nuestro equipo de soporte](#).

2. CONFIGURA UNA NUEVA PLATAFORMA

- Redirige todos tus canales de soporte entrantes a Zoho Desk
- Habilita las notificaciones que anteriormente tuviste que desactivar
- Actualiza manualmente los enlaces internos en la Base de Conocimientos (si migraste uno)
- Reenvía tus correos electrónicos a la plataforma



¿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

