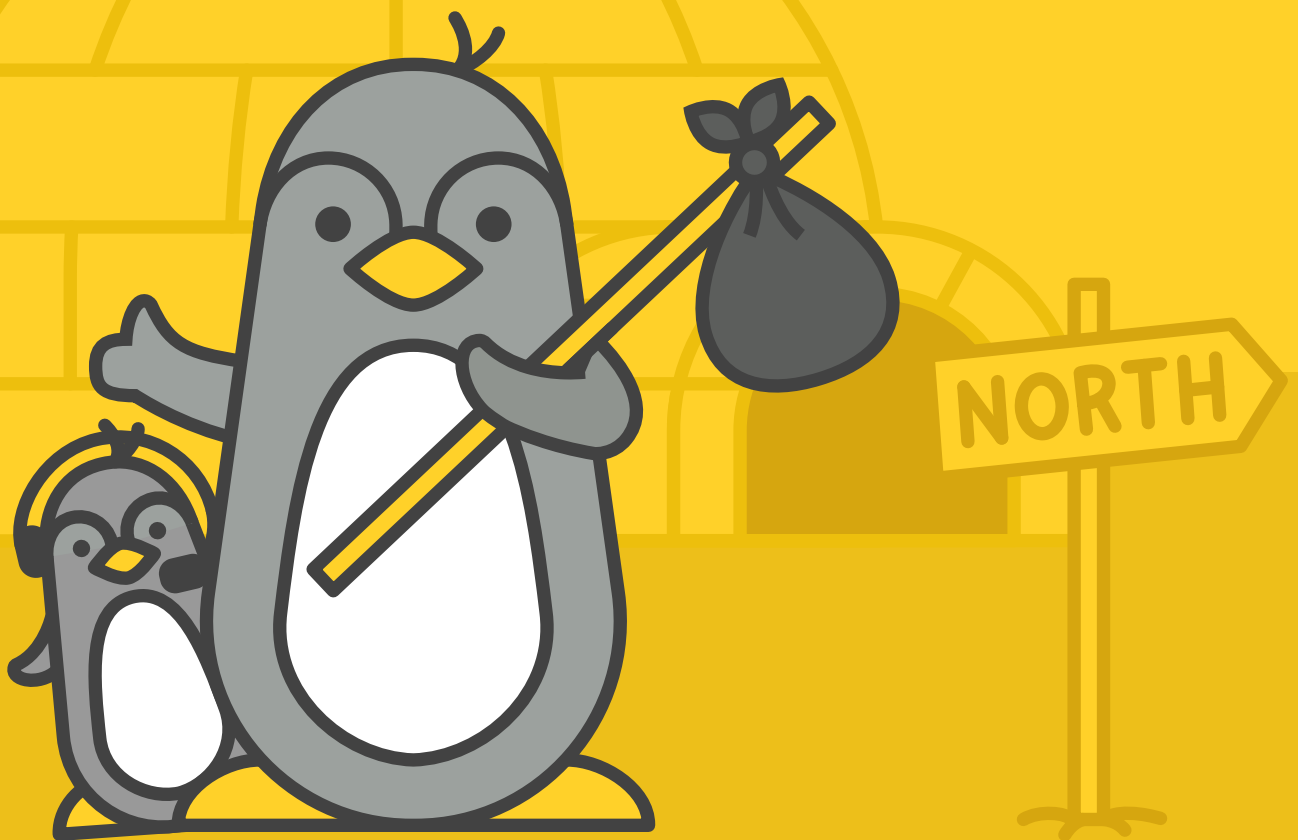




COMO MIGRAR SEU SISTEMA DE HELP DESK



A marcha anual dos pinguins-imperadores é uma jornada que envolve tempestades, longos períodos de espera e diversas viagens árduas do oceano para as áreas de reprodução da Antártida nos meses do outono e inverno. A jornada é perigosa e os riscos incluem fome, exaustão e predadores.

A migração de dados não é muito parecida com o movimento de uma colônia de pinguins. Talvez seja por isso que algumas pessoas preferem começar do zero ao migrar a central de Help Desk de um sistema para o outro. No entanto, há vários motivos pelos quais é importante reter informações históricas. Entretanto, independente se você decidir arquivá-las ou migrá-las, com a implantação de uma estratégia e dose certa de planejamento, pelo menos seus dados não serão devorados por uma foca.

QUAL É O VALOR DOS SEUS DADOS?

“ Há dois fatores que influenciam a decisão de abandonar ou migrar os dados históricos do seu sistema de *Help Desk*: o valor e a quantidade dos dados.

A migração de dados é o processo de importação de dados legados para o seu novo sistema. Ela pode envolver a reinserção manual dos dados ou a importação deles por meio da API, por aplicativos de migração de terceiros e outros métodos. Tomar a decisão entre migrar ou não deve envolver quase tanta reflexão e pesquisa quanto a própria tarefa de migração. Há dois fatores que influenciam a decisão de abandonar ou migrar os dados históricos do seu sistema de *Help Desk*: o valor e a quantidade dos dados.

Se você estiver ciente das suas limitações técnicas, o volume dos seus dados pode ser uma restrição bem óbvia: há limitações de armazenamento? Haverá quedas de desempenho ao começar com um número significativo de registros? Como exemplo, imagine um sistema de central de suporte com 250.000 tickets, cada um com uma média de três anexos (avatars, assinaturas de email, capturas de tela). Isso pode resultar em armazenamento de aproximadamente 1 TB de dados.

Determinar o valor dos dados é mais difícil. Você precisará entender quem os usa e o que acontece com eles. Se você tiver uma exigência legal de armazenamento dos dados intactos, como um histórico em andamento de registros de

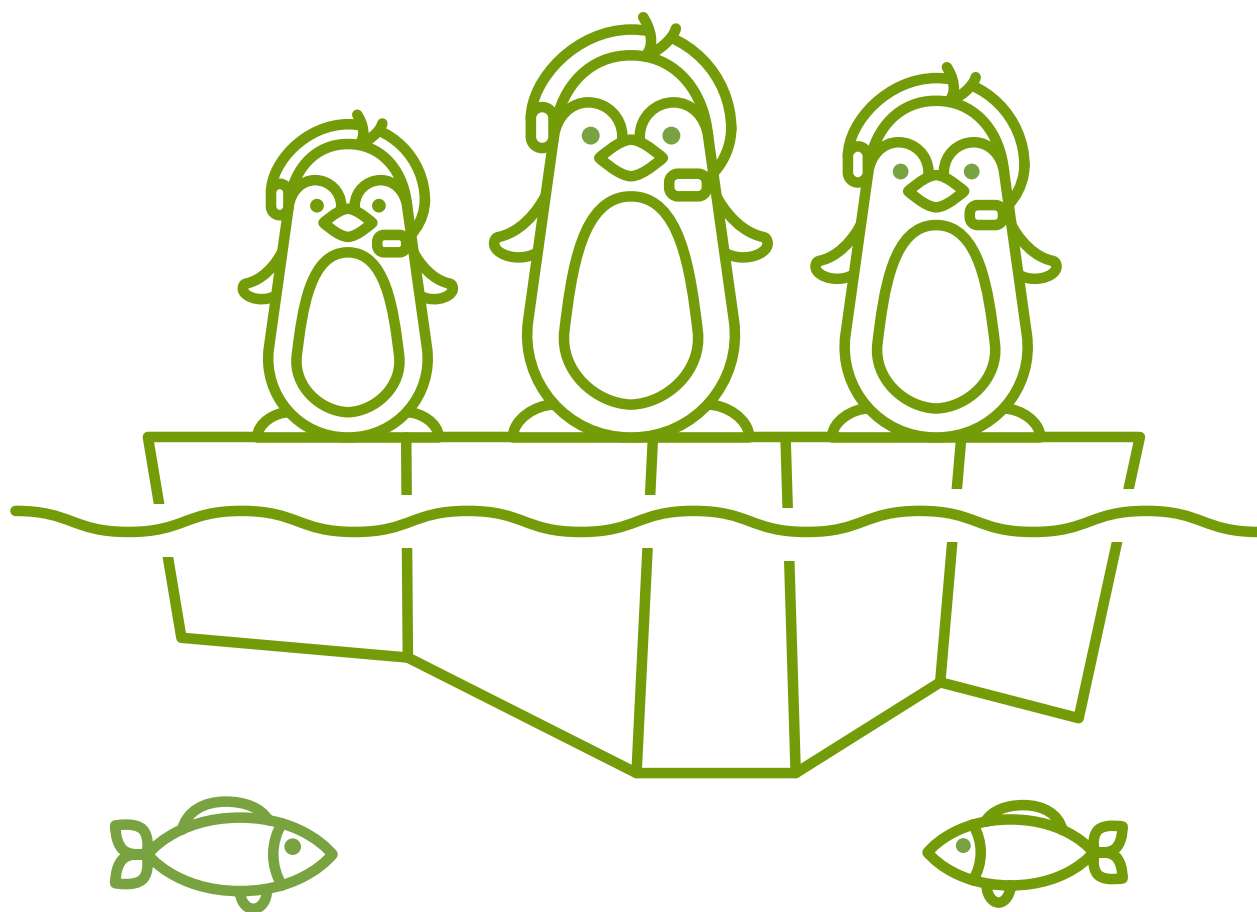
impostos, não há escapatória. No entanto, se a migração for para referência ou emissão de relatórios, você pode consultar os envolvidos para que possa gastar melhor o seu

“ Quando os proprietários dos relatórios não puderem ser encontrados, tente desativar esses relatórios no seu sistema atual e espere as reclamações.

orçamento de migração. Você deve fazer a correspondência entre os relatórios regulares e os seus destinatários e perguntar se eles ainda são relevantes. Não é incomum encontrar relatórios produzidos por pessoas que não trabalham mais na empresa. Quando

os proprietários dos relatórios não puderem ser encontrados, tente desativar esses relatórios no seu sistema atual e espere as reclamações. Quando se trata da manutenção de registros históricos para conhecimento organizacional, pergunte às pessoas que usam seu sistema de central de suporte atual se eles consultam com frequência os tickets antigos. Se a resposta for negativa, você provavelmente pode começar do zero.

ARQUIVAMENTO DOS DADOS DO SEU HELP DESK



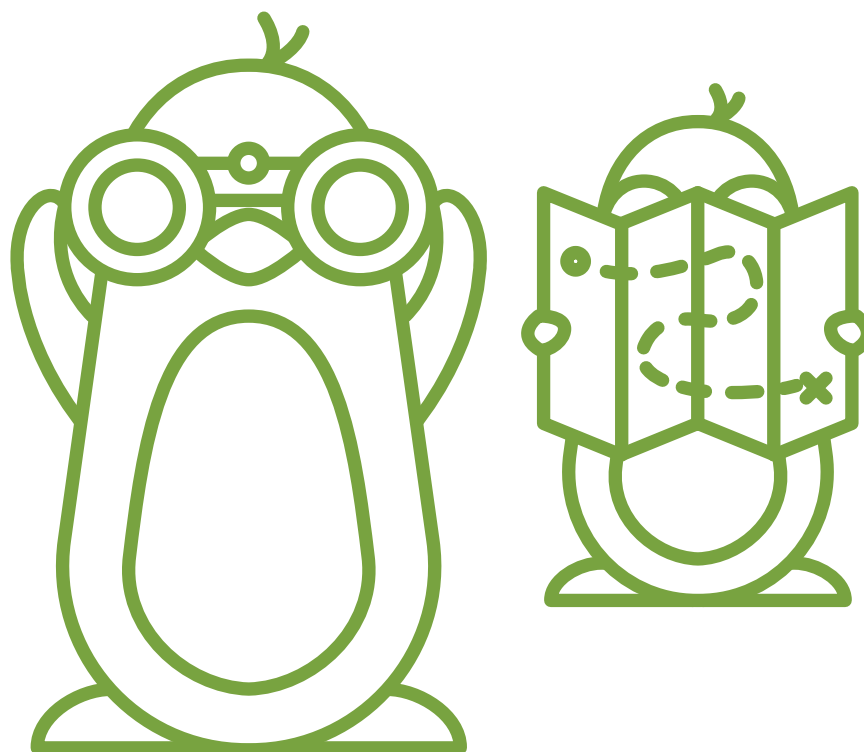
É comum as organizações migrarem os tickets abertos e outros dados em tempo real e arquivarem o resto. Se você pretende arquivar uma parte dos seus dados, deve fazer as mesmas considerações de armazenamento. Isso não se trata apenas de quantos pinguins cabem em uma placa flutuante de gelo. Pergunte-se: será útil saber quais pinguins específicos estão ali? E, se você quiser resgatar um deles, como fará isso? Em outras palavras, se você desejar que seus dados arquivados sejam pesquisáveis, isso pode influenciar o formato do

armazenamento — CSV, SQL ou outro. Também vale a pena documentar o processo de pesquisa e recuperação, além de educar as pessoas que poderão precisar acessar os dados arquivados no futuro. É um tempinho que, se investido logo no começo, evitará um possível gargalo futuro.

DESATIVAÇÃO DO SISTEMA ANTIGO

Se o seu plano de migração envolver a execução simultânea dos sistemas antigo e novo por algum tempo, você precisará parar de "alimentar" seu Help Desk durante o período de migração. A diminuição gradual dos dados funciona bem quando seu Help Desk gera solicitações de suporte por email. Nós gostamos de acreditar que somos multifuncionais, mas trabalhar em dois sistemas similares ao mesmo tempo pode ser confuso. Você pode facilitar o processo adicionando regras ao seu servidor de email corporativo para encaminhar automaticamente as conversas do sistema legado para o seu Help Desk, e as novas solicitações para a nova Help Desk. Atribua alguns agentes de suporte ao gerenciamento de tickets no sistema antigo até que eles sejam eventualmente fechados.

A ESTRATÉGIA DE MIGRAÇÃO EM 4 PS



“ Infelizmente, não existe uma fórmula pronta e perfeita. No entanto, a migração *de Help Desk* normalmente seguirá um conjunto similar de etapas.

Migrar os dados da sua Help Desk pode ser apenas uma parte de um programa de transição, mas é um projeto

grande que requer planejamento e recursos adequados. Infelizmente, não há uma fórmula pronta e perfeita. Dito isso, a migração de uma Help Desk normalmente seguirá um conjunto similar de etapas.

P de pinguim. Essa também é uma boa maneira de explicar a estratégia de migração, para que você se lembre dela.

1 PLANEJAMENTO

Para entender o escopo do seu projeto de migração, você deve saber onde estão os dados da sua Help Desk legada. Pode parecer óbvio, mas a resposta pode ser simplesmente "no sistema de Help Desk atual". Se seu sistema de Help Desk for autocontido, então nada mais pode ser feito. No entanto, se você puxar dados de outro sistemas para a sua Help Desk, ou se enviar os dados da Help Desk para outros sistemas, precisará mapear esses relacionamentos.

A menos que você tenha uma ferramenta que armazena e atualiza automaticamente essas informações, você terá que fazer isso manualmente. Essa poderá ser a primeira documentação do seu sistema legado. Se a infraestrutura for sua, você pode monitorar o tráfego e a atividade da rede para detectar relacionamentos com outros servidores e aplicativos. Você também pode sair perguntando, pois as pessoas que realizaram a instalação original podem ser capazes de fornecer detalhes sobre as dependências conhecidas. Você terá que considerar todas as suas dependências de dados e infraestrutura para poder gerenciá-las adequadamente. Documentar o seu sistema existente e se preparar para a migração é algo demorado, portanto, aloque tempo suficiente para isso em suas estimativas de projeto.

Por falar em planos e estimativas de projeto, prepare-se para arcar com os custos de executar dois sistemas paralelamente enquanto você migra os seus dados e faz a transição de sua equipe e clientes. Você também deve evitar restrições de validade de licença do seu sistema legado antes de estar preparado para desativá-lo.

2 PREPARAÇÃO

A migração dos dados da central de Help Desk nunca é uma tarefa simples, nem deve ser. Além de replicar erros nos dados, você possivelmente replicará erros no processo. Um novo sistema te dá a oportunidade de fazer auditoria da qualidade dos seus dados e dos processos de negócio. Reserve um tempo para atualizar seus processos de negócios para que o seu novo sistema possa ser configurado corretamente antes da migração. Ao analisar e definir a estrutura de dados do sistema-alvo, analise a estrutura de dados do sistema legado. Isso, junto com seus mapeamentos de dados, são as informações que o ajudarão a extrair os dados de uma maneira fácil de importar. Frequentemente, o formato CSV – que é feio, mas altamente portátil – será o melhor para o trabalho.

Outras considerações que, às vezes, são esquecidas nos primeiros estágios são os requisitos de licenciamento do sistema-alvo. Se você estiver movendo dados históricos que contêm tickets atribuídos a membros de equipes que já saíram da empresa, pode ser necessário aumentar temporariamente as licenças de agentes da nova central de suporte. Quando a migração estiver completa e todos os tickets de agentes legados tiverem sido fechados, você pode remover as licenças temporárias.

3 PARTES

Como os pinguins que vão e voltam para o mar para pescar peixes para os seus filhotes fofinhos e acinzentados, a migração de dados é um processo interativo. Uma instância de teste ou ambiente de sandbox te dá um lugar seguro para realizar testes de migração. Migre para a sua sandbox para assegurar que

seus mapeamentos estejam corretos e que seus dados sejam consistentes. Se algo estiver errado, altere e teste novamente. Você provavelmente fará isso algumas vezes antes de executar a migração no ambiente em tempo real.

Lembre-se de que haverá dependências de dados na nova central de Help Desk que requerem o envio de dados em uma ordem específica. Normalmente, você começará com os dados do usuário, seguido pelas organizações e grupos, campos de ticket, formulários personalizados e, por último, os próprios tickets.

Pode haver um limite de taxa de API ou outras restrições técnicas, portanto, lembre-se disso também. Um limite de taxa é aplicado às solicitações do sistema para que o aplicativo se mantenha utilizável. Esse é um dos motivos para a abordagem em partes. Outro motivo para realizar a migração em lotes é que, ao mover os tickets fechados primeiro e os tickets abertos por último, a equipe da central de Help Desk pode continuar trabalhando neles enquanto uma migração de dados potencialmente grande acontece em segundo plano.

4 PÓS-MIGRAÇÃO

Seu projeto de migração da central de Help Desk não acaba após a importação do último ticket. Se você migrou também os seus artigos de conhecimento, terá que realizar a auditoria dos links, além de atualizar e recriar as macros com links para a base de conhecimento antiga. Seus tickets abertos e pendentes recém-importados também podem ter links antigos que devem ser consertados. Antes de desativar o sistema antigo, trace novamente o perfil dos seus dados. Dessa vez, execute

os relatórios necessários da nova central de suporte, de modo assegurar que todos os envolvidos estejam recebendo as informações que eles precisam. Pode ser útil comparar os relatórios de antes e depois para garantir dados consistentes.

Felizmente, diferente dos pinguins, as migrações de central de Help Desk não acontecem anualmente em nenhuma organização. Com todas essas partes móveis, isso não seria bom para ninguém. No entanto, com o planejamento e preparação adequados, você pode evitar as partes mais traiçoeiras que esperamos de um projeto como esse.

**PRECISA DE AJUDA PARA MIGRAR OS DADOS DA SUA
CENTRAL DE HELP DESK EXISTENTE PARA O ZENDESK?**

Nosso guia do desenvolvedor inclui [documentação útil sobre a API](#) e essa publicação do fórum descreve como realizar algumas [operações básicas](#). Nós também temos uma equipe de serviços profissionais e [parceiros experientes](#), prontos para ajudar. Entre em contato com o gerente de sua conta para obter mais detalhes.