

Checklist para a migração de ITSM

Obrigado por baixar o checklist de migração de ITSM. Use este material para guiar sua equipe ao longo de todo o processo de migração: desde a análise inicial até a entrada em produção e o suporte após o lançamento.



@ Pessoas envolvidas

📅 Data de entrega

1 Avaliação de lacunas

Avalie onde sua configuração atual de ITSM está aquém do esperado.



Documente os processos atuais de ITSM (fluxo de tickets, aprovações, categorias).



Identifique etapas manuais e reclamações recorrentes dos usuários.



Mapeie as principais integrações e sua finalidade (por exemplo, ferramentas de monitoramento, HRIS, inventário de ativos).



Avalie a maturidade do processo (por exemplo, eventual, repetível, otimizado).



Execute uma análise de lacunas: compare os recursos atuais com os resultados desejados.



Defina os principais motivos para a migração (por exemplo, desempenho, flexibilidade, custo).



*Entregável opcional: relatório resumido de lacunas para as partes interessadas.



2

Definição dos requisitos

Esclareça o que você precisará na nova plataforma.



Defina o escopo do projeto (equipes, processos, regiões geográficas).



Liste as funções essenciais necessárias.



Documente as necessidades de integração (por exemplo, SSO, LDAP, APIs, aplicativos de terceiros).



Identifique as prioridades de automação.



Esclareça as expectativas de desempenho e a flexibilidade administrativa (por exemplo, configuração sem código).



Alinhe internamente o que pode ser padronizado e o que pode ser personalizado.



**Entregável opcional: lista de requisitos ou checklist.*

3

Avaliação do fornecedor

Selecione e escolha uma ferramenta que atenda às suas necessidades definidas.



Traduza as necessidades em uma solicitação de proposta ou checklist de avaliação estruturada.



Identifique e entre em contato com fornecedores potenciais.



Agende demonstrações usando cenários reais ou comuns.



Avalie a adequação do fornecedor com base na funcionalidade, usabilidade, suporte e roteiro.



Valide referências ou casos de sucesso (se possível, de uma organização de tamanho ou setor semelhante).



Compare modelos de preços e termos de licenciamento.



Finalize a seleção e defina o cronograma de implementação.



4 Planejamento de migração em fases

Divida a migração em etapas menores e controladas.

- | | | | |
|--------------------------|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> | Defina sua estratégia de implantação (por exemplo, por equipe, processo ou região). | @ | 📅 |
| <input type="checkbox"/> | Estabeleça critérios de sucesso para cada fase. | @ | 📅 |
| <input type="checkbox"/> | Alinhe com as áreas de negócio para evitar conflitos com períodos de pico. | @ | 📅 |
| <input type="checkbox"/> | Crie um calendário de transição (o que será migrado e quando). | @ | 📅 |
| <input type="checkbox"/> | Prepare ambientes de testes (sandbox ou staging). | @ | 📅 |
| <input type="checkbox"/> | Defina os períodos de congelamento de mudanças e as janelas de migração de dados. | @ | 📅 |
| <input type="checkbox"/> | Planeje pontos de comunicação (atualizações internas e sessões com stakeholders). | @ | 📅 |

*Entregável opcional: calendário de implementação da migração.

5 Implementação

Migre os processos, dados e configurações para o novo sistema.

- | | | | |
|--------------------------|--|---|---|
| <input type="checkbox"/> | Realize a limpeza de dados desatualizados ou redundantes antes da migração. | @ | 📅 |
| <input type="checkbox"/> | Defina as regras de mapeamento de dados (ex: tipos de status, campos de usuário, SLAs). | @ | 📅 |
| <input type="checkbox"/> | Execute migrações de teste em um ambiente sandbox e valide a precisão dos registros. | @ | 📅 |
| <input type="checkbox"/> | Recrie os fluxos de trabalho, automações e notificações. | @ | 📅 |
| <input type="checkbox"/> | Configure catálogos de serviço, formulários de solicitação e regras de acesso. | @ | 📅 |
| <input type="checkbox"/> | Reconstrua as integrações (e-mail, provisionamento de usuários, monitoramento, ferramentas de inventário de ativos). | @ | 📅 |

Realize testes de aceitação de usuários (UAT) para os fluxos críticos.



Finalize dashboards, SLAs e relatórios para o lançamento.



6 Treinamento, transição e suporte inicial

Prepare os usuários, faça a transição para o novo sistema e estabilize a operação.



Realize treinamentos por função (agentes de suporte, líderes de equipe, consumidor final).



Disponibilize materiais de referência rápida ou guias internos.



Comunique internamente o cronograma de go-live e os canais de suporte.



Congele alterações na plataforma legada e realize a migração final.



Lance o novo sistema dentro da janela de transição planejada.



Monitore em tempo real a adoção, o fluxo de tickets e o feedback dos agentes.



Registre qualquer problema durante o período de hiperatenção (1 a 2 semanas após o go-live).



Faça uma revisão para reunir lições aprendidas e definir os próximos passos.



Entregáveis opcionais: documentação interna de treinamento, checklist para o lançamento e atividades pós-migração.



 InvGate
Service Management



Faça um teste com o melhor software de ITSM do mercado

Descubra em primeira mão como é a InvGate em ação.
Escanee o QR code e acesse o nosso tour do produto.



Tour do produto