

Checklist para la migración de ITSM

Gracias por descargar la checklist para la migración de ITSM. Úsala para guiar a tu equipo a lo largo del proceso: desde la identificación de aquello que necesitas cambiar, hasta la puesta en marcha y el soporte posterior al lanzamiento.



@ Personas involucradas

📅 Fecha de entrega

1 Evaluación de los gaps

Evalúa en qué aspectos tu configuración actual de ITSM ya no funciona.



Documenta los procesos actuales de ITSM (flujo de tickets, aprobaciones, categorías).



Identifica los pasos manuales y las quejas recurrentes de los usuarios.



Mapea las integraciones clave y su propósito (por ejemplo, herramientas de monitoreo, HRIS, inventario de activos).



Evalúa la madurez de los procesos (por ejemplo, ad hoc, repetibles, optimizados).



Realiza un análisis de los gaps: compara las capacidades actuales con los resultados deseados.



Define las principales razones para la migración (por ejemplo, rendimiento, flexibilidad, costo).



**Entregable opcional: informe resumido de los problemas para las partes interesadas.*



2

Definición de los requisitos

Aclara qué necesitarás en la nueva plataforma.



Define el alcance del proyecto (equipos, procesos, ubicaciones geográficas).



Enumera las funciones esenciales requeridas.



Documenta las necesidades de integración (por ejemplo, SSO, LDAP, APIs, aplicaciones de terceros).



Identifica las prioridades de automatización.



Aclara las expectativas de rendimiento y la flexibilidad de administración (por ejemplo, configuración sin código).



Alinea internamente qué se puede estandarizar y qué debe personalizarse.



**Entregable opcional: lista de requisitos o checklist.*

3

Evaluación de los proveedores

Selecciona y elige una herramienta que responda a tus necesidades definidas.



Convierte los requerimientos en un RFP o una checklist estructurada.



Identifica y contacta a proveedores potenciales.



Agenda demostraciones usando escenarios reales o comunes.



Evalúa la adecuación del proveedor según funcionalidad, usabilidad, soporte y hoja de ruta.



Valida referencias o casos de estudio (si es posible, de una organización de tamaño o industria similar).



Compara modelos de precios y términos de licenciamiento.



Finaliza la selección y define el cronograma de implementación.



4 Planificación de una migración por fases

Divide la migración en etapas más pequeñas y controladas.

- ☐ Define el enfoque de implementación (por ejemplo, por equipo, proceso o región geográfica).
- ☐ Establece criterios de éxito para cada fase.
- ☐ Coordina con las unidades de negocio para evitar superposiciones con períodos de alta actividad.
- ☐ Crea un calendario de transición (qué se migra y cuándo).
- ☐ Prepara entornos de prueba o sandbox para realizar tests.
- ☐ Define el momento para detener los cambios y las ventanas para la migración de los datos.
- ☐ Planifica vías de comunicación (actualizaciones internas, reuniones con partes interesadas).



**Entregable opcional: calendario de implementación de la migración.*

5 Implementación

Traslada procesos, datos y configuraciones al nuevo sistema.

- ☐ Depura los datos obsoletos o redundantes antes de la migración.
- ☐ Define las reglas de mapeo de los datos (por ejemplo, tipos de estado, campos de usuario, SLAs).
- ☐ Ejecuta las migraciones de prueba en un entorno sandbox y valida la precisión de los registros.
- ☐ Recrea flujos de trabajo, automatizaciones y notificaciones.
- ☐ Configura catálogos de servicios, formularios de solicitudes y reglas de acceso.
- ☐ Reconstruye las integraciones (correo electrónico, aprovisionamiento de usuarios, monitoreo, herramientas de activos).



☐ Ejecuta pruebas de aceptación por parte de los usuarios (UAT) para los recorridos críticos.



☐ Finaliza tableros, SLAs y reportes para el lanzamiento.



6

Capacitación, transición y soporte inicial

Prepara a los usuarios, haz la transición al nuevo sistema y estabiliza la operación.



☐ Brinda capacitaciones según el rol (agentes de soporte, líderes de equipo, solicitantes).



☐ Proporciona materiales de consulta rápida o guías internas.



☐ Comunica internamente el cronograma de puesta en marcha y los recursos de soporte.



☐ Detiene los cambios en la plataforma anterior y realiza la migración final.



☐ Lanza el nuevo sistema durante la ventana de transición planificada.



☐ Monitorea en tiempo real la adopción, el flujo de los tickets y los comentarios de los agentes.



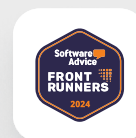
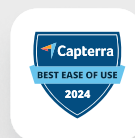
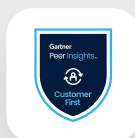
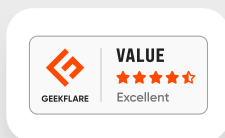
☐ Registra cualquier inconveniente durante el período de soporte intensivo (hipercuidado) (1 a 2 semanas tras el lanzamiento).



☐ Realiza una revisión para recopilar los aprendizajes y definir los próximos pasos.



Entregables opcionales: materiales de capacitación interna, checklist para el momento del lanzamiento, seguimiento post-migración.



 InvGate
Service Management



Prueba el mejor software ITSM que existe

Descubre de primera mano cómo se ve InvGate en acción.
Escanea el código y accede a nuestra demo en vivo.



Demo en vivo

