

Checklist de migration ITSM : 10 points pour changer d'outil sans surprise

Mis à jour octobre 2026 · SMC Consulting · ITIL v4 · Autres modèles et guides: www.smcconsulting.be/fr/guides

Les points que nos consultants vérifient sur chaque migration ITSM, quel que soit l'outil que vous quittez et celui que vous adoptez. Donnez à chacun un responsable et une date, puis cochez-le quand il est réglé. Tout ce qui reste ouvert au début du chargement de test est un risque à discuter.

1. Décider

	Responsable	Échéance
☐ Une raison claire de changer, et un outil cible choisi sur la base de vos besoins Les problèmes que la migration doit résoudre, écrits noir sur blanc et vérifiés sur l'outil cible, pas seulement sur sa démo.		
☐ La date de fin de votre contrat actuel, et une bascule bien avant Préavis compris, avec assez de marge pour ne jamais payer longtemps deux outils ni vous retrouver sans outil.		
☐ Une décision sur l'historique : ce qui est migré, ce qui est archivé Par exemple, les tickets ouverts et l'historique récent migrés, les anciens enregistrements conservés dans un export consultable.		

2. Préparer

	Responsable	Échéance
☐ Un inventaire des intégrations, automatisations et rapports de l'ancien outil Chacun listé avec son responsable et une décision : reconstruit, remplacé ou abandonné.		
☐ Un mapping des champs et des statuts validé par les responsables de processus Anciennes valeurs vers nouvelles, champ par champ, catégories, priorités et champs personnalisés compris.		
☐ Des articles de connaissance nettoyés avant le transfert, pas après Articles obsolètes archivés, doublons fusionnés et un responsable pour chaque article transféré.		

3. Tester et basculer

	Responsable	Échéance
☐ Au moins un chargement de test complet, rapproché par comptages et échantillons Nombre d'enregistrements comparé par objet, et échantillons de tickets, de pièces jointes et de liens vérifiés de bout en bout.		
☐ Un plan de run parallèle et une solution de repli Combien de temps les deux outils tournent en parallèle, qui travaille où, et ce qui déclenche un retour en arrière.		
☐ Formation des agents et communication aux utilisateurs planifiées avant la bascule Agents formés au nouvel outil ; utilisateurs informés de ce qui change, quand, et où demander de l'aide.		

4. Après la migration

	Responsable	Échéance
☐ L'ancien outil conservé en lecture seule pour les audits et les recherches Un accès en lecture ou un export complet conservé aussi longtemps que vos règles de conservation l'exigent.		

Vous préparez une migration ?

SMC Consulting migre tickets, connaissances, données CMDB et workflows d'une plateforme ITSM à l'autre, avec un run parallèle et un plan de repli. Commencez par un audit ITSM gratuit de 30 minutes : quoi migrer, quoi laisser derrière vous et quand basculer.

[Réserver mon audit ITSM gratuit →](#)