

Checklist voor uw ITSM-migratie: 10 punten voor een overstap zonder verrassingen

Bijgewerkt oktober 2026 · SMC Consulting · ITIL v4 · Meer sjablonen en gidsen: www.smcconsulting.be/nl/guides

De punten die onze consultants bij elke ITSM-migratie nagaan, welke tool u ook verlaat en naar welke u ook overstapt. Geef elk punt een eigenaar en een datum, en vink het af zodra het geregeld is. Wat bij de start van de testlading nog openstaat, is een risico om te bespreken.

1. Beslissen

	Eigenaar	Deadline
☐ Een duidelijke reden om over te stappen, en een doeltool gekozen op basis van uw behoeften De problemen die de overstap moet oplossen, op papier gezet en getoetst aan de doeltool, niet alleen aan de demo.		
☐ De einddatum van uw huidige contract, en een cutover ruim daarvoor Opzegtermijn inbegrepen, met genoeg marge om nooit lang twee tools te betalen of zonder tool te vallen.		
☐ Een beslissing over de historiek: wat gemigreerd, wat gearcheeerd wordt Bijvoorbeeld open tickets en recente historiek gemigreerd, oudere records bewaard in een doorzoekbare export.		

2. Voorbereiden

	Eigenaar	Deadline
☐ Een inventaris van integraties, automatiseringen en rapporten in de oude tool Elk item met zijn eigenaar en een beslissing: opnieuw gebouwd, vervangen of geschrapt.		
☐ Een veld- en statusmapping goedgekeurd door de proceseigenaars Oude waarden naar nieuwe, veld per veld, inclusief categorieën, prioriteiten en eigen velden.		
☐ Kennisartikels opgeschoond vóór de overzetting, niet erna Verouderde artikels gearcheeerd, dubbels samengevoegd en een eigenaar voor elk artikel dat meegaat.		

3. Testen en overschakelen

	Eigenaar	Deadline
☐ Minstens één volledige testlading, afgestemd op aantallen en steekproeven Aantallen records per object vergeleken, en steekproeven van tickets, bijlagen en koppelingen van begin tot eind gecontroleerd.		
☐ Een plan voor de parallelle run en een terugvaloptie Hoe lang beide tools naast elkaar draaien, wie waar werkt en wat een terugval in gang zet.		
☐ Opleiding van agents en communicatie naar gebruikers gepland vóór de cutover Agents opgeleid in de nieuwe tool; gebruikers weten wat verandert, wanneer en waar ze hulp vinden.		

4. Na de overstap

	Eigenaar	Deadline
☐ De oude tool alleen-lezen bewaard voor audits en opzoekingen Leestoegang of een volledige export bewaard zolang uw bewaarregels dat vragen.		

Een migratie in voorbereiding?

SMC Consulting migreert tickets, kennis, CMDB-gegevens en workflows tussen ITSM-platformen, met een parallelle run en een terugvalplan. Begin met een gratis ITSM-audit van 30 minuten: wat u meeneemt, wat u achterlaat en wanneer u overschakelt.

[Boek mijn gratis ITSM-audit →](#)