

**ITSM Class: B**

**FINAL PROJECT**

**Group 22**

Nathaniel Lado Hadi Winata (5026231019)  
Komang Alit Pujangga (5026231115)  
Ibrahim Amar Alfanani(5026231195)

Information Systems Department  
Institut Teknologi Sepuluh Nopember  
August-December 2025

## Group Roles

- Functional area :
  1. Incident Manager (Nathaniel Lado Hadi Winata - 5026231019)
  2. Problem Manager (Ibrahim Amar Alfanani - 5026231195)
  3. Change Manager (Komang Alit Pujangga - 5026231115)
- Link to PDI :
  - <https://dev336756.service-now.com/>

## CI Preparation

- Configuration Items

Name	Manufacturer	Location	Description	Class	Updated	Maintenance schedule
EHR Application Server	(empty)	(empty)		Application Server	2025-12-05 03:42:27	(empty)
EHR Database Server	(empty)	(empty)		Database	2025-12-05 03:43:06	(empty)
EHR Service	(empty)	(empty)		Business Service	2025-12-05 03:39:45	(empty)

Berikut adalah hubungan antara ketiga Configuration Items pada EHR Service, EHR Application Server, dan EHR Database Server penting dan menunjukkan ketergantungan layanan bisnis terhadap infrastruktur teknologi. EHR Service diklasifikasikan sebagai Business Service, yang merupakan layanan akhir yang diterima pengguna, dan secara fungsional bergantung pada keberadaan EHR Application Server. Server aplikasi ini, yang bertugas menjalankan program EHR, pada gilirannya bergantung pada EHR Database Server untuk penyimpanan, pengambilan, dan pengelolaan data pasien. Artinya, jika Database Server mengalami kegagalan, maka Application Server tidak dapat beroperasi, yang secara langsung akan menyebabkan kegagalan total pada EHR Service. Pemodelan hubungan ini dalam ServiceNow CMDB sangat krusial karena memungkinkan tim IT untuk menilai dampak bisnis saat terjadi insiden pada komponen teknis yang mendasarinya.

- CI Lookup Table

The screenshot shows two windows from the ServiceNow interface. On the left is an incident form (INC0010010) with fields like Number, Caller, Category, Subcategory, and Description. On the right is a lookup table for Configuration Items (CI) showing a list of assets including EHR Application Server, EHR Database Server, EHR Service, Electronic Messaging, Email, EPSON CardMonitor, and EPSON. The table has columns for Name, Manufacturer, Class, Location, Assigned to, and Model ID.

Ini adalah dua modul utama ServiceNow: Formulir Insiden (INC0010010) yang sedang diisi oleh pelapor Dr. Emily Carter dan jendela lookup Configuration Items. pada CI

(CMDB) sedang digunakan untuk mencari dan memilih aset teknis atau layanan bisnis yang terpengaruh, yang saat ini difilter untuk menampilkan CI terkait EHR (EHR Service, EHR Application Server, dll.). Tujuan utamanya adalah menghubungkan masalah yang dilaporkan pada Insiden dengan komponen infrastruktur yang rusak (CI). Keterkaitan ini krusial untuk Incident Management karena memungkinkan tim IT untuk menilai dampak insiden terhadap layanan bisnis dan mempercepat proses resolusi dengan mengarahkan insiden ke tim pendukung yang tepat.

## INCIDENT RECORD

- Incident 1

Number: INC0010010  
 Caller: Dr. Emily Carter  
 Category: Inquiry / Help  
 Subcategory: None  
 Service: EHR Service  
 Configuration item: EHR Service  
 Channel: None  
 State: New  
 Impact: 2 - Medium  
 Urgency: 2 - Medium  
 Priority: 3 - Moderate  
 Assignment group:   
 Description: Patient charts are taking 30 seconds or more to load this morning. Started around 8 AM.

Related Search Results:

- VMware Fusion: The Best Way to Run Windows on a Mac
- VM Provisioning: Do you need a Virtual Machine?
- Windows: Should I Upgrade to Windows...: these functions can be performed from a built-in recovery menu. System Requirements Computers currently running Windows 7 should not have problems r...

- Incident 2

Number: INC0010011  
 Caller: Sarah Lopez  
 Category: Inquiry / Help  
 Subcategory: None  
 Service: EHR Database Server  
 Configuration item: EHR Database Server  
 Channel: None  
 State: New  
 Impact: 2 - Medium  
 Urgency: 2 - Medium  
 Priority: 3 - Moderate  
 Assignment group:   
 Description: I received a 'Database not responding' message while scheduling patients. I had to refresh twice.

Related Search Results:

- Provision a Database: Request to provision a new database
- Database Server & Oracle License: Dell 6850 (4U) Rack Mount Server
- Table Index: Do you need to index a database table?

- Incident 3

Incident INC0010013

Number	INC0010013	Channel	-- None --
* Caller	John Miller	State	New
Category	Inquiry/Help	Impact	2 - Medium
Subcategory	-- None --	Urgency	1 - High
Service		Priority	2 - High
Service offering		Assignment group	Application Support - EHR
Configuration item	EHR Application Server	Assigned to	
* Short description	Staff unable to log in		
Description	Several staff members cannot log in to the EHR between 8-9 AM. They eventually get in after repeated attempts.		

[Related Search Results >](#)

Notes Related Records Resolution Information

Watch list Work notes list

### ● Incident 4

servicenow All Favorites History Workspaces : Incident - Create INC0010009 ☆

Incident New record

Number	INC0010009	Channel	-- None --
* Caller	Dr. Alex Nguyen	State	New
Category	Inquiry/Help	Impact	2 - Medium
Subcategory	-- None --	Urgency	1 - High
Service		Priority	2 - High
Service offering		Assignment group	
Configuration item	EHR Service	Assigned to	
* Short description	EHR freezing during visit Message		
Description	The EHR froze when entering lab orders, delaying patient care. This has happened multiple times this week.		

[Related Search Results >](#)

Related Search (Q) EHR freezing during visit Message Knowledge & Catalog (All)

What is a cookie? Cookies are messages that web servers pass to your web browser when you visit Internet sites. Your browser stores each message in a small file, c...  
IT | IT > FAQ  
Author: Wayne Webb ● 3 views ● Last modified: 2022-12-06 ● Rating: ★ ★ ★ ★

### ● Incident 5

servicenow All Favorites History Workspaces : Incident - Create INC0010012 ☆

Incident New record

Number	INC0010012	Channel	-- None --
* Caller	Karen Patel	State	New
Category	Inquiry/Help	Impact	1 - High
Subcategory	-- None --	Urgency	2 - Medium
Service		Priority	2 - High
Service offering		Assignment group	
Configuration item	EHR Application Server	Assigned to	
* Short description	EHR outage Message		
Description	The EHR was down for about five minutes today around 8:30 AM. Everyone saw error messages.		

[Related Search Results >](#)

Related Search (Q) EHR outage Message Knowledge & Catalog (All)

Report Outage Report an outage of a service or an application Order

Berikut ini adalah analisis terperinci dari lima insiden yang berbeda, menunjukkan bagaimana Configuration Items terkait dan informasi insiden lainnya digunakan dalam Incident Management ServiceNow.

#### Insiden 1

Detail	Nilai
<b>Nomor Insiden</b>	INC0010011
<b>Caller</b>	Sarah Lopez
<b>Configuration Item (CI)</b>	EHR Database Server
<b>Masalah Utama</b>	Kegagalan/Tidak Responsif pada Basis Data.
<b>Gejala Spesifik</b>	Menerima pesan "Database not responding" saat menjadwalkan pasien, yang memaksa caller untuk me-refresh dua kali.

Insiden ini secara langsung menunjuk pada komponen EHR Database Server. Meskipun gejalanya bersifat intermiten (dapat diperbaiki dengan refresh), insiden ini memiliki prioritas Moderate. Karena CI nya adalah Database, dimana tim pendukung harus segera menyelidiki kondisi server database, termasuk koneksi, resource, dan log transaksi, karena database adalah pondasi bagi seluruh layanan EHR.

#### Insiden 2

Detail	Nilai
<b>Nomor Insiden</b>	INC0010010
<b>Caller</b>	Dr. Emily Carter
<b>Configuration Item (CI)</b>	EHR Service
<b>Masalah Utama</b>	Kinerja Aplikasi Lambat (Slow Performance).
<b>Gejala Spesifik</b>	Patient charts membutuhkan waktu 30 detik atau lebih untuk dimuat, dimulai pada pukul 8 pagi.

Insiden ini menargetkan EHR Service, yang merupakan layanan bisnis secara keseluruhan. Prioritasnya Moderate. Gejala spesifiknya adalah kelambatan pemuatannya, dimana CI nya adalah layanan bisnis, tim pendukung harus memeriksa semua CI yang mendasarinya (termasuk Application Server dan Database Server) untuk mengidentifikasi penyebab

bottleneck kinerja. Kelambatan ini bisa disebabkan oleh resource yang kelebihan beban pada server aplikasi, koneksi yang lambat, atau permintaan query basis data yang tidak efisien.

#### Insiden 3

Detail	Nilai
<b>Nomor Insiden</b>	INC0010012
<b>Caller</b>	Karen Patel
<b>Configuration Item (CI)</b>	EHR Application Server
<b>Masalah Utama</b>	Gangguan/Padamnya Aplikasi (Outage).
<b>Gejala Spesifik</b>	EHR mati selama sekitar lima menit sekitar pukul 8:30 pagi, menyebabkan semua pengguna melihat pesan error.

Insiden ini secara eksplisit mengarah ke EHR Application Server dengan prioritas High. Kerusakan total pada Application Server menyebabkan layanan tidak dapat diakses sama sekali, yang membenarkan impact yang tinggi. Tim pendukung harus menganalisis log server aplikasi pada waktu kejadian (8:30 pagi) untuk menentukan apakah masalahnya adalah crash aplikasi, kegagalan resource, atau pemutusan koneksi dari Database Server.

#### Insiden 4

Detail	Nilai
<b>Nomor Insiden</b>	INC0010009
<b>Caller</b>	Dr. Alex Nguyen
<b>Configuration Item (CI)</b>	EHR Service
<b>Masalah Utama</b>	Aplikasi Freezing (Stuck atau Hanging).
<b>Gejala Spesifik</b>	EHR membeku/tidak bergerak saat memasukkan pesanan lab atau merawat pasien. Ini telah terjadi berulang kali minggu ini.

Insiden ini kembali menargetkan EHR Service, namun dengan prioritas High. Urgency yang tinggi diberikan karena masalah ini berulang dan secara langsung menghambat perawatan pasien (menunda pesanan lab). Masalah yang berulang menunjukkan adanya masalah Problem Management yang mendasarinya, seperti bug perangkat lunak, race condition, atau kebocoran memori pada salah satu server di bawah layanan EHR.

## Insiden 5

Detail	Nilai
<b>Nomor Insiden</b>	INC0010013
<b>Caller</b>	John Miller
<b>Configuration Item (CI)</b>	EHR Application Server
<b>Masalah Utama</b>	Gagal Masuk (Login Failure).
<b>Gejala Spesifik</b>	Beberapa staf tidak dapat masuk ke EHR antara pukul 8-9 pagi, meskipun akhirnya berhasil setelah beberapa kali mencoba.

Insiden ini menunjuk ke EHR Application Server dengan prioritas High. Masalah login adalah masalah umum yang sering terkait dengan server aplikasi, khususnya selama jam sibuk (8-9 pagi) ketika beban sistem tinggi. Karena kegagalan login mengganggu pekerjaan staf, Urgency-nya tinggi. Masalah ini bisa disebabkan oleh timeout server, kegagalan autentikasi intermiten, atau kelebihan kapasitas koneksi pada Application Server selama lonjakan penggunaan di pagi hari. Assignment Group telah ditetapkan secara otomatis ke Application Support - EHR.

# Problem Management

- Problem Statement

The screenshot shows a ServiceNow problem record for PRB0040001. The record is in the 'Assess' state. Key details include:

- Number:** PRB0040001
- Origin task:** (empty)
- Category:** -- None --
- Service:** (empty)
- Service offering:** (empty)
- Configuration item:** EHR Service
- Model:** General
- State:** New
- Impact:** 2 - Medium
- Urgency:** 1 - High
- Priority:** 2 - High
- Assignment group:** Application Support - EHR
- Assigned to:** Problem Manager
- \* Problem statement:** Recurring EHR slowness and login failures
- Description:** Summary of the multiple issues occurring across clinics

PRB0040001 ini dibuat untuk mengatasi masalah sistemik dan mendasar yang diidentifikasi sebagai "Recurring EHR slowness and login failures" yang mempengaruhi EHR Service dengan prioritas tinggi, hal ini menunjukkan bahwa serangkaian insiden serupa telah dikelompokkan bersama karena masalah tersebut berulang dan berdampak luas di berbagai klinik, yang menjelaskan eskalasi dari penanganan insiden ke manajemen masalah. Tugas ini dialihkan ke Problem Manajer dalam Assignment Group Application Support - EHR untuk melaksanakan Root Cause Analysis guna menemukan penyebab utama dari kegagalan kinerja dan ketersediaan, serta mengimplementasikan perbaikan permanen untuk mencegah Insiden ini terjadi kembali di masa depan.

- Root Cause Analysis

The screenshot shows the same ServiceNow problem record for PRB0040001, but now in the 'Root Cause Analysis' state. The 'Fix' button is highlighted in blue. The rest of the fields are identical to the previous state.

Problem ini berfokus pada "Recurring EHR slowness and login failures" yang mempengaruhi EHR Service. Akar masalah telah menyimpulkan bahwa penyebab utama dari masalah kinerja tersebut adalah EHR Application Server mengalami kelebihan sumber daya komputasi. Hal ini terjadi karena adanya lonjakan penggunaan secara simultan, terutama antara pukul 08:00 hingga 09.00 pagi, di mana volume transaksi yang tinggi selama jam sibuk melebihi kapasitas sumber daya server saat ini, sehingga menciptakan bottleneck kinerja yang masif. Problem Manager kini akan melanjutkan ke tahap Fix in Progress untuk merencanakan solusi permanen, kemungkinan besar berupa peningkatan kapasitas atau optimalisasi kode aplikasi, untuk mengatasi akar masalah ini.

- Workaround (Analysis Information)

The screenshot shows a software interface for managing problems. The main window title is "Problem PRB0040001". The top navigation bar includes buttons for Discuss, Follow, Fix, Mark Duplicate, Cancel, Accept Risk, Update, and Delete. Below the navigation bar, there are four tabs: Notes, Analysis Information (which is selected and highlighted in blue), Resolution Information, and Other Information. The Analysis Information tab contains two main sections: "Primary Known Error article" and "Workaround". The "Workaround" section contains a note: "Refreshing the page may restore functionality; access stabilizes outside peak hours. Pengguna diminta untuk me-refresh (memuat ulang) halaman web atau aplikasi EHR mereka. Tindakan ini memerlukan koneksi yang stuck dan mencoba membuat koneksi baru, yang mungkin berhasil jika beban server menurun sesaat." The "Cause notes" section contains another note: "EHR Application Server kehabisan sumber daya komputasi (CPU, memori, atau kapasitas connection pool) karena longjakan permintaan pengguna secara simultan, terutama antara pukul 08:00 hingga 09:00 pagi. Volume transaksi yang tinggi selama jam sibuk melebihi kapasitas alokasi sumber daya server saat ini, menyebabkan bottleneck kinerja yang masif." The interface uses a standard Windows-style design with toolbars and scroll bars.

Problem ini menyarankan pengguna untuk melakukan refresh halaman web atau aplikasi EHR jika terjadi kelambatan atau pembekuan, dan mencatat bahwa hal ini mungkin memulihkan fungsionalitas, terutama di luar jam sibuk ketika beban server rendah. Workaround ini secara eksplisit mengakui bahwa masalah tersebut tidak menunjukkan kondisi stuck atau hang permanen, melainkan disebabkan oleh server yang menolak sambungan. Solusi ini bersifat sementara dan ditujukan untuk mengurangi dampak insiden yang berulang pada pengguna sambil menunggu implementasi perbaikan kapasitas server yang merupakan akar masalahnya.

- Resolution Information

The screenshot shows a software interface with a tab bar at the top: Notes, Analysis Information, Resolution Information (which is selected and highlighted in blue), and Other Information. Below the tabs is a toolbar with buttons for 'Resolved by' and 'Resolved'. A large central area is labeled 'Fix notes' and contains a rich text editor toolbar. The main content area displays the following text:

Restart and reconfigure the EHR Application Server to optimize performance.

Restart Server: Untuk membersihkan memori yang mungkin bocor atau stuck (*memory leak*) dan memulihkan semua layanan ke kondisi awal.

Reconfigure: Melakukan penyesuaian langsung pada konfigurasi Application Server (misalnya, meningkatkan alokasi memori heap Java, menyesuaikan batas *thread*, atau menambah ukuran connection pool).

Capacity Planning: Melakukan penambahan kapasitas fisik (Vertical Scaling) atau menambahkan Application Server baru (Horizontal Scaling) untuk memastikan sumber daya mampu menangani beban puncak yang terukur.

Ini adalah rencana tindakan korektif jangka pendek dan jangka panjang yang komprehensif untuk mengatasi akar masalah kinerja EHR, yakni kelebihan sumber daya pada EHR Application Server. Rencana ini dibagi menjadi tiga langkah utama, yang pertama adalah Restart Server dilakukan untuk membebaskan memori yang stuck dan mengembalikan layanan ke kondisi stabil. Sedangkan yang kedua ialah Reconfigure melibatkan penyesuaian langsung pada konfigurasi Application Server, seperti membatasi alokasi memori heap Java atau menyesuaikan ukuran connection pool untuk optimalisasi kinerja, dan yang ketiga sebagai solusi permanen, akan dilakukan Capacity Planning dengan melakukan penambahan kapasitas fisik atau menambahkan Application Server baru untuk memastikan sumber daya yang memadai untuk menangani beban puncak, sehingga masalah slowness dan login failure tidak akan terulang lagi.

## Link Incident Record

- Incidents

Incidents (5) <span style="float: right;">Affected CIs (3)</span> Problem Tasks Change Requests Outages Attached Knowledge											
<input type="checkbox"/> Number <input type="text"/> Search <span style="float: right;">Actions on selected rows... Add New</span>											
Problem = PRB0040001											
	Number	Opened	Short description	Caller	Priority	State	Category	Assignment group	Assigned to	Updated	Updated by
<input type="checkbox"/>	INC0010013	2025-12-05 03:55:11	Staff unable to log in	John Miller	● 2 - High	New	Inquiry / Help	Application Support - EHR	(empty)	2025-12-05 04:24:01	admin
<input type="checkbox"/>	INC0010012	2025-12-05 03:51:17	EHR outage Message	Karen Patel	● 2 - High	New	Inquiry / Help	(empty)	(empty)	2025-12-05 04:24:01	admin
<input type="checkbox"/>	INC0010011	2025-12-05 03:50:23	Database not responding	Sarah Lopez	● 3 - Moderate	New	Inquiry / Help	(empty)	(empty)	2025-12-05 04:24:00	admin
<input type="checkbox"/>	INC0010010	2025-12-05 03:45:53	EHR running very slow	Dr. Emily Carter	● 3 - Moderate	New	Inquiry / Help	(empty)	(empty)	2025-12-05 04:24:01	admin
<input type="checkbox"/>	INC0010009	2025-12-05 03:34:42	EHR freezing during visit Message	Dr. Alex Nguyen	● 2 - High	New	Inquiry / Help	(empty)	(empty)	2025-12-05 04:24:01	admin

Berikut adalah incidents di dalam Problem Record PRB0040001, yang berfungsi sebagai bukti dan justifikasi utama mengapa problem ini dibuat. Terdapat lima insiden berbeda yang dikelompokkan bersama karena memiliki kesamaan gejala dan menunjukkan adanya masalah mendasar yang sama, yaitu kinerja dan ketersediaan EHR yang tidak stabil. Insiden-insiden tersebut mencakup masalah login failure (INC0010013), outage (INC0010012), database not responding (INC0010011), running very slow (INC0010010), dan EHR freezing (INC0010009). Dengan menghubungkan insiden-insiden ini, Problem Manager dapat mengalihkan fokus dari penanganan insiden individual ke upaya tunggal Root Cause Analysis, sehingga menghilangkan kebutuhan untuk menyelesaikan setiap insiden berulang secara terpisah, yang merupakan inti dari Problem Management yang efektif.

- Link CIs

Affected CIs (3) <span style="float: right;">Incidents (5)</span> Problem Tasks Change Requests Outages Attached Knowledge							
<input type="checkbox"/> Configuration Item <input type="text"/> Search <span style="float: right;">Actions on selected rows... Add</span>							
Task = PRB0040001							
	Configuration Item	Class	Support group	Owned by	Applied	Applied date	Manual proposed change
<input type="checkbox"/>	EHR Service	Business Service	(empty)	(empty)	false	(empty)	false
<input type="checkbox"/>	EHR Application Server	Application Server	(empty)	(empty)	false	(empty)	false
<input type="checkbox"/>	EHR Database Server	Database	(empty)	(empty)	false	(empty)	false

Berikut adalah Affected CIs dari Problem Record PRB0040001 dan mengkonfirmasi tiga Configuration Items utama yang terlibat dalam masalah "Recurring EHR slowness and login failures". Tiga CI tersebut adalah EHR Service (sebagai Business Service yang terpengaruh), EHR Application Server (Application Server yang mengalami kelebihan sumber daya sebagai akar masalah), dan EHR Database Server (Database yang terhubung dan mengalami dampak sekunder dari kelebihan beban server aplikasi). Dengan mencantumkan ketiga CI ini, tim Problem Manager memastikan bahwa solusi permanen yang dikerjakan tidak hanya fokus pada Application Server sebagai akar masalah, tetapi juga mempertimbangkan dampaknya terhadap seluruh layanan bisnis EHR dan komponen Database yang saling bergantung.

- Link Change Request

Incidents (5)	Affected Cls (3)	Problem Tasks	Change Requests (1)	Outages	Attached Knowledge
Parent = PRB0040001	Number	Search			

CHG0030004 Apply configuration fix to improve EHR performance Normal Implement 2025-12-07 06:00:00 2025-12-07 07:00:00 System Administrator (empty)

1 to 1 of 1

Berikut adalah tab Change Requests di dalam Problem Record PRB0040001, yang merupakan tahap akhir dari proses Problem Management. Terdapat satu Change Request yang terhubung, yaitu CHG0030004, yang dibuat untuk mengimplementasikan solusi permanen terhadap masalah "Recurring EHR slowness and login failures". Change Request ini berjenis Normal dan saat ini berada dalam State Implement, dengan deskripsi singkat "Apply configuration fix to improve EHR performance". Detail penjadwalan menunjukkan bahwa implementasi telah dijadwalkan pada 2025-12-07 mulai pukul 06:00 hingga 07:00, menegaskan bahwa Problem Manager telah berhasil menyelesaikan Root Cause Analysis dan kini telah memicu proses Change Management yang terkontrol untuk menerapkan perbaikan konfigurasi pada EHR Application Server sebagai langkah akhir untuk menyelesaikan semua insiden terkait secara permanen.

# Change Management

- Create the Change Request

The screenshot shows the 'Change Request - CHG0030004' page in ServiceNow. The top navigation bar includes 'servicenow', 'All', 'Favorites', 'History', 'Workspaces', and 'Admin'. The title bar says 'Change Request - CHG0030004'. Below the title are tabs for 'New', 'Assess', 'Authorize', 'Scheduled', 'Implement', 'Review', 'Closed', and 'Canceled'. The main form contains fields for: Number (CHG0030004), Requested by (System Administrator), Category (Other), Service (EHR Application Server), Service offering (EHR Application Server), Configuration item (EHR Application Server), Priority (2-High), Risk (Moderate), Impact (1-High), Short description (Apply configuration fix to improve EHR performance), and Description (Restart and apply updated configuration settings). To the right, there are fields for Model (Normal), Type (Normal), State (New), Conflict status (Not Run), Conflict last run, Assignment group (Application Support - EHR), and Assigned to. At the bottom, there are tabs for 'Planning', 'Schedule', 'Conflicts', 'Notes', and 'Closure Information', with 'Justification' set to 'Resolve recurring slowness and login failures'.

Berikut adalah pembuatan Change Request baru, CHG0030004, setelah Root Cause Analysis pada Problem Record PRB0040001 selesai. Change Request ini diajukan oleh System Administrator dengan Justifikasi "Resolve recurring slowness and login failures", secara langsung mengaitkannya dengan masalah yang ditemukan. Change Request ini ditujukan pada EHR Application Server sebagai Configuration Item utama dan memiliki Prioritas High dan Impact High, yang membenarkan perlunya tindakan segera. Deskripsi perubahan, "Restart and apply updated configuration settings", adalah langkah implementasi solusi yang telah direncanakan sebelumnya di Resolution Information Problem Record, yang bertujuan untuk mengatasi kelebihan sumber daya server dan secara permanen menyelesaikan masalah kinerja EHR.

- Approvals (Authorize)

The screenshot shows the 'Approvals' list view for Change Request CHG0030004. The table has columns for 'Affected CIs (1)', 'Impacted Services/CIs', 'Approvers (8)', 'Change Tasks', 'Problems', 'Incidents Fixed By Change', 'Incidents Caused By Change', 'Task SLAs', and 'Outages'. The 'Approvers (8)' tab is selected. The table lists eight approvers with their state, approver name, assignment group, comments, and creation date:

State	Approver	Assignment group	Comments	Created
Approved	Problem Manager	Application Support - EHR		2025-12-05 05:23:57
Approved	Bernard Laboy	CAB Approval		2025-12-05 05:24:16
No Longer Required	Luke Wilson	CAB Approval		2025-12-05 05:24:15
No Longer Required	Christen Mitchell	CAB Approval		2025-12-05 05:24:15
No Longer Required	Howard Johnson	CAB Approval		2025-12-05 05:24:15
No Longer Required	Ron Kettering	CAB Approval		2025-12-05 05:24:15
No Longer Required	cab approver	CAB Approval		2025-12-05 05:24:15
No Longer Required	Abel Tuter	Application Support - EHR		2025-12-05 05:23:57

Hal ini dibuat untuk mengatasi kelambatan dan kegagalan login EHR dengan merestart dan mengubah konfigurasi EHR Application Server, kini telah mencapai fase Authorize dan sedang melalui proses persetujuan. Daftar Approvers menunjukkan bahwa Change Request ini memerlukan persetujuan dari beberapa individu, termasuk Bernard Laboy dan Abel Tuter, yang mewakili CAB Approval dan Application Support - EHR. Karena Change Request ini memiliki Impact dan Prioritas yang High, persetujuan dari CAB sangat penting untuk memastikan bahwa perubahan tersebut telah ditinjau secara menyeluruh.

terkait risiko, potensi konflik, dan dampak pada layanan bisnis, meskipun beberapa persetujuan awal seperti dari Abel Tuter telah diberikan (State : Approved), hal ini menunjukkan bahwa proses Change Management sedang berjalan sesuai prosedur untuk mengimplementasikan solusi permanen secara aman dan terkontrol.

- Schedule the Change

The screenshot shows the 'Schedule' tab for Change Request CHG0030004. It includes fields for Planned start date (2025-12-07 06:00:00) and Planned end date (2025-12-07 07:00:00). There is also a checkbox for CAB required which is unchecked. The 'Implementation plan' section lists three steps: 1. Restart the EHR Application Server, 2. Apply updated configuration settings, and 3. Test login functionality. Other sections shown include Justification (Resolve recurring slowness and login failures), Risk and impact analysis, Backout plan ("Revert configuration file and restart the server."), and Test plan ("Verify login, page loading, and database connectivity").

Ini adalah tab Schedule untuk Change Request CHG0030004, yang merencanakan implementasi solusi permanen untuk mengatasi masalah kinerja EHR. Perubahan ini dijadwalkan untuk dilaksanakan selama Planned Start Date dan Planned End Date pada 2025-12-07 antara pukul 06:00 hingga 07:00. Pemilihan jadwal ini, yang kemungkinan besar adalah maintenance window di luar jam kerja puncak, menunjukkan bahwa tim Change Management berupaya meminimalkan dampak layanan pada pengguna EHR. Meskipun checkbox CAB Required tidak dicentang, detail waktu yang terperinci menegaskan bahwa Change Request ini telah disetujui, siap dijadwalkan, dan akan segera dilaksanakan untuk me-restart dan mengkonfigurasi ulang EHR Application Server sebagai langkah akhir dari proses Problem Management.

- Implementing the Change

The screenshot shows the 'Change Tasks' tab for Change Request CHG0030004. It displays five tasks with their descriptions, types, states, and planned dates:

Number	Short description	Type	State	Planned start date	Planned end date	Assignment group	Assigned to
CTASK0010008	Post implementation testing	Testing	In Progress	(empty)	(empty)	(empty)	(empty)
CTASK0010009	Implement	Implementation	In Progress	(empty)	(empty)	(empty)	(empty)
CTASK0010010	Backup Application Server Configuration	Planning	In Progress	(empty)	(empty)	(empty)	(empty)
CTASK0010011	Apply Updated Connection Settings	Planning	In Progress	(empty)	(empty)	(empty)	(empty)
CTASK0010012	Test EHR Login and Page Loading	Planning	In Progress	(empty)	(empty)	(empty)	(empty)

Ini adalah tab Change Tasks yang memecah implementasi Change Request CHG0030004 yang dibagi menjadi lima tugas terpisah untuk mengamankan dan menerapkan solusi pada EHR Application Server. Lima tugas ini mencakup tahapan Planning (seperti Backup Application Server Configuration, Apply Updated Connection Settings, dan Test EHR Login and Page Loading) yang berada dalam status In Progress, serta tahap Implementation dan Testing yang masih Open. Pemecahan tugas ini menunjukkan bahwa tim

Application Support - EHR bekerja secara metodis. Mereka memastikan bahwa konfigurasi server di-backup sebelum perubahan diterapkan, kemudian menerapkan pengaturan baru, dan yang terpenting, melakukan pengujian login dan pemuatan halaman untuk memverifikasi fungsionalitas sebelum menyatakan perubahan berhasil, sejalan dengan Implementation Plan yang telah disetujui.

Affected Cls (1)	Impacted Services/Cl.	Approvers (8)	Change Tasks (5)	Problems	Incidents Fixed By Change	Incidents Caused By Change	Task SLAs	Outages
<input type="button" value="Number"/> <input type="text" value="Search"/> <span style="float: right;">Actions on selected rows...</span> <span style="float: right; border: 1px solid blue; padding: 2px 5px;">New</span>								
Change request ~ CHG0030004								
<input type="checkbox"/>	Number ▲	Short description	Type	State	Planned start date	Planned end date	Assignment group	Assigned to
	CTASK0010008	Post implementation testing	Testing	<span style="color: green;">●</span> Closed	(empty)	(empty)	(empty)	(empty)
	CTASK0010009	Implement	Implementation	<span style="color: green;">●</span> Closed	(empty)	(empty)	(empty)	(empty)
	CTASK0010010	Backup Application Server Configuration.	Planning	<span style="color: green;">●</span> Closed	(empty)	(empty)	(empty)	(empty)
	CTASK0010011	Apply Updated Connection Settings	Planning	<span style="color: green;">●</span> Closed	(empty)	(empty)	(empty)	(empty)
	CTASK0010012	Test EHR Login and Page Loading	Planning	<span style="color: green;">●</span> Closed	(empty)	(empty)	(empty)	(empty)

Ini adalah tab Change Tasks untuk Change Request CHG0030004, yang kini mencerminkan bahwa tim Application Support - EHR telah membuat kemajuan signifikan dalam mengimplementasikan solusi permanen untuk masalah EHR. Semua tugas yang berkaitan dengan fase Planning yaitu Backup Application Server Configuration, Apply Updated Connection Settings, dan Test EHR Login and Page Loading dan sekarang telah berstatus Closed. Hal ini menandakan bahwa backup telah berhasil dilakukan, pengaturan konfigurasi baru telah diterapkan, dan pengujian awal (Testing) fungsionalitas login dan pemuatan halaman telah selesai dengan sukses. Tugas selanjutnya, yaitu Implement (berstatus Open) dan Post Implementation Testing (berstatus Open), kini menunggu pelaksanaan sesuai jadwal untuk memastikan bahwa perubahan yang diterapkan dapat mengatasi akar masalah kelebihan sumber daya server sebelum Change Request ini dinyatakan berhasil.

- Review and Closure

The screenshot shows the ServiceNow Change Request interface for Change Request CHG0030004. The top navigation bar includes links for All, Favorites, History, Workspaces, Admin, and a search bar. Below the header is a breadcrumb trail: Change Request > CHG0030004. The main content area displays various fields for the change request, including:

- Number:** CHG0030004
- Requested by:** System Administrator
- Category:** Other
- Service offering:** EHR Application Server
- Configuration item:** EHR Application Server
- Priority:** 2 - High
- Risk:** Moderate
- Impact:** 1 - High
- Short description:** Apply configuration fix to improve EHR performance
- Description:** Restart and apply updated configuration settings
- Model:** Normal
- Type:** Normal
- State:** Review
- On hold:**
- Conflict status:** Conflict
- Conflict last run:** 2025-12-05 05:32:57
- \* Assignment group:** Application Support - EHR
- Assigned to:** [empty field]

Below the main form, there is a "Closure Information" tab panel with tabs for Planning, Schedule, Conflicts, Notes, and Closure Information. The Closure Information tab is active, showing:

- Close code:** Successful
- Close notes:** Change completed within the maintenance window. System verified post-implementation and no further incidents reported.

The status bar at the bottom indicates the state is "Closed".

  

This screenshot shows the same ServiceNow Change Request interface for Change Request CHG0030004, but the state has been changed to "Closed". The status bar at the bottom of the page now displays "Closed". The rest of the interface and data entries remain the same as in the previous screenshot.

- Record the Change ID  
CHG0030004