

ITSM Class: B
FINAL PROJECT
Group 22

Nathaniel Lado Hadi Winata (5026231019)
Komang Alit Pujangga (5026231115)
Ibrahim Amar Alfani (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 Alfani - 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
<input type="text" value="Search"/>	<input type="text" value="Search"/>	<input type="text" value="Search"/>	<input type="text" value="Search"/>	<input type="text" value="Search"/>	<input type="text" value="Search"/>	<input type="text" value="Search"/>
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 image shows a screenshot of the ServiceNow interface. On the left, there is an incident form with the following fields: Number (INC0010010), Caller (Dr. Emily Carter), Category (Inquiry / Help), Subcategory (-- None --), Service, Service offering, Duration item, and Description. On the right, there is a 'Configuration Items' lookup table. The table has columns: Name, Manufacturer, Class, Location, Assigned to, and Model ID. The table lists several configuration items: EHR Application Server (Application Server), EHR Database Server (Database), EHR Service (Business Service), Electronic Messaging (Service), Email (Service), and EPSON CardMonitor (Software). The table also shows a search bar and a 'New' button.

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

servicenow All Favorites History Workspaces Incident - Create INC0010010 Search

Incident New record

Number INC0010010

* Caller Dr. Emily Carter

Category Inquiry / Help

Subcategory -- None --

Service

Service offering

Configuration item EHR Service

* Short description EHR running very slow

Description Patient charts are taking 30 seconds or more to load this morning. Started around 8 AM.

Channel -- None --

State New

Impact 2 - Medium

Urgency 2 - Medium

Priority 3 - Moderate

Assignment group

Assigned to

Related Search Results

Related Search EHR running very slow Knowledge & Catalog (All)

VMware Fusion The Best Way to Run Windows on a Mac Order

VM Provisioning Do you need a Virtual Machine? Order

Windows: Should I upgrade to Windows... IT | Operating Systems > Windows > Windows 8 these functions can be performed from a built-in recovery menu. System Requirements Computers currently running Windows 7 should not have problems r... Author: Boris Catino 20 views Last modified: 2022-12-06 Rating: ★ ★ ★ ★ ★

● Incident 2

servicenow All Favorites History Workspaces Incident - Create INC0010011 Search

Incident New record

Number INC0010011

* Caller Sarah Lopez

Category Inquiry / Help

Subcategory -- None --

Service

Service offering

Configuration item EHR Database Server

* Short description Database not responding

Description I received a 'Database not responding' message while scheduling patients. I had to refresh twice.

Channel -- None --

State New

Impact 2 - Medium

Urgency 2 - Medium

Priority 3 - Moderate

Assignment group

Assigned to

Related Search Results

Related Search Database not responding Knowledge & Catalog (All)

Provision a Database Request to provision a new database Order

Database Server & Oracle License Dell 6850 (4U) Rack Mount Server Order

Table Index Do you need to index a database table? Order

● Incident 3

Incident INC0010013

Number: INC0010013

* Caller: John Miller

Category: Inquiry / Help

Subcategory: -- None --

Service:

Service offering:

Configuration item: EHR Application Server

* 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

Channel: -- None --

State: New

Impact: 2 - Medium

Urgency: 1 - High

Priority: 2 - High

Assignment group: Application Support - EHR

Assigned to:

Related Search Results >

Notes | Related Records | Resolution Information

Watch list | Work notes list

● Incident 4

servicenow Incident - Create INC0010009

Number: INC0010009

* Caller: Dr. Alex Nguyen

Category: Inquiry / Help

Subcategory: -- None --

Service:

Service offering:

Configuration item: EHR Service

* 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

Channel: -- None --

State: New

Impact: 2 - Medium

Urgency: 1 - High

Priority: 2 - High

Assignment group:

Assigned to:

Related Search Results >

Related Search: 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 Incident - Create INC0010012

Number: INC0010012

* Caller: Karen Patel

Category: Inquiry / Help

Subcategory: -- None --

Service:

Service offering:

Configuration item: EHR Application Server

* Short description: EHR outage Message

Description: The EHR was down for about five minutes today around 8:30 AM. Everyone saw error messages.

Channel: -- None --

State: New

Impact: 1 - High

Urgency: 2 - Medium

Priority: 2 - High

Assignment group:

Assigned to:

Related Search Results >

Related Search: 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
Nomor Insiden	INC0010011
Caller	Sarah Lopez
Configuration Item (CI)	EHR Database Server
Masalah Utama	Kegagalan/Tidak Responsif pada Basis Data.
Gejala Spesifik	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
Nomor Insiden	INC0010010
Caller	Dr. Emily Carter
Configuration Item (CI)	EHR Service
Masalah Utama	Kinerja Aplikasi Lambat (Slow Performance).
Gejala Spesifik	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 pemuatan, 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
Nomor Insiden	INC0010012
Caller	Karen Patel
Configuration Item (CI)	EHR Application Server
Masalah Utama	Gangguan/Padamnya Aplikasi (Outage).
Gejala Spesifik	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
Nomor Insiden	INC0010009
Caller	Dr. Alex Nguyen
Configuration Item (CI)	EHR Service
Masalah Utama	Aplikasi Freezing (Stuck atau Hanging).
Gejala Spesifik	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
Nomor Insiden	INC0010013
Caller	John Miller
Configuration Item (CI)	EHR Application Server
Masalah Utama	Gagal Masuk (Login Failure).
Gejala Spesifik	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 the 'Problem Statement' section of a problem management system. The problem number is PRB0040001. The state is 'New'. The priority is '2 - High'. The assignment group is 'Application Support - EHR' and the assigned user is 'Problem Manager'. The problem statement is 'Recurring EHR slowness and login failures'. The description is 'Summary of the multiple issues occurring across clinics'. The interface includes a progress bar with stages: New, Assess, Root Cause Analysis, Fix in Progress, Resolved, and Closed. The 'New' stage is currently active.

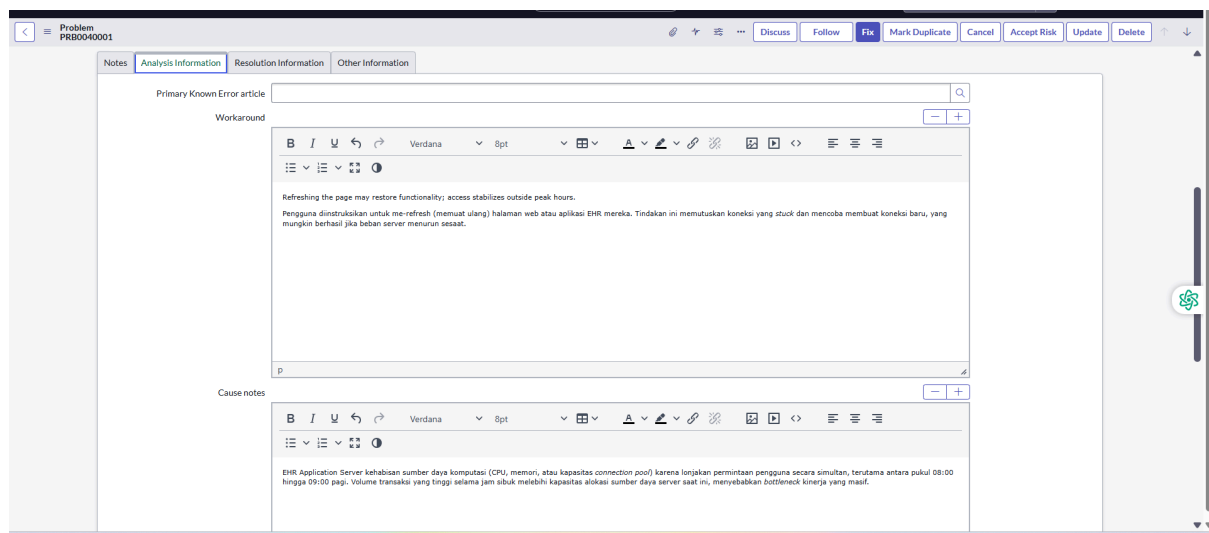
PRB0040001 ini dibuat untuk mengatasi masalah sistemik dan mendasar yang diidentifikasi sebagai "Recurring EHR slowness and login failures" yang mempengaruhi EHR Service dengan prioritas tinggi, hal ini menunjukkan bahwa serangkaian insiden serupa telah dikelompokkan bersama karena masalah tersebut berulang dan berdampak luas di berbagai klinik, yang menjustifikasi 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 'Root Cause Analysis' section of the problem management system. The problem number is PRB0040001. The state is 'Root Cause Analysis'. The priority is '2 - High'. The assignment group is 'Application Support - EHR' and the assigned user is 'Problem Manager'. The problem statement is 'Recurring EHR slowness and login failures'. The description is 'Summary of the multiple issues occurring across clinics EHR Application Server kehabisan sumber daya komputasi (CPU, memori, atau kapasitas connection pool) karena lonjakan 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 includes a progress bar with stages: New, Assess, Root Cause Analysis, Fix in Progress, Resolved, and Closed. The 'Root Cause Analysis' stage is currently active.

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 optimisasi kode aplikasi, untuk mengatasi akar masalah ini.

- Workaround (Analysis Information)



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

Notes

Analysis Information

Resolution Information

Other Information

Resolved by

Resolved

Fix notes

-

+

B I U ↶ ↷ Verdana 8pt

↵ ↻ 🔗 🌐 ⌨️ ▶️ <> ☰ ☷ ☹️

☰ ☷ ☹️

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.

p > span

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) Affected CIs (3) Problem Tasks Change Requests Outages Attached Knowledge											
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

Incidents (5) Affected CIs (3) Problem Tasks Change Requests Outages Attached Knowledge							
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 CIs (3)

Problem Tasks

Change Requests (1)

Outages

Attached Knowledge

Number

Search

Actions on selected rows...

Add

New

Parent = PRB0040001

<input type="checkbox"/>	<div><div></div><div>Number</div><div></div></div>	Short description	Type	State	Planned start date	Planned end date	Requested by	Assigned to
	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 ServiceNow Change Request form for CHG0030004. The form is in the 'New' state and includes fields for Number, Requested by, Category, Service, Configuration item, Priority, Risk, Impact, Model, Type, State, Conflict status, Conflict last run, Assignment group, and Assigned to. The Short description is 'Apply configuration fix to improve EHR performance' and the Description is 'Restart and apply updated configuration settings'. The Justification is 'Resolve recurring slowness and login failures' and the Implementation plan is empty.

Field	Value
Number	CHG0030004
Requested by	System Administrator
Category	Other
Service	
Configuration item	EHR Application Server
Priority	2 - High
Risk	Moderate
Impact	1 - High
Model	Normal
Type	Normal
State	New
Conflict status	Not Run
Conflict last run	
Assignment group	Application Support - EHR
Assigned to	
Short description	Apply configuration fix to improve EHR performance
Description	Restart and apply updated configuration settings
Justification	Resolve recurring slowness and login failures
Implementation plan	

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 ServiceNow Approvals (Authorize) table for CHG0030004. The table lists the State, Approver, Assignment group, Comments, and Created date for each approval. The table shows 8 rows of data, with the first two rows being 'Approved' and the remaining six rows being 'No Longer Required'.

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

PlanningScheduleConflictsNotesClosure Information

Planned start date and Planned end date are the approved change window

Planned start date2025-12-07 06:00:00

Planned end date2025-12-07 07:00:00

CAB required☐

CAB date/time

Actual start date

Actual end date

CAB delegate

CAB recommendation

PlanningScheduleConflictsNotesClosure Information

JustificationResolve recurring slowness and login failures

Implementation plan1. Restart the EHR Application Server
2. Apply updated configuration settings
3. Test login functionality

Risk and impact analysis

Backout plan"Revert configuration file and restart the server."

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

Affected Cls (1)

Impacted Services/CLS

Approvers (8)

Change Tasks (5)

Problems

Incidents Fixed By Change

Incidents Caused By Change

Task SLAs

Outages

Number

Search

⌕

⌕

⌕

⌕

Actions on selected rows...

New

Change request = CHG0030004

<input type="checkbox"/>	<div>🔍 Number ▲</div>	Short description	Type	State	Planned start date	Planned end date	Assignment group	Assigned to
<input type="checkbox"/>	CTASK0010008	Post implementation testing	Testing	<div><div></div>In Progress</div>	(empty)	(empty)	(empty)	(empty)
<input type="checkbox"/>	CTASK0010009	Implement	Implementation	<div><div></div>In Progress</div>	(empty)	(empty)	(empty)	(empty)
<input type="checkbox"/>	CTASK0010010	Backup Application Server Configuration.	Planning	<div><div></div>In Progress</div>	(empty)	(empty)	(empty)	(empty)
<input type="checkbox"/>	CTASK0010011	Apply Updated Connection Settings	Planning	<div><div></div>In Progress</div>	(empty)	(empty)	(empty)	(empty)
<input type="checkbox"/>	CTASK0010012	Test EHR Login and Page Loading	Planning	<div><div></div>In Progress</div>	(empty)	(empty)	(empty)	(empty)

⏪

⏴

1

to 5 of 5

⏵

⏩

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

Affected CIs (1)	Impacted Services/CIs	Approvers (8)	Change Tasks (5)	Problems	Incidents Fixed By Change	Incidents Caused By Change	Task SLAs	Outages																																																				
<div> <div> <div>≡</div> <div>🔍</div> <div>Number</div> <div>Search</div> </div> <div> <div>⌕</div> <div>—</div> <div>Actions on selected rows...</div> <div>New</div> </div> </div> <div>Change request = CHG0030004</div> <table> <tr> <th><input type="checkbox"/></th><th>🔍</th><th>Number</th><th>Short description</th><th>Type</th><th>State</th><th>Planned start date</th><th>Planned end date</th><th>Assignment group</th><th>Assigned to</th></tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td><td></td><td>CTASK0010008</td><td>Post implementation testing</td><td>Testing</td><td>● Closed</td><td>(empty)</td><td>(empty)</td><td>(empty)</td><td>(empty)</td></tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td><td></td><td>CTASK0010009</td><td>Implement</td><td>Implementation</td><td>● Closed</td><td>(empty)</td><td>(empty)</td><td>(empty)</td><td>(empty)</td></tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td><td></td><td>CTASK0010010</td><td>Backup Application Server Configuration.</td><td>Planning</td><td>● Closed</td><td>(empty)</td><td>(empty)</td><td>(empty)</td><td>(empty)</td></tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td><td></td><td>CTASK0010011</td><td>Apply Updated Connection Settings</td><td>Planning</td><td>● Closed</td><td>(empty)</td><td>(empty)</td><td>(empty)</td><td>(empty)</td></tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td><td></td><td>CTASK0010012</td><td>Test EHR Login and Page Loading</td><td>Planning</td><td>● Closed</td><td>(empty)</td><td>(empty)</td><td>(empty)</td><td>(empty)</td></tr> </table> <div> <div>⏪</div> <div>⏩</div> <div>1 to 5 of 5</div> <div>⏪</div> <div>⏩</div> </div>	<input type="checkbox"/>	🔍	Number	Short description	Type	State	Planned start date	Planned end date	Assignment group	Assigned to	<input type="checkbox"/>		CTASK0010008	Post implementation testing	Testing	● Closed	(empty)	(empty)	(empty)	(empty)	<input type="checkbox"/>		CTASK0010009	Implement	Implementation	● Closed	(empty)	(empty)	(empty)	(empty)	<input type="checkbox"/>		CTASK0010010	Backup Application Server Configuration.	Planning	● Closed	(empty)	(empty)	(empty)	(empty)	<input type="checkbox"/>		CTASK0010011	Apply Updated Connection Settings	Planning	● Closed	(empty)	(empty)	(empty)	(empty)	<input type="checkbox"/>		CTASK0010012	Test EHR Login and Page Loading	Planning	● Closed	(empty)	(empty)	(empty)	(empty)
<input type="checkbox"/>	🔍	Number	Short description	Type	State	Planned start date	Planned end date	Assignment group	Assigned to																																																			
<input type="checkbox"/>		CTASK0010008	Post implementation testing	Testing	● Closed	(empty)	(empty)	(empty)	(empty)																																																			
<input type="checkbox"/>		CTASK0010009	Implement	Implementation	● Closed	(empty)	(empty)	(empty)	(empty)																																																			
<input type="checkbox"/>		CTASK0010010	Backup Application Server Configuration.	Planning	● Closed	(empty)	(empty)	(empty)	(empty)																																																			
<input type="checkbox"/>		CTASK0010011	Apply Updated Connection Settings	Planning	● Closed	(empty)	(empty)	(empty)	(empty)																																																			
<input type="checkbox"/>		CTASK0010012	Test EHR Login and Page Loading	Planning	● Closed	(empty)	(empty)	(empty)	(empty)																																																			

servicenow

All
Favorites
History
Workspaces
Admin

Change Request - CHG0030003

Q

Search

🌐

🔍

🔔

👤

Change Request

CHG0030003

Discuss

Follow

Review

Conflict Calendar

Update

Delete

New

Assess

Authorize

Scheduled

Implement

Review

Closed

Canceled

Number

CHG0030003

Requested by

System Administrator

🔍

🔔

Category

Other

▼

Service

🔍

Service offering

🔍

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 settingsS

Model

Normal

Type

Normal

State

Implement

▼

On hold

☐

Conflict status

Conflict

Conflict last run

2025-12-05 04:55:44

* Assignment group

Application Support - EHR

🔍

🔔

Assigned to

🔍

Planning

Schedule

Conflicts

Notes

Closure Information

Watch list

👤

🔔

Work notes

Application Server restarted, configuration updated, and EHR login verified. No performance degradation or errors detected.

📄

☐ Additional comments (Customer visible)

Post

Work notes list

👤

🔔

- Review and Closure

servicenow All Favorites History Workspaces Admin Change Request - CHG0030004 Search Conflict Calendar Update Delete

Change Request CHG0030004 Discuss Follow Close Conflict Calendar Update Delete

New ✓ Assess ✓ Authorize ✓ Scheduled ✓ Implement ✓ **Review** Closed Canceled

Number: CHG0030004

Requested by: System Administrator

Category: Other

Service:

Service offering:

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:

Planning Schedule Conflicts Notes **Closure Information**

Close code: Successful

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

servicenow All Favorites History Workspaces Admin Change Request - CHG0030004 Search Conflict Calendar Update Delete

Change Request CHG0030004 Discuss Follow Conflict Calendar Update Delete

New ✓ Assess ✓ Authorize ✓ Scheduled ✓ Implement ✓ Review ✓ **Closed** Canceled

Number: CHG0030004

Requested by: System Administrator

Category: Other

Service:

Service offering:

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: Closed

Conflict status: Conflict

Conflict last run: 2025-12-05 05:32:57

* Assignment group: Application Support - EHR

Assigned to:

Planning Schedule Conflicts Notes **Closure Information**

* Close code: Successful

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

Conflict Calendar Update Delete

- Record the Change ID
CHG0030004