

ITSM Class: B

LAB ACTIVITY WEEK

11

Individual

Name: Komang Alit Pujangga

NRP: 5026231115

Information Systems Department
Institut Teknologi Sepuluh Nopember
August-December 2025

INDIVIDUAL REPORT

1. Create the Change Request

The screenshot shows the 'Change Request - Create CHG0030001' form in the 'New' stage. The form is divided into two main sections: 'Planning' and 'Schedule'. The 'Planning' section includes fields for Number (CHG0030001), Requested by (Abel Tuter), Category (Applications Software), Service, Service offering, Configuration item (Database Wizard), Priority (2 - High), Risk (High), Impact (1 - High), Short description ([URGENT] Patch OS Critical Security Vulnerability on DB-Server-PROD-001), and Description (OS pada DB-Server-PROD-001 (MySQL) memiliki kerentanan keamanan kritis (CVE-2025-5678) yang harus diatasi segera. Perubahan ini akan melakukan upgrade patch OS ke versi 2.0.1.1 untuk mitigasi risiko. Upgrade akan membutuhkan waktu downtime sekitar 30 menit). The 'Schedule' section includes fields for Model (Normal), Type (Normal), State (New), Conflict status (Not Run), Conflict last run, Assignment group, and Assigned to. The 'Justification' field contains the text: 'Mengurangi risiko keamanan siber secara signifikan. Audit keamanan terbaru mewajibkan patch OS ini untuk menjaga kepatuhan regulasi data keuangan. Penundaan dapat mengakibatkan pelanggaran data.'

2. Approvals (Authorize Stage)

The screenshot shows the 'Change Request - CHG0030001' form in the 'Assess' stage. The form is divided into two main sections: 'Planning' and 'Schedule'. The 'Planning' section includes fields for Number (CHG0030001), Requested by (Abel Tuter), Category (Applications Software), Service, Service offering, Configuration item (Database Wizard), Priority (2 - High), Risk (High), Impact (1 - High), Short description ([URGENT] Patch OS Critical Security Vulnerability on DB-Server-PROD-001), and Description (OS pada DB-Server-PROD-001 (MySQL) memiliki kerentanan keamanan kritis (CVE-2025-5678) yang harus diatasi segera. Perubahan ini akan melakukan upgrade patch OS ke versi 2.0.1.1 untuk mitigasi risiko. Upgrade akan membutuhkan waktu downtime sekitar 30 menit). The 'Schedule' section includes fields for Model (Normal), Type (Normal), State (Assess), On hold (unchecked), Conflict status (Not Run), Conflict last run, Assignment group (Software), and Assigned to. The 'Justification' field contains the text: 'Mengurangi risiko keamanan siber secara signifikan. Audit keamanan terbaru mewajibkan patch OS ini untuk menjaga kepatuhan regulasi data keuangan. Penundaan dapat mengakibatkan pelanggaran data.'

[illegible]

3. Scheduling the Change

Planning
Schedule
Conflicts
Notes
Closure Information

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

Planned start date: 2025-11-25 01:11:01
Planned end date: 2025-11-26 01:11:03
CAB required: ☐
CAB date/time:

Actual start date:
Actual end date:
CAB delegate:
CAB recommendation:

servicenow
All
Favorites
History
Workspaces
Admin
Conflict Calendar
Search

Record updated successfully

Conflict Calendar
CHG0030001
View Form

Today
Scheduling Assistant
Tuesday, 25 November 2025
Day
Month

	00:00	01:00	02:00	03:00	04:00	05:00	06:00	07:00	08:00	09:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00	21:00	22:00	23:00
Blackout Schedule																								
Maintenance Window																								
CHG0030001 [URGENT] Patch OS Critical Security Vulnerability on ...																								

4. Implementing the Change

servicenow
All
Favorites
History
Workspaces
Change Request - CHG0030001
Search

Change Request
CHG0030001
Discuss
Follow
Review
Conflict Calendar
Update
Delete

New
Assess
Authorize
Scheduled
Implement
Review
Closed
Canceled

Number: CHG0030001
Requested by: Abel Tuter
Category: Applications Software
Service:
Service offering:
Configuration item: Database Wizard
Priority: 2 - High
Risk: High
Impact: 1 - High

Model: Normal
Type: Normal
State: Implement
On hold: ☐
Conflict status: No Conflict
Conflict last run: 2025-11-25 01:16:05
* Assignment group: Software
Assigned to:

Short description: [URGENT] Patch OS Critical Security Vulnerability on DB-Server-PROD-001
Description: OS pada DB-Server-PROD-001 (MySQL) memiliki kerentanan keamanan kritis (CVE-2025-5678) yang harus diatasi segera. Perubahan ini akan melakukan upgrade patch OS ke versi 2.0.1.1 untuk mitigasi risiko. Upgrade akan membutuhkan waktu downtime sekitar 30 menit.

Planning
Schedule
Conflicts
Notes
Closure Information

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

Planned start date: 2025-11-25 01:00:00
Planned end date: 2025-11-26 01:00:00
Actual start date: 2025-11-25 01:15:40
Actual end date:

Affected CIs (1)
Impacted Services/CIs
Approvers (11)
Change Tasks (2)
Problems
Incidents Fixed By Change
Incidents Caused By Change
Task SLAs
Outages

Number
Search
Actions on selected rows...
New

Change request = CHG0030001

Number	Short description	Type	State	Planned start date	Planned end date	Assignment group	Assigned to
CTASK0010001	Post implementation testing	Testing	Open	(empty)	(empty)	(empty)	(empty)
CTASK0010002	Implement	Implementation	Open	(empty)	(empty)	(empty)	(empty)

1 to 2 of 2

5. Review and Closure

Change Request
CHG0030001

DiscussFollowCloseConflict CalendarUpdateDelete

NewAssessAuthorizeScheduledImplementReviewClosedCanceled

NumberCHG0030001

Requested byAbel Tuter

CategoryApplications Software

Service

Service offering

Configuration itemDatabase Wizard

Priority2 - High

RiskHigh

Impact1 - High

ModelNormal

TypeNormal

StateReview

On hold

Conflict statusNo Conflict

Conflict last run2025-11-25 01:19:12

* Assignment groupSoftware

Assigned to

Short description

Description

Close codeSuccessful

Close notes

PlanningScheduleConflictsNotesClosure Information

* Close codeSuccessful

* Close notessuccess

Change Request
CHG0030001

DiscussFollowConflict CalendarUpdateDelete

NewAssessAuthorizeScheduledImplementReviewClosedCanceled

NumberCHG0030001

Requested byAbel Tuter

CategoryApplications Software

Service

Service offering

Configuration itemDatabase Wizard

Priority2 - High

RiskHigh

Impact1 - High

ModelNormal

TypeNormal

StateClosed

Conflict statusNo Conflict

Conflict last run2025-11-25 01:19:06

* Assignment groupSoftware

Assigned to

Short description

Description

Close codeSuccessful

Close notes

PlanningScheduleConflictsNotesClosure Information

* Close codeSuccessful

* Close notes

6. Change ID

CHG0030001

ITSM Class: B
LAB REPORT
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 REPORT

1. Problem Scenario

Selama seminggu terakhir, banyak dari mahasiswa, dosen, dan staf administrasi melaporkan latensi yang tinggi hingga gagal memuat halaman ketika mencoba mengakses Portal SSO MyITS. Gejala awalnya adalah *loading* halaman *login* SSO yang memakan waktu lebih dari 30 detik dan munculnya pesan *browser* "Koneksi *Timeout*". Masalah ini memengaruhi semua layanan penting yang ada pada SSO untuk otentikasi seperti SI Akademik, MyITS Classroom, MyITS Presensi, dan portal Office 365. Masalah latensi ini mulai terjadi segera setelah tahap implementasi pembaruan konfigurasi pada *Federation Server* sebagai bagian dari proyek migrasi otentikasi Wi-Fi ke Microsoft Azure AD. Dampak masalah ini sangat meluas karena menghambat hampir semua fungsi operasional dan akademik, menyebabkan gangguan layanan.

Kriteria	Detail dalam Skenario yang Diperbarui
Apa yang terjadi	Latensi ekstrem hingga kegagalan memuat halaman saat mengakses Portal SSO (<i>browser timeout</i>).
Layanan dan Pengguna yang terkena dampak	Portal SSO, memengaruhi semua layanan terintegrasi (SI Akademik, MyITS Classroom, MyITS Presensi dan portal office 365, dll.); Semua pengguna (mahasiswa, dosen, staf).
Keterkaitan dengan <i>Change</i>	Terjadi setelah implementasi pembaruan konfigurasi pada <i>Federation Server</i> sebagai bagian dari proyek migrasi otentikasi Wi-Fi ke Microsoft Azure AD
Dampak	Sangat Kritis , menghambat hampir semua fungsi operasional dan akademik universitas

2. Short report

2.1 summary

Problem Record (PRB0040003) dibuka untuk menginvestigasi *Incident* yang berulang terkait latensi ekstrem dan *timeout* (lebih dari 30 detik) pada Portal SSO MyITS. Masalah ini memengaruhi seluruh pengguna (mahasiswa, dosen, staf) dan memblokir akses ke layanan penting seperti SI Akademik, MyITS Classroom, dan Office 365. Gejala ini mulai muncul segera setelah konfigurasi *Federation Server* diperbarui sebagai bagian dari proyek migrasi otentikasi Wi-Fi ke Microsoft Azure AD . Dampaknya diklasifikasikan sebagai Kritis (Priority 1) karena menghambat fungsi operasional dan akademik universitas secara meluas.

2.2 Root cause

Akar masalah ditemukan berada pada konfigurasi yang tidak optimal pada *database Server* pasca implementasi perubahan terkait Azure AD. Secara spesifik:

1. Pembaruan konfigurasi mengaktifkan proses *query* data identitas tambahan yang tidak diperlukan untuk setiap permintaan otentikasi.
2. Proses *query* ini menyebabkan lonjakan beban I/O dan *bottleneck* performa yang ekstrem pada *DB Server Identitas Utama* ketika *traffic* mencapai puncaknya (latensi pun terjadi, yang berujung pada *timeout* bagi pengguna).

2.3 Workaround

1. Menonaktifkan sementara *claim rules* yang baru ditambahkan pada *Federation Server* yang menyebabkan *query* yang tidak efisien.
2. Meningkatkan batas *timeout* pada *load balancer* di depan SSO dari 30 detik menjadi 60 detik untuk mengurangi *incident* yang dilaporkan pengguna, sambil menunggu perbaikan permanen.

2.4 Proposed Permanent Resolution

1. Pengoptimalan Konfigurasi: Merevisi dan menguji ulang *claim rules* pada *Federation Server* untuk memastikan hanya atribut yang benar-benar esensial yang diminta, sehingga mengurangi beban *query* ke *database*.
2. Pengujian Ulang Penuh: Melakukan uji beban (load testing) ekstensif terhadap konfigurasi yang dioptimalkan di lingkungan *staging* sebelum implementasi di produksi.
3. Penerapan *Change* Terencana: Meluncurkan konfigurasi baru yang telah teruji melalui *Change Request* yang terpisah dan terencana (*backout plan* disiapkan).

2.5 links with Change and Configuration Management.

A. Keterkaitan dengan Change Management

- Penyebab: Masalah ini adalah contoh dari proyeksi risiko *Change* yang tidak terdeteksi selama pengujian. *Problem* ini dipicu langsung oleh *Change* konfigurasi pada *Federation Server* yang merupakan bagian dari proyek migrasi Azure AD.
- Resolusi: Solusi permanen harus dilakukan melalui proses *Change Management* (membuat *Change Request* baru) untuk menerapkan konfigurasi yang telah diperbaiki. Ini memastikan perubahan diuji, disetujui, dan memiliki rencana *backout*, mencegah terulangnya masalah.

B. Keterkaitan dengan Configuration Management

- Identifikasi CI: CMDB digunakan untuk mengidentifikasi *Configuration Item* (CI) utama yang terlibat, yaitu databaseServer 1 Identitas Utama.
- Korelasi: Melalui CMDB, tim dapat melihat bahwa kedua CI ini saling bergantung satu sama lain untuk menyediakan layanan SSO. Data dalam CMDB membantu analis mengisolasi bahwa *Change* pada satu CI Federation Server secara negatif memengaruhi kinerja CI yang terhubung DB Server.

3. Screenshot of the completed Problem Record in ServiceNow.

3.1 create new problem record

servicenow | All | Favorites | History | Workspaces | Admin | Problem - PRB0040003

Problem - PRB0040003

Assess

Number: PRB0040003

Origin task: [Search]

Category: Database

Subcategory: --None--

Service: [Search]

Service offering: [Search]

Configuration item: DatabaseServer1

Model: General

State: Assess

Impact: 1-High

Urgency: 1-High

Priority: 3-Critical

Assignment group: Problem Solving

Assigned to: Problem Coordinator A

* Problem statement: Latensi tinggi dan Timeout Portal SSO MyITS Pasca Konfigurasi Integrasi Azure AD

Description: Selama seminggu terakhir banyak dari mahasiswa, dosen, dan staf administrasi melaporkan latensi yang tinggi hingga gagal memuat halaman ketika mencoba mengakses Portal SSO MyITS. Gejala awalnya adalah loading halaman login SSO yang memakan waktu lebih dari 30 detik dan munculnya pesan browser "Koneksi Timeout". Masalah ini memengaruhi semua layanan penting yang ada pada SSO untuk otentikasi seperti Si Akademik, MyITS Classroom, MyITS Presensi, dan portal Office 365. Masalah latensi ini mulai terjadi segera setelah tahap implementasi perubahan konfigurasi pada Federation Server sebagai bagian dari proyek migrasi otentikasi WIF ke Microsoft Azure AD. Dampak masalah ini sangat meluas karena menghambat hampir semua fungsi operasional dan akademik, menyebabkan gangguan layanan.

Related Search Results

Notes | Analysis Information | Resolution Information | Other Information

Work notes list

Work notes

Activities: 1

System Administrator

Assigned to: Problem Coordinator A

Assignment group: Problem Solving

Category: Database

Configuration item: DatabaseServer1

Impact: 1-High

Field changes: 2025-11-11 07:58:42

3.2 Assess (work note investigation step)

Service:

Service offering:

Configuration item:

Configuration item:

Problem statement: Latensi tinggi dan Timeout Portal SSO MyITS Pasca Konfigurasi Integrasi Azure AD

Description: Selama seminggu terakhir banyak dari mahasiswa, dosen, dan staf administrasi melaporkan latensi yang tinggi hingga gagal memuat halaman ketika mencoba mengakses Portal SSO MyITS. Gejala awalnya adalah loading halaman login SSO yang memakan waktu lebih dari 30 detik dan munculnya pesan browser "Timeout". Masalah ini memengaruhi semua layanan penting yang ada pada SSO untuk autentikasi seperti SI Akademik, MyITS Classroom, MyITS Presensi, dan portal Office 365. Masalah latensi ini mulai terjadi segera setelah tahap implementasi perubahan konfigurasi pada Federation Server sebagai bagian dari proyek migrasi otentikasi Wi-Fi ke Microsoft Azure AD. Dampak masalah ini sangat meluas karena menghambat hampir semua fungsi operasional dan akademik, menyebabkan gangguan layanan.

Related Search Results

Notes Analysis Information Resolution Information Other Information

Work notes list

Work notes

Activities

1. Investigate Problem berdasarkan Incident Info yang masuk mengenai terkait timeout SSO MyITS. Tujuan: Tiba incident terkait ke Problem ini.

2. Log Change dan Riset masalah dimual setelah implementasi konfigurasi pada Federation Server untuk integrasi Azure AD.

3. Tiba mengidentifikasi status tinggi pada server database selama satu hour meskipun CPU database terlihat normal. Catatan: Terjadi bottleneck IO akibat query yang tidak efisien dari Federation Server pasca konfigurasi Azure AD.

System Administrator

Assigned to: Problem Coordinator A

Assignment group: Problem Solving

Category: Database

Configuration item: DatabaseServer1

Impact: 1 - High

Priority: 1 - Critical

State: Assess

Urgency: 1 - High

3.3 RCA (identify root cause and workaround)

Number: PRB0040003

Origin task:

Category: Database

Subcategory: --None--

Service:

Service offering:

Configuration item:

Configuration item:

Problem statement: Latensi tinggi dan Timeout Portal SSO MyITS Pasca Konfigurasi Integrasi Azure AD

Description: Selama seminggu terakhir banyak dari mahasiswa, dosen, dan staf administrasi melaporkan latensi yang tinggi hingga gagal memuat halaman ketika mencoba mengakses Portal SSO MyITS. Gejala awalnya adalah loading halaman login SSO yang memakan waktu lebih dari 30 detik dan munculnya pesan browser "Timeout". Masalah ini memengaruhi semua layanan penting yang ada pada SSO untuk autentikasi seperti SI Akademik, MyITS Classroom, MyITS Presensi, dan portal Office 365. Masalah latensi ini mulai terjadi segera setelah tahap implementasi perubahan konfigurasi pada Federation Server sebagai bagian dari proyek migrasi otentikasi Wi-Fi ke Microsoft Azure AD. Dampak masalah ini sangat meluas karena menghambat hampir semua fungsi operasional dan akademik, menyebabkan gangguan layanan.

Related Search Results

Notes Analysis Information Resolution Information Other Information

Primary Known Error article

Workaround

B I U Verdana Bpt

• Mengembalikan sementara traffic autentikasi yang terbelah (jalan yang telah migrasi Wi-Fi) ke Secondary Federation Server yang menggunakan konfigurasi lama yang stabil.

• Memeriksa status timeout pada load balancer dan proxy server yang berada di depan SSO untuk menghindari timeout koneksi pengguna, sambil tim bekerja pada akar masalah.

• Memeriksa Workaround Manual: Mengembalikan pengguna untuk mengakses layanan ini secara langsung (misalnya, melalui IP atau domain tertentu) jika memungkinkan, meskipun tanpa SSO.

3.4 fix in progress(fix solution) and resolved

servicenow

All Favorites History Workspaces

Problem - PRB0040003

Search

Problem - PRB0040003

New Assess Root Cause Analysis Fix in Progress Resolved Closed

Number: PRB0040003

Origin task:

Category: Database

Subcategory: --None--

Service:

Service offering:

Configuration item: DatabaseServer1

Model: General

State: Resolved

Resolution code: Fix Applied

Impact: 1 - High

Urgency: 1 - High

Priority: 1 - Critical

Assignment group: Problem Solving

Assigned to: Problem Coordinator A

* Problem statement

Description

Latensi tinggi dan Timeout Portal SSO MyITS Pasca Konfigurasi Integrasi Azure AD

Selama seminggu terakhir banyak dari mahasiswa, dosen, dan staf administrasi melaporkan latensi yang tinggi hingga gagal memuat halaman ketika mencoba mengakses Portal SSO MyITS. Gejala awalnya adalah loading halaman login SSO yang memakan waktu lebih dari 30 detik dan munculnya pesan browser "Network Timeout". Masalah ini memengaruhi semua layanan penting yang ada pada SSO untuk autentikasi seperti SI Akademik, MyITS Classroom, MyITS Presensi, dan portal Office 365. Masalah latensi ini mulai terjadi segera setelah tahap implementasi perubahan konfigurasi pada Federation Server sebagai bagian dari proyek migrasi autentikasi Wi-Fi ke Microsoft Azure AD. Dampak masalah ini sangat meluas karena menghambat hampir semua fungsi operasional dan akademik, menyebabkan gangguan layanan.

Related Search Results

Notes Analysis Information Resolution Information Other Information

Resolved by: Problem Coordinator A

Resolved: 2025-11-11 08:45:03

* Fix notes

• Mengoptimalkan Konfigurasi Federation Server: Meninjau script atau claim rules pada Federation Server untuk memastikan hanya atribut identitas yang benar-benar esensial yang diminta dari server database saat proses autentikasi, mengurangi beban query.

• Batasi Akses Jaringan: Memastikan konfigurasi DNS pada Federation Server untuk menggunakan internal caching atau DNS forwarder yang lebih cepat untuk pemetaan eksternal, atau memastikan koneksi ke Azure AD stabil dan latensi rendah.

• Uji Beban Terkontrol: Melakukan uji beban eksternal pada konfigurasi baru di lingkungan staging sebelum diimplementasikan kembali secara permanen melalui Change Request baru.

3.5 closed

servicenow

All Favorites History Workspaces

Problem - PRB0040003

Search

Problem - PRB0040003

New Assess Root Cause Analysis Fix in Progress Resolved Closed

Number: PRB0040003

Origin task:

Category: Database

Subcategory: --None--

Service:

Service offering:

Configuration item: DatabaseServer1

Model: General

State: Closed

Resolution code: Fix Applied

Impact: 1 - High

Urgency: 1 - High

Priority: 1 - Critical

Assignment group: Problem Solving

Assigned to: Problem Coordinator A

* Problem statement

Description

Latensi tinggi dan Timeout Portal SSO MyITS Pasca Konfigurasi Integrasi Azure AD

Selama seminggu terakhir banyak dari mahasiswa, dosen, dan staf administrasi melaporkan latensi yang tinggi hingga gagal memuat halaman ketika mencoba mengakses Portal SSO MyITS. Gejala awalnya adalah loading halaman login SSO yang memakan waktu lebih dari 30 detik dan munculnya pesan browser "Network Timeout". Masalah ini memengaruhi semua layanan penting yang ada pada SSO untuk autentikasi seperti SI Akademik, MyITS Classroom, MyITS Presensi, dan portal Office 365. Masalah latensi ini mulai terjadi segera setelah tahap implementasi perubahan konfigurasi pada Federation Server sebagai bagian dari proyek migrasi autentikasi Wi-Fi ke Microsoft Azure AD. Dampak masalah ini sangat meluas karena menghambat hampir semua fungsi operasional dan akademik, menyebabkan gangguan layanan.

Related Links

Communicate Workaround Communicate DR

Notes Analysis Information Resolution Information Other Information

Opened by: System Administrator

Confirmed by: Problem Coordinator A

Fix by: Problem Coordinator A

Completed by: Problem Coordinator A

Close notes

Opened: 2025-11-11 07:43:45

Confirmed: 2025-11-11 08:18:30

Fix: 2025-11-11 08:24:34

Completed: 2025-11-11 08:48:12

3.6 Link related record

incident

Incidents (2)

Affected CIs (1)

Problem Tasks

Change Requests (1)

Outages

Attached Knowledge

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

⌕

Number

Search

affected CIs

Incidents

Affected CIs (1)

Problem Tasks

Change Requests (1)

Outages

Attached Knowledge

≡

▼

Configuration Item

Search

⌂

—

Actions on selected rows...▼

Add

Task = PRB0040003

<input type="checkbox"/>	Configuration Item	Class	Support group	Owned by	Applied	Applied date	Manual proposed change	Updated
<input type="checkbox"/>	DatabaseServer1	Server	(empty)	(empty)	false	(empty)	false	2025-11-11 07:58:42

<<

<

1

>

>>

change

Incidents

Affected CIs (1)

Problem Tasks

Change Requests (1)

Outages

Attached Knowledge

≡

▼

Short description

Search

⌕

Number

Short description

▼

Type

State

Planned start date

Planned end date

Requested by

Assigned to

Parent = PRB0040003

CHG0030004

Upgrade Wi-Fi Authentication System to Azure AD SSO

Normal

Closed

2025-11-10 22:00:00

2025-11-11 05:00:00

Jarvis Galas

Fred Luddy

⏪

⏩

1 to 1 of 1

⏪

⏩

⌕

Actions on selected rows...

Add

New

4. Link to the PDI instance used for the activity

https://dev195234.service-now.com/login.do?user_name=admin&sys_action=sysverb_login&user_password=LJ7*MroU%5E0rz

<https://dev195234.service-now.com/>