Fellesdel

## 1) Forklar hva de fire nøkkelteknikkene i Computational thinking er.

I «computational thinking» er det fire nøkkelteknikker; “abstraction”, “decomposition”, “pattern recognition” og “algorithm”.

1. Abstraction handler om å finne den informasjonen som er viktigst.
2. Decomposition handler om å dele oppgaven i flere biter.
3. Pattern recognintion handler om å finne deloppgaver som har relasjoner.
4. Algorithm handler om å utvikle og følge en løsning med trinn.

## 2) Hva er de viktigste funksjonene til et helpdesk-system.

I et helpdesk system så er det en del funksjoner som må på plass for at systemet skal fungere.

1. Førstelinje: En førstelinje skal ha de som har minst kompetanse. Dette ender ofte opp å være for eksempel studenter.
2. Andrelinje: Andrelinje funker litt som en «plan b». Om Førstelinje ikke klarer å løse problemet blir problemet vidreført til andrelinje.
3. Tredjelinje: Tredjelinje er leverandøren av et produkt. Akuratt som andrelinje er tredjelinje en «plan c». Dersom andrelinje ikke klarer å løse problemet er det viktig at andrelinje har god kontakt med tredjelinje.
4. Støttedatabase: En database hvor alle problemer blir registrert, og dersom løsningen ble funnet blir den registrert også.

## 3 ) Hva er Active Directory, og hvordan brukes det til å administrere brukere og ressurser i et Windows-basert nettverk?

AD er et verktøy som brukes for å administrere brukere og ressurser. AD brukes ofte i bedrifter, rett og slett for å administrere brukere av et nettverk med for eksempel Organizational Units for sortering og Group Policy Object for brukerenes rettigheter.