**KINO**

Ovim primjerom, vlasnici kina žele da modernizuju sistem poslovanja, te omoguće osoblju lakše obavljanje posla, a korisnicima pruže kvalitetnije i interesantnije usluge. Cilj je da kino omogući prodaju i rezervaciju karata putem interneta, te elektronsko plaćanje usluga.

**Izbor filmova**

Vlasnik, zadužen za selekciju filmova redovno prati trendove i zahtjeve klijenata, te vrši izbor i nabavku dostupnih filmova. Pravi sedmični program, te raspored termina i raspored sala za filmove, prema popularnosti filma i zainteresovanosti klijenata.

Vlasnik može rezervisati salu za specijalnu projekciju koja neće biti dostupna za javnost.

**Rezervacija karata**

Proces rezervacije karata odvija se na dva načina, telefonski ili putem web interfejsa.

Klijent telefonski razgovara sa osobom odgovornom za rezervaciju karata. Klijent govori izabrani film i termin, te podatke o broju karata, a zatim zaposlenik provjerava dostupnost termina. Ukoliko je moguće izvršiti rezervaciju, zaposlenik uzima lične podatke od klijenta.

Putem web interfejsa, klijent ima mogućnost izbora filma i termina. Nakon potvrde izbora, klijent dobija mogućnost izbora sjedišta u sali za projekcije. Zatim korisnik unosi lične podatke i završava rezervaciju.

Prilikom zaključivanja rezervacije izabrana mjesta se u bazi podataka označavaju kao zauzeta.

Rezervacija se preuzima u kinu, a najkasnije 2 sata prije projekcije. Ukoliko klijent ne preuzme rezervisane karte, rezervacija se otkazuje. Rezervaciju je moguće otkazati samo u potpunosti (nije moguće otkazati jednu kartu). U slučaju otkazivanja rezervacije, oslobađaju se zauzeta mjesta. Prilikom preuzimanja rezervacije, klijent je dužan pokazati ličnu kartu kojom potvrđuje lične podatke.

**Prodaja karata**

Klijent dolazi na šalter za prodaju karata. Klijent govori zaposleniku film koji želi gledati, a zaposlenik mu nudi termine projekcija. Klijent izabire termin, a zaposlenik mu pokazuje raspored sjedišta u sali. Ukoliko klijent nije zadovoljan rasporedom slobodnih mjesta ili ukoliko nema mjesta, nudi mu se mogućnost odabira drugog termina ili drugog filma. Klijent izabire mjesta. Zaposlenik pita klijenta za Kino karticu, obračunava novo stanje poena, zaključuje narudžbu, te saopštava klijentu cijenu usluga.

Klijent ima mogućnost plaćanja gotovinom ili elektronskom karticom.

Prilikom plaćanja elektronskom karticom koristi se sistem za autorizaciju kartica, koji odobrava ili odbija transakciju.

Zaposlenik izdaje račun i karte klijentu.

Klijent može odustati od kupovine u svakom trenutku, osim prilikom izdavanja računa.

Prilikom preuzimanja rezervisanih karata, klijent daje svoje podatke zaposleniku. Nakon validacije podataka, zaposlenik ima uvid u rezervisana mjesta, te zaključuje narudžbu. Zaposlenik vrši naplatu i izdaje karte i račun klijentu.

**Obrada narudžbe**

Prilikom zaključivanja kupovine, sva mjesta za koja su prodate karte u toj transakciji, označavaju se kao zauzeta u bazi podataka. Vodi se evidencija o ukupnom broju prodatih karata.

**Korisnička kartica**

Svi zainteresovani klijenti imaju mogućnost kreiranja korisničke KINO kartice. Sa KINO karticom klijenti sakupljaju bodove. Jedan film donosi jedan bod. Za ostvarenih 10 bodova klijent ima pravo na besplatnu porciju kokica.

Studenti imaju mogućnost kreiranja Student KINO kartice, za ostvarivanje popusta. Student KINO kartica se kreira na zahtjev korisnika uz dokaz o statusu studenta.

**Prodaja grickalica**

U kinu postoji poseban šalter za prodaju hrane i pića.

Zaposlenik je dužan svakodnevno da vrši provjeru zaliha, te obavještava vlasnika o potrebnim proizvodima.

Klijenti imaju mogućnost kupovine slanih i slatkih kokica, gaziranih i negaziranih pića.

Klijent saopćava zaposleniku svoj izbor proizvoda. Zaposlenik zaključuje narudžbu, vrši naplatu proizvoda, te izdaje klijentu proizvode i račun.

Klijent može preuzeti besplatne kokice ukoliko ima ostvaren dovoljan broj poena na KINO kartici.

**Popust**

Studenti kao korisnici kina imaju pravo na popust 25%. Popust se ostvaruje uz Student KINO karticu.