**KINO**

Vlasnici kina su uočili da porast broja korisnika interneta i dostupnost velikog broja filmova na internetu negativno utječe na poslovanje kina. Stoga su odlučili da privuku pažnju klijenata. Plan je da modernizuju sistem poslovanja, te da omoguće osoblju lakše obavljanje svog posla i da korisnicima pruže kvalitetnije i interesantnije usluge. Cilj je da kino omogući rezervaciju karata putem interneta ili telefonski, što će klijentima znatno olakšati samu rezervaciju karata, odnosno riješiće ih muke dolaska do kina, pogotovo ukoliko se ne nalaze u neposrednoj blizini. Također, klijentima će biti omogućeno plaćanje karata pomoću kreditne kartice. Sam izbor filma, termina projekcije, kao i odabir mjesta u sali će također biti olakšan, zato što će klijentima biti znatno lakše da donesu odluku ukoliko imaju mogućnost pregleda svega navedenog. Ukoliko klijent u bilo kojem trenutku odluči da odustane od kupovine, može odustati bez bilo kakvih posljedica po sebe kao i po zaposelnika, jer će se sistem automatski vratiti u stanje u kojem je bio prije početka kupovine, odnosno on će sam poništiti kupovinu. Pomoću ovog sistema, cijelo kino će biti znatno organizovanije, što će privući još više klijenata ali će i vlasniku kina omogućiti znatno jasniji pregled poslovanja svih zaposlenih kao i samog kina.

**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. Nakon što napravi željeni raspored, smješta ga u sistem.

**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 podatke koje je priložio pri rezervaciji.

**Sugestija klijenta**

U modernizaciji kina bitan faktor predstavlja i interakcija sa klijentom, te uvažavanje sugestija i zahtijeva klijenata. Zato se uvodi SNOFHYP [*Speak Now Or Forever Hold Your Peace*] Knjiga koja omogućava da nakon odgledanog filma klijent napiše koji bi sljedeći film želio/željela gledati, ili da ostavi sugestiju bilo koje vrste vezanu za usluge. Na ovaj način stalni posjetioci kina imaju privilegiju da indirektno utječu na rad istog.

**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, te ukoliko je klijent priloži, zaposlenik stavlja pečat na za to predviđeno mjesto, 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 zaključivanja narudžbe.

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.

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, pri čemu mora predati ispunjenu KINO karticu, te će mu zaposlenik dati novu.

**Popust**

Studenti kao korisnici kina imaju pravo na popust 25%. Popust se ostvaruje uz Student KINO karticu, tako što se kartica priloži prilikom kupovine karata.

**Funkcionalni zahtjevi:**

* Mogućnost rezervacije karata putem interneta
* Mogućnost rezervacije karata telefonski
* Pravljenje sedmičnog programa i rasporeda projekcija
* Izbor filma
* Izbor termina projekcije
* Korištenje SNOFHYP Knjige
* Plaćanje karticom
* Gotovinsko plaćanje
* Obračun popusta
* Mogućnost odustajanja od kupovine
* Validacija podataka prilikom preuzimanja rezervisanih karata
* Obrada narudžbe
* Mogućnost kreiranja KINO kartice
* Mogućnost kreiranja Student KINO kartice
* Kupovina grickalica

**Lista aktera:**

* **Vlasnik** (administrator) – zadužen za pravljenje sedmičnog programa i izbor filmova
* **Zaposlenik**  - omogućava klijentu interakciju sa sistemom, te ispunjava sve klijentove zahjteve
* **Klijent**  - koristi usluge kina
* **Sistem za autorizaciju kartica** – omogućava plaćanje kreditnom karticom

**NAPOMENA:** Detaljne aktivnosti aktera specificirane su u procedurama.

**Scenarij 1:**  *Rezervacija karata i preuzimanje*

|  |  |
| --- | --- |
| Opis: | Klijent vrši rezervaciju karata putem interneta(pomoću web interfejsa) ili telefonski, bira film, termin i sjedišta, ostavlja lične podatke, a preuzima karte u kinu na prodajnom mjestu |
| Glavni tok: | Završava uspješno validacijom ličnih podataka klijenta koji je rezervisao karte |
| Preduvjeti: | Klijent ima dostupan web interfejs ili kontakt telefon za rezervaciju |
| Posljedice: | Klijent pristupa plaćanju rezervisanih karata |

*Tok događaja:*

|  |  |
| --- | --- |
| **KLIJENT** | **SISTEM KINO** |
| 1. Pristupanje interfejsu za rezervaciju |  |
|  | 2.Prikaz trenutne ponude filmova i termina, te omogućavanje izbora sjedišta |
| 3. Izbor filma, termina i sjedišta |  |
| 4. Unos ličnih podataka |  |
|  | 5. Zaključivanje rezervacije |
| 6.Preuzimanje rezervisanih karata uz validaciju ličnih podataka |  |

*Alternativni tok* *1*: Telefonska rezervacija

*Preduvjet*: Nije zadovoljen korak 1., klijent nema pristup web interfejsu

*Tok događaja:*

|  |  |
| --- | --- |
| **KLIJENT** | **ZAPOSLENIK** |
| 1. Klijent vrši razgovor sa zaposlenikom oko izbora filma, termina, te sjedišta |  |
| 2. Klijent daje lične podatke zaposleniku |  |
|  | 3. Zaposlenik unosi lične podatke klijenta |
| 4. Nastavak na koraku 5. glavnog toka |  |

*Alternativni tok 2:* Neuspjašna validacija podataka klijenta

*Preduvjet:* Nije zadovoljen korak 6., podaci koje je klijent dao se ne podudaraju sa rezervacijom

*Tok događaja:*

|  |
| --- |
| **ZAPOSLENIK** |
| 1. Zaposlenik obavještava klijenta o neuspješnoj validaciji |

*Alternativi tok 3:* Nepreuzeta rezervacija

*Preduvjet:* Klijent nije preuzeo rezervisane karte do 2 sata prije projekcije

*Tok događaja:*

|  |
| --- |
| **SISTEM KINO** |
| 1. Sistem otkazuje rezervaciju |

**Scenarij 2**: Kupovina karata

|  |  |
| --- | --- |
| Opis: | Klijent dolazi u kino, te na prodajnom mjestu vrši izbor filma, termina i sjedišta(ili preuzima rezervisane karte), te vrši plaćanje |
| Glavni tok: | Završava uspješnim plaćanjem zaposleniku |
| Preduvjeti: | Postoje slobodna mjesta za projekcije |
| Posljedice: | Klijent preuzima kupljene karte |

*Tok događaja:*

|  |  |
| --- | --- |
| **KLIJENT** | **SISTEM KINO** |
| 1. Klijent pristupa prodajnom mjestu |  |
| 2. Klijent bira film, termin i sjedišta |  |
| 3. Klijent ne posjeduje KINO ili Student KINO karticu |  |
|  | 4. Zaključivanje narudžbe |
| 5. Plaćanje gotovinom |  |
| 6. Preuzimanje karata |  |

*Alternativni tok 1:* Plaćanje karticom

*Preduvjet:* Nije zadovoljen korak 5., klijent odluči da plati karticom a ne gotovinom

*Tok događaja:*

|  |  |
| --- | --- |
| **KLIJENT** | **SISTEM ZA AUTORIZACIJU KARTICA** |
| 1. Plaćanje kreditnom karticom |  |
|  | 2. Autorizacija kreditne kartice |
| 3. Preuzimanje karata |  |

*Alternativni tok 2:* Plaćanje rezervisanih karata

*Preduvjet:* Nije zadovoljen korak 2., klijent je rezervisao karte

*Tok događaja:*

|  |
| --- |
| **KLIJENT** |
| 1. Klijent plaća narudžbu |
| 1. Klijent preuzima karte |

*Alternativni tok 3:* Obračun popusta

*Preduvjet:* Nije zadovoljen korak 3., klijent posjeduje Student KINO karticu

*Tok događaja*:

|  |
| --- |
| **SISTEM KINO** |
| 1. Obračun popusta na kupljene karte |
| 2.Nastavak na koraku 4. glavnog toka |

*Alternativni tok 4:* Obračun Kino bodova

*Preduvjet:*  Nije zadovoljen korak 3., klijent posjeduje KINO karticu

*Tok događaja:*

|  |
| --- |
| **SISTEM KINO** |
| 1. Obračun novog stanja poena na kartici |
| 2.Nastavak na koraku 4. glavnog toka |

*Alternativni tok 5:* Odustajanje od kupovine

*Preduvjet:* Tok događaja nije došao do koraka 4., klijent želi da odustane od kupovine karata

*Tok događaja:*

|  |
| --- |
| **SISTEM KINO** |
| 1. Prekid procesa kupovine karata |

**Scenarij 3:** Pravljenje sedmičnog programa

|  |  |
| --- | --- |
| Opis: | Vlasnik (administrator) putem interfejsa unosi filmove koji će se prikazivati tokom sedmice, te vrši raspored termina prikazivanja filmova po salama |
| Glavni tok: | Završava objavom rasporeda filmova za sljedeću sedmicu |
| Preduvjeti: | Vlasnik je pronašao odgovarajuće filmove za prikazivanje |
| Posljedice: | Raspored filmova je objavljen |

*Tok događaja:*

|  |
| --- |
| **ADMINISTRATOR** |
| 1. Logovanje administratora na sistem |
| 2. Unos novih filmova koji će se prikazivati |
| 3. Pravljenje rasporeda filmova po terminima i salama |
| 4. Objavljivanje raporeda |

**Scenarij 4:** Kreiranje KINO kartice

|  |  |
| --- | --- |
| Opis: | Klijent podnosi zahtjev za kreiranje KINO ili Student KINO kartice, te mu zaposlenik izdaje odgovarajuću karticu |
| Glavni tok: | Završava izdavanjem kartice klijentu |
| Preduvjeti: | Klijent želi da posjeduje KINO karticu, klijent je student(ukoliko želi Student KINO karticu) |
| Posljedice: | Klijent dobija KINO karticu |

*Tok događaja:*

|  |  |
| --- | --- |
| **KLIJENT** | **ZAPOSLENIK** |
| 1. Klijent pristupa prodajnom mjestu |  |
| 2. Klijent podnosi zahtjev za kreiranje KINO kartice |  |
| 3. Klijent daje svoje podatke zaposleniku |  |
|  | 4.Zaposlenik izdaje KINO karticu klijentu |

*Alternativni tok 1:*  Zahtjev za Student KINO karticu

*Preduvjet:* Nije zadovljen korak 2., klijent želi Student KINO karticu

*Tok događaja:*

|  |  |
| --- | --- |
| **KLIJENT** | **ZAPOSLENIK** |
| 1. Klijent podnosi zahtjev za kreiranje Student KINO kartice |  |
| 2. Klijent podnosi zahtjev za kreiranje KINO kartice |  |
|  | 3. Zaposlenik vrši provjeru statusa studenta |
|  | 4.Zaposlenik izdaje Student KINO karticu klijentu |

*Alternativni tok 2:* Nije zadovoljen korak 3. Alternativnog toka 1, klijent nema dokaza o statusu studenta

1. Zaposlenik obavijesti klijenta da mora donijeti dokaz o statusu studenta

**Scenarij 5:** Prodaja grickalica

|  |  |
| --- | --- |
| Opis: | Klijent pritupa prodajnom mjestu, te zaposleniku govori svoj izbor, nakon čega zaposlenik obradi narudžbu, te izvrši prodaju |
| Glavni tok: | Završava preuzimanjem proizvoda |
| Preduvjeti: | Klijent želi kupiti grickalice ili sok |
| Posljedice: | Klijent dobije kupljene proizvod |

*Tok događaja:*

|  |  |
| --- | --- |
| **KLIJENT** | **ZAPOSLENIK** |
| 1. Klijent pristupa odgovarajućem šalteru za prodaju grickalica |  |
| 2. Klijent bira proizvode koje želi kupiti |  |
|  | 3. Zaposlenik zaključuje narudžbu |
|  | 4. Zaposlenik vrši naplatu i predaje proizvode klijentu |

*Alternativni tok 1:* Klijent ostvaruje pravo na besplatne kokice

*Preduvjet:* Nije zadovoljen korak 2., klijent ima 10 poena na KINO kartici

*Tok događaja:*

|  |
| --- |
| **ZAPOSLENIK** |
| 1. Zaposlenik izdaje novu KINO karticu klijentu te preuzima već popunjenu |
| 2. Zaposlenik daje klijentu besplatne kokice |

**Scenarij 6:** Korištenje SNOFHYP Knjige

|  |  |
| --- | --- |
| Opis: | Klijent dolazi do zaposlenika na šalteru, traži SNFHYP Knjigu i piše sugestije/želje. Nakon tog zaposlenik potpisuje da je primio sugestiju klijenta u knjizi. |
| Glavni tok: | Završava vraćanjem SNOFHYP Knjige i potpisom zaposlenog kao potvrdom da će sugestija biti razmotrena. |
| Preduvjeti: | Klijent ima prijedlog i želi da ga zapiše nakon upravo odgledanog filma u kinu |
| Posljedice: | Klijent ostavlja prijedlog i postoji mogućnost da bude uvažen |

*Tok događaja:*

|  |  |
| --- | --- |
| **KLIJENT** | **ZAPOSLENIK** |
| 1. Klijent pristupa odgovarajućem šalteru za pristup SNOFHYP Knjizi |  |
|  | 2.Zaposlenik traži kartu za film koji se prikazivao tekućeg dana |
| 3. Klijent daje na uvid kartu |  |
|  | 4. Zaposlenik daje SNOFHYP Knjigu klijentu |
| 5. Klijent piše sugestije, te po završetku vraća knjigu zaposleniku |  |
|  | 6.Zaposlenik potpisuje da je primio sugestiju |

*Alternativni tok 1:* Klijent nema mogućnost korištenja SNOFHYP Knjige

*Preduvjet:* Nije zadovoljen korak 3., klijent nema kartu za film koji se prikazivao tekućeg dana

*Tok događaja:*

|  |  |
| --- | --- |
| **KLIJENT** | **ZAPOSLENIK** |
| 1. Klijent nema kartu |  |
|  | 2. Zaposlenik ga upoznaje sa pravilima i na koji način može steći pravo davanja prijedloga |