

TALLINNA TEHNIKAÜLIKOOL
Infotehnoloogia teaduskond

Silver Ingver 213670IABB
Jan Markus Kell 213665IABB

Apteekide tööprotsesside tõhustamine, probleemide kaardistamine ja nende juurpõhjuste analüüs ettevõttes X

Bakalaureusetöö

Juhendaja: Liisa Jõgiste
MSc

Kaasjuhendaja: Jane Kalme
MSc

Tallinn 2025

Autorideklaratsioon

Kinnitame, et oleme koostanud antud lõputöö iseseisvalt ning seda ei ole kellegi teise poolt varem kaitsmisele esitatud. Kõik töö koostamisel kasutatud teiste autorite tööd, olulised seisukohad, kirjandusallikatest ja mujalt pärinevad andmed on töös viidatud.

Autorid: Silver Ingver, Jan Markus Kell

20.05.2025

Annotatsioon

Töö autorid viisid läbi uuringu frantsiisivõrgustikus tegutsevate apteekide tööprotsesside tõhustamise eesmärgil. Lõputöö keskendus frantsiisiandja protsessidele, mille korraldus ja toimivus mõjutavad apteekide igapäevast töövoogu ja töökorraldust. Uurimistöö eesmärgiks oli kaardistada peamised probleemsed kohad apteekidega seotud protsessides ning tuvastada nende juurpõhjused, et töötada välja praktilised ja rakendatavad parendusettepanekud.

Töö koostamisel viidi läbi intervjuud valitud apteekide juhatajatega ning analüüsiti kogutud andmeid läbi määratletud analüüsikategooriate. Protsesside mõistmiseks ja murekohtade esiletõstmiseks kasutati ARIS-tarkvara ning loodi erinevaid protsessimudeleid.

Töö tulemusena kaardistati protsessides esinevaid probleeme ja leiti neile vastav lahendus. Lahenduste eesmärk oli vähendada tarbetut ajakulu, suurendada töötajate töörahulolu ning muuta protsessid läbipaistvamaks ja sujuvamaks. Lõputöö toetab frantsiisiandjat protsesside parendamisel, arvestades apteekide vahetut kogemust ja vajadusi.

Lõputöö on kirjutatud eesti keeles ning sisaldab teksti 55 leheküljel, 6 peatükki, 4 joonist, 1 tabel.

Abstract

Enhancing pharmacy work processes, mapping problems, and analyzing their root causes in company X

The authors conducted a study aimed at improving the work processes of pharmacies operating within a franchise network. The thesis focused on the processes of the franchisor, whose organization and functionality directly influence the daily workflows and operations of the pharmacies. The objective of the study was to identify the main problem areas in processes related to the pharmacies and to determine their root causes, in order to develop practical and applicable improvement proposals.

As part of the research, interviews were conducted with selected pharmacy managers, and the collected data was analyzed using defined analytical categories. To better understand the processes and highlight the problem areas, ARIS software was used and various process models were developed.

As a result of the thesis, several problems within the processes were identified and corresponding solutions were proposed. The aim of these solutions was to reduce unnecessary time consumption, improve employee satisfaction, and make the processes more transparent and efficient. The thesis supports the franchisor in process improvement by taking into account the direct experience and needs of the pharmacies.

The thesis is in estonian and contains 55 pages of text, 6 chapters, 4 figures, 1 table.