



Etablering av företagsverksamhet i Storbritannien

Utredningsarbete för SJMK Oy

Benjamin Rajalin

Examensarbete för tradenom (YH)-examen

Utbildningsprogrammet företagsekonomi

Åbo, 2021



EXAMENSARBETE

Författare: Benjamin Rajalin

Utbildning och ort: Företagsekonomi, Åbo

Inriktning: Marknadsföring

Handledare: Rolf Gammals

Titel: Etablering av företagsverksamhet i Storbritannien – Utredningsarbete för SJMK Oy

Datum: 15.10.2021 Sidantal: 26

Bilagor: 0

Abstrakt

Examensarbetet har utförts av Benjamin Rajalin för företaget SJMK Oy vilket har för avsikt att utvidga sin företagsverksamhet till Storbritannien. SJMK Oy är ett bolag inom ädelmetallsåtervinning som arbetar med att värdera sina kunder sädmetaller och som köper upp föremål i det fall att kunden godkänner det köperbudandet som företaget erbjuder.

Detta arbete fokuserar på hur företaget bör handla för att kunna registrera och bilda ett företag i Storbritannien. Dessutom undersöks hur företaget kan marknadsföra sina lediga arbetsplatser för brittena och vilka lagar och regler som gäller då man anställer personal i Storbritannien.

Utöver detta undersöks hur företaget kan skapa en fungerande tjänst i Storbritannien genom att undersöka hur postningssystemet fungerar i Storbritannien, hur företaget kan få kundernas ädelmetaller värderade och hur det går till att skapa ett callcenter i Storbritannien samt vilka regler och lagar som gäller telemarketing i Storbritannien. Beträffande grundandet av ett callcenter undersöks alla de viktiga faktorerna, så som till exempel hyror, utrustning, Internet och VOIP-system.

Resultatet av undersökningen visar att det är möjligt för företaget att etablera sig i Storbritannien, alla delar av tjänsten kan återskapas och tills vidare gäller det för företagets styrelse att utvärdera om det krävs ett pilotprojekt, det vill säga en marknadsundersökning för att få konkret information om det är lika lönsamt att driva en motsvarande tjänst i Storbritannien som företaget driver i Finland och i Sverige.

Språk: svenska

Nyckelord: återvinning av ädelmetaller, etablering, VOIP, återskapa

BACHELOR'S THESIS

Author: Benjamin Rajalin

Degree Programme: Business Administration

Specialisation: Marketing

Supervisor(s): Rolf Gammals

Title: Establishment of business operations in the United Kingdom - Investigation work for SJMK

Date: 15.10.21

Number of pages: 26

Appendices 0

Abstract

The project was carried out by Benjamin Rajalin for the company SJMK Oy to establish the same business in the United Kingdom as SJMK has in Finland and Sweden. SJMK Oy is a precious metal recycling company that works with valuing customers' precious metals and buying the items, if the customer accepts the company offer. This thesis focuses on how the company should go about to register and create the company in the UK. In addition, it is investigated how the company can re-market its vacancies to the British population as well as the laws and regulations regarding, for example, hiring staff.

In addition to this, it is investigated how to recreate the company's functioning service in the UK, for example how the mailing system works in the UK, how the company can get customers' precious metals valued and how to create a call center in the UK. On top of that, what rules and laws exist around telemarketing in the UK. Within the call center's creation, all parts that are important factors are examined, such as rents, equipment, internet and VOIP systems.

The conclusion of this study is that it is possible for the company to establish itself in the UK, all parts of their service can be recreated, and it is for the time being the company's board of directors decision to evaluate whether it is profitable to test with a pilot, a market research that provides concrete data to the company so that SJMK can have the same service in the UK as in Finland and Sweden.

Language: Swedish

Key words: Precious metal recycling, establishment, VOIP, recreation

Innehållsförteckning

1	Inledning.....	1
1.1	Uppdragsgivare.....	1
1.2	Problemformulering	2
1.3	Avhandlingens begränsningar	3
2	Metodval	3
3	Teoretisk referensram	5
3.1	Internationaliseringsprocessen.....	5
3.2	Internationell verksamhet.....	6
3.2.1	Att vara främmande.....	6
3.2.2	FSA.....	6
3.2.3	CSA.....	7
3.2.4	Global integrering.....	7
3.2.5	Lokal mottaglighet	7
3.2.6	Globalisering.....	8
4	Empiri	9
4.1	Administrativt.....	9
4.1.1	Registrering av ett företag	9
4.1.2	Viktiga dokument	10
4.1.3	Anställa personal	11
4.1.4	HMRC.....	12
4.2	Återskapandet av tjänsten och delar av den.....	13
4.2.1	Intervju med Royal Mail.....	13
4.2.2	Värdering av föremålen	15
4.2.3	Rekrytering av personal i Storbritannien	15
4.2.4	Rekryteringstjänster på nätet.....	15
4.2.5	Sociala medier.....	16
4.3	Telemarketing.....	17
4.3.1	Lagar och regler	17
4.3.2	När och till vem får man ringa?.....	18
4.4	Callcenter.....	19
4.4.1	Hyra.....	19
4.4.2	Utrustning, program och listor.....	20
4.4.3	Internetuppkoppling och VOIP	21

4.5	Lönsamhet.....	23
4.6	Resultat	24
5	Sammanfattning.....	24
6	Diskussion.....	26
7	Källor.....	27

1 Inledning

Detta arbete innehåller information samt en undersökning för företaget Suomen Jalometallikierrätys Oy (förkortning: SJMK) om huruvida det lönar sig för företaget att etablera sig i Storbritannien. I avhandlingen behandlas de viktigaste administrativa och juridiska aspekterna kring att starta ett företag i Storbritannien samt de aspekter som bör tas i beaktande för att få företagets tjänst att fungera i ett annat land. Utöver dessa aspekter undersöks även möjligheterna att återskapa motsvarande tjänst som företaget redan erbjuder annanstans även i Storbritannien.

Jag valde detta arbete för att jag har själv arbetat i företaget i fem år och arbetar ännu också för Suomen Jalometallikierrätys Oy. Jag har alltid varit intresserad av att påbörja nya projekt och då företaget kom med idén att återskapa denna verksamhet i Storbritannien så blev jag genast intresserad och ville ta del av det. För att inte glömma bort att man kan kombinera projektet med examensarbete så hade man dessutom mer tid att lägga ner på projektet.

Syftet med detta arbete är att klargöra de viktigaste delarna av internationaliseringsprocessen som företaget behöver känna till för att kunna fatta beslut om etablering av verksamhet i Storbritannien. I arbetet behandlas de viktigaste faktorerna som bör beaktas innan verksamheten eller delar av den kan etableras i ett annat land. Arbetet är en kartläggning av detta för att företaget ska kunna fatta beslut om att påbörja ett pilotprojekt, det vill säga en marknadsundersökning i syfte att ta reda på hur lönsamt det skulle vara att etablera verksamhet i Storbritannien. Genom ett pilotprojekt kan företaget fatta beslutet om etablering. Arbetet fokuserar således på att klargöra om företaget ska påbörja ett pilotprojekt.

1.1 Uppdragsgivare

Uppdragsgivaren är SJMK Oy (Suomen Jalometallikierrätys Oy) som är ett företag som arbetar med att köpa ädelmetaller, det vill säga guld, silver, platina och palladium. Företagets tjänst går ut på att kunden kostnadsfritt får sina ädelmetaller värderade och ifall att kunderna godkänner företagets köperbudande får kunden pengar i utbyte mot sina ädelmetaller. Företaget fungerar redan i Finland och i Sverige och planen med detta arbete

är att klargöra om det är möjligt och lönsamt för företaget att etablera samma verksamhet i Storbritannien.

1.2 Problemformulering

Tjänsten fungerar så att en inköpare ringer potentiella kunder och berättar om företagets tjänst. I detta skede av tjänsten behöver företaget reda ut hur många inköpare det behöver rekrytera till företaget. För att inköparna ska kunna nå kunderna behövs kontakter, vilket innebär att företaget måste ta reda på hur det inskaffar kontaktlistor samt hur lagstiftningen kring telemarketing fungerar i Storbritannien. Om kunden tackar ja till tjänsten, skickar företaget ett brev hem till kunden. Brevet innehåller en värdepåse, ett avtalsformulär samt ett returkuvert. Kunden lägger sina föremål i värdepåsen, fyller i avtalsformuläret och lämnar brevet hos närmaste postombud. I det här skedet gäller det att ta reda på hur pålitligt postsystemet är, hurdana brev som kan användas och hur tillgängliga är postombuden i Storbritannien. Därefter skickas brevet vidare till en värderingscentral, där guld- och silversmeder värderar allt det som kunden har skickat. Det viktiga är att ta reda på hur en sådan tjänst kan återskapas i Storbritannien.

Efter värderingen ringer företaget tillbaka med ett köperbud som innehåller information om hur mycket föremålen väger, vilka karat det är fråga om och det pris företaget kan erbjuda. Om kunden anser att priset inte är rätt eller inte vill bli av med föremålen, kan kunden tacka nej till köperbudet. I sådant fall skickar företaget försändelsen tillbaka till kunden kostnadsfritt. Om kunden däremot tackar ja, betalar företaget omedelbart in pengarna på kontot och företaget återvinner föremålen på rätt sätt och sedan är tjänsten slutförd. Denna del av tjänsten behöver inte behandlas desto mer, eftersom den fungerar på samma sätt i Storbritannien som i Finland och Sverige.

I detta arbete fokuseras det till största delen på konkreta lösningar ur företagets synvinkel. Detta innebär att teorin som används går ut på att konkretisera varenda del som företaget måste ta i beaktande på så sätt att examensarbetet kan fungera som en handbok för företagets styrelse när den fattar beslut om huruvida det vill gå vidare och använda framtagen information som underlag för sitt beslut. Problemet som behöver lösas i detta arbete är: Är det möjligt att återskapa SJMKs tjänst i Storbritannien?

1.3 Avhandlingens begränsningar

I denna avhandling beaktas endast de delar som företaget behöver ta i beaktande för att kunna gå vidare med ett pilotprojekt. Genom ett pilotprojekt kan företaget få konkreta data om huruvida verksamheten skulle vara lönsam. Avhandlingen tar således inte fram det korrekta svaret på om verksamheten skulle vara lönsam.

Pilotprojektet är en marknadsundersökning om hur bra en verksamhet fungerar i ett nytt land och genom pilotprojektet kan företaget fatta beslut om huruvida verksamheten är lönsam. Arbetet fokuserar sålunda på att klargöra huruvida företaget ska påbörja ett pilotprojekt.

2 Metodval

Jag föreslog för företaget att det även görs en kvantitativ undersökning med hjälp av en enkät för att fråga den brittiska befolkningen om de skulle kunna se sig själva skicka in guld per post. Vad företagets verkställande direktör ansåg att problemet med en sådan undersökning var att oavsett vilket resultat som en sådan enkät ger så kan verkligheten vara helt olika. Företagets verkställande direktör påpekade att av deras tidigare undersökningar har företaget förstått att då verksamheten sker via telemarketing och via telefonkommunikation, kan vanliga kunder bete sig annorlunda än anonymt på Internet.

I detta arbete används till största delen intervjuer som undersökningsmetod. Jag har kontaktat flera olika företag som skulle ta del av denna internationaliseringsprocess, eftersom det med kvantitativa forskningsmetoder inte fås tillräckligt väsentlig information som företaget kunde dra nytta av. Genom att intervjua de parter som skulle ta del av processen fås mer djupgående information och svar på de viktigaste frågorna som undersökningen kräver, vilket inte fås med en kvantitativ undersökning.

Då man väljer vilken metod som ska användas i undersökningen är det viktigt att förstå varför man väljer en viss metod. Både kvalitativa och kvantitativa undersökningar har sina positiva och negativa egenskaper, det handlar närmast om vad man söker efter. För att bättre förstå den kvalitativa metoden kan man dela upp konceptet i tre dimensioner: ontologi, epistemologi och metodik. (Cropley, 2021)

Ontologi handlar om på vilket sätt verkligheten är förstådd, vilket betyder att varje person förstår verkligheten på sitt eget vis på basis av händelser ur det egna livet. Allas verkligheter är olika och då man ännu lägger till att verkligheten också är byggd på interaktioner med andra personer bör det beaktas att man inte kan generalisera ett kvalitativt svar på ett kvantitativt sätt. (Cropley, 2021)

Epistemologi handlar om vilka frågor som anses vara viktiga. En kvantitativ fråga får inte vara alltför specifik för att undvika att det kommer många olika svar och oftast ges svarsalternativ. Om frågan är alltför specifik, kan mottagaren av enkäten inte svara på den ärligt, eftersom svaret skulle kräva en djupare analys än vad svarsalternativen ger möjlighet till. Därför betonar en kvalitativ undersökning aspekter som bland annat hur en person anpassar och förstår verkligheten och hur man kan använda undersökningen för att få fram så mycket som möjligt av respondenten. (Cropley, 2021)

Metodiken är den process som används för att kunna framställa information på rätt sätt på basis av den ställda frågan och det svar som getts. Vid en jämförelse av det kvantitativa med det kvalitativa kan man säga att det kvalitativa mer fokuserar på att observera en eller några människor och att analysera vad de säger eller skriver samt att tolka det som har skrivit eller sagts. Detta leder slutligen till att man generaliserar tolkningarna genom att relatera dem till andra situationer eller personer. (Cropley, 2021)

Denna vinkel har lagts till i undersökningen, eftersom företaget ville generalisera hur dess verksamhet skulle fungera i Storbritannien och tolka vad eventuella samarbetspartners hade att säga till om de frågor som ställdes dem. På så sätt kan man med undersökningen bygga upp en alternativ realitet över sanningen, det vill säga hur företaget skulle kunna fungera i Storbritannien, utan att ha påbörjat processen om att flytta dit.

3 Teoretisk referensram

Internationaliseringsprocessen, internationell företagsetablering och globalisering är de ämnen som arbetet fokuserar på. Alla dessa delar fokuserar på att kunna överföra den kunskap man har i sin verksamhet till ett annat land som man vill etablera sig i. I detta kapitel behandlas all teori som använts för att stöda utredningsarbetet.

Då det handlar om att etablera en verksamhet i ett nytt land är det viktigt att komma ihåg att fortsätta med det som fungerar bra i det tidigare landet, men att också beakta de krav som det nya landet ställer. Jag har valt att fokusera på internationalisering och globalisering och att begrunda vad man bör tänka på då man väljer att inleda verksamhet i ett nytt land. I detta kapitel fokuserar jag på internationaliseringsprocessen, internationell verksamhet och globalisering.

3.1 Internationaliseringsprocessen

Internationaliseringsprocessen, det vill säga "Uppsala-modellen", är en dynamisk teori som har sitt ursprung i Uppsala universitetet. Enligt Uppsala-modellen är internationaliseringsprocessen en gradvis process som börjar i liten skala och som gradvis växer, det vill säga man expanderar inte ett företag massivt förrän man har internationaliserat sig i mindre steg. Som exempel började företaget Volvo med att endast expandera via export och började först senare bygga fabriker utomlands. (Zámborský, 2019)

Även SJMK Oy har gjort detsamma genom att först etablera ett callcenter i Malaga, vilket endast sköter marknadsföringen för den finska verksamheten. Efter detta etablerade sig företaget även i Sverige för att kunna bevisa att det är möjligt att etablera motsvarande verksamheter i nya länder. Företaget kommer således att börja testa sig fram för att se om verksamheten är lönsam innan de öppnar nya kontor i ett nytt land.

3.2 Internationell verksamhet

Internationell verksamhet handlar mest om gränsöverskridande transaktioner medan det i detta fall handlar om att etablera motsvarande verksamhet i ett nytt land. Trots detta är det viktigt att tillämpa de regelverk och de teorier som gäller internationell verksamhet, eftersom det likväl handlar om att driva verksamhet utomlands. I detta kapitel behandlas fem viktiga koncept om internationell verksamhet.

3.2.1 Att vara främmande

Företag etablerar verksamhet utomlands hela tiden. L. Nachum (2008) har forskat i detta och kommit fram till att de positiva aspekterna av att etablera verksamhet i ett nytt land är att utländska företag har klarare koncept för hur verksamheten kan fås så kostnadseffektiv som möjligt, vilket även hjälper de lokala företagen att minska sina kostnader, om samarbete inleds. (Nachum, 2008)

Internationella företag har större inverkan på samhället än vad som syns utåt. Allt detta ska tas i beaktande då man funderar på att etablera sig i ett nytt land. SJMK Oy har i detta avseende redan ett försprång, eftersom företaget redan har etablerat sig i ett nytt land, det vill säga i Sverige. Företaget känner således redan till vad som är under kontroll och vad som är nytt och vad man har att vänta då man etablerar som ett främmande företag i ett nytt land.

3.2.2 FSA

Firm-specific Advantages (firmaspecifika fördelar) handlar om de fördelar företaget har i det nya landet. Detta är viktigt att ta i beaktande för att kunna konkurrera med de lokala företagen som har varit där från första början. Dessa fördelar delas inte med de andra företagen, men de används för att konkurrera. Det kan handla om flera olika fördelar, så som ekonomiska frågor i större eller mindre skala, bättre teknologi eller kunskap inom marknadsföring och ledarskap. (Zámborský, 2019)

Man kan jämföra detta med företagets sätt att transportera guld, det vill säga via Matkahuolto i Finland, Postnord i Sverige och det bästa alternativet i Storbritannien, dvs. Royal Mail Insured Special Delivery. Kostnaden är inte stor och tjänsten är snabb och

pålitlig. Fördelen då kostnaderna för tjänsten inte är så stora, är att företaget kan konkurrera med de pris som erbjuds.

3.2.3 CSA

Country-specific advantages (landsspecifika fördelar) har samma principer som FSA, men de fokuserar mer på landet i fråga. Det handlar mer om vad ditt företag kan göra bättre i det nya landet där verksamhet etableras. Det kan handla om logistik, plats eller konkurrensmarknaden i området. (Zámborský, 2019)

SJMK Oy kommer att fokusera mer på detta då det är etablerat i Storbritannien. Genom att erhålla mer information och kunskap kan företaget ta reda på vad som fungerar bättre i Storbritannien och vad företaget kan dra nytta av utifrån den kunskap som företaget har från tidigare.

3.2.4 Global integrering

En smidig integrering i det nya landet är viktig. Det som fungerar på ett visst vis i det egna landet, kanske inte fungerar på samma sätt i ett annat land. Då gäller det att anpassa sig till den nya miljön man befinner sig i.

Då det gäller global integrering gäller det att skaffa kunskap om det nya landet och om hur man uppnår effektivitet. Företag som ger akt på en sådan integrering är de som klarar sig bäst. (Zámborský, 2019)

3.2.5 Lokal mottaglighet

Det är viktigt att iaktta den lokala befolkningens behov och vilja. Många företag som etablerar sig utomlands har upptäckt ett behov hos landets kunder som de andra företagen inte har lagt märke till. Genom att vara lokalt tillgänglig kan företaget konkurrera och även skapa en egen nisch inom ett visst område där det tagit ansvar för att möta kundernas behov. (Zámborský, 2019)

Här görs samma slutsats som i fråga om de landsspecifika fördelarna. Företaget kommer att fokusera närmare på detta efter etablering. Efter det kan alla delar av verksamheten anpassas för att kunna erbjuda bästa möjliga service för kunderna i det nya landet.

3.2.6 Globalisering

Globaliseringen påverkar ländernas ekonomi, samhälle, miljö och affärliv på många olika sätt. Då nya företag etablerar sig i ett nytt land blir konkurrensen hårdare inom branschen och dessutom måste alla företag inom branschen följa gällande regelverk, vilket de utländska företagen lägger stark fokus på. Befolkningen får ta del av nya kulturer och företaget integreras till den nya kultur som landet tillför. Utöver detta sprids kunskap och information båda vägarna, både från och till kunderna samt till och från företaget i fråga. (David Crowther, 2011)

Detta gör att företag från andra länder kan etablera sig och skapa tjänster med bättre kvalitet eller för ett klart billigare pris, vilket kan leda till att de fungerande företagen i landet måste ser över sin verksamhet för att kunna konkurrera med de nya företagen. Detta är en positiv sak för kunderna, eftersom de då kan få samma tjänster för billigare priser eller bättre kvalitet. Det är således viktigt för SJMK Oy att etablera sig så att företaget är konkurrenskraftigt i det nya landet.

4 Empiri

I detta kapitel sammanställs konkret information om företagets internationaliseringsprocess, de juridiska aspekterna, rekrytering, tjänstens alla delar samt resultatet från undersökningen. Delarna visar om det är möjligt att återskapa företagets verksamhet i Storbritannien. Alla delar som behandlas är oerhört viktiga för den globala integreringen så att företaget inte får problem under etableringen.

4.1 Administrativt

För att kunna bilda ett företag i Storbritannien krävs det att man tar hänsyn till många olika administrativa faktorer. I det här kapitlet behandlar jag de väsentliga faktorer som företaget måste ta i beaktande då det registrerar och bildar ett företag i Storbritannien. Här behandlas bland annat registrering, viktiga dokument, rekrytering av personal och annat.

4.1.1 Registrering av ett företag

Då man expanderar måste man börja med att registrera företaget i Storbritannien. Då är det upp till företaget att bestämma vilken av dessa tre typer av företagsstrukturer de anser sig vara: *sole trader*, *partnership* eller *limited company*. En *sole trader* är någon som startar upp och själv äger sitt företag. *Partnership* är en typ av företagsstruktur där två eller flera människor slår samman sina investeringar och talang för att bilda ett företag. (companybug, 2020)

Limited company är en form av företagsstruktur som är juridiskt avskilt från sina ägare. SJMK Oy skulle i detta avseende vara *limited company*, ifall inget annat bestäms. Onlineprocessen för att registrera ett sådant företag brukar ta mindre än 24 timmar. (Korchak, 2017)

Före registrering av ett företag behövs: ett namn på företaget, i detta fall exempelvis SJMK UK, en adress för företaget som ska finnas i Storbritannien, åtminstone en direktör (behöver inte vara en brittisk medborgare) och åtminstone en andelsägare (kan antingen vara en individ eller ett annat företag). (Government Digital Service, u.d.)

4.1.2 Viktiga dokument

För att kunna registrera ett företag i Storbritannien krävs vissa dokument som ska finnas tillhanda vid registreringstillfället, det vill säga "memorandum of association" och "articles of association". Detta fastställs i Companies Act 2006 och tidigare Companies Acts. Memorandum och Articles of Association är ett officiellt företagsdokument. De ska lämnas in tillsammans med ansökan om registrering. Det finns mallar som man kan använda sig av, men man kan också anlita professionella att upprätta dokumenten. (Newman, 2019) I Finland använder man sig av etableringsavtal och bolagsordning. (suomi.fi, 2019)

Memorandum of association är ett dokument som krävs för att officiellt kunna komma överens med de andra andelsägarna om att skapa limited company. Ett sådant dokument ska innehålla: företagets namn, information om andelsägarna och deras andelar, priset på aktierna och sista betalningsdagen, styrelsemedlemmarna, årets finanser och möjliga revisorer, verkställande direktör och förvaltningsrådsledamöter. Dokumentet innehåller inte information om hur företaget opererar. (Suomi.fi editorial team, 2019)

Articles of association berättar däremot om hur företaget opererar, styrs och ägs. Dokumentet kan fungera som en säkerhet för andelsägarna, eftersom direktören inte kan driva igenom beslut utan andelsägarnas godkännande. Dokumentet ska innehålla: företagets namn, direktörens befogenheter och ansvar, utnämningen av styrelseledamöter och deras beslutsfattandeprocedurer, aktier samt utdelningar, bolagsstämmans ordförande och beslutsfattande och andra administrativa arrangemang (till exempel försäkringar och ersättningar). (rocketlawyer, 2021)

Alla företag ska ha minst en SIC-kod (Standard Industrial Classification). Koden beskriver företagets huvudaktivitet. Företaget kan välja att ha upp till fyra SIC-koder vid behov. Dessa ska meddelas till Companies House tillsammans med registreringen. Utan kod kommer ansökan omedelbart att avslås. (Korchak, 2016)

Viktigt att komma ihåg då man registrerar ett företag är att ifall man registrerar det som en filial av sitt eget företag, till exempel expandera SJMK till SJMK UK, så är det en längre och svårare process än om det skulle registreras som ett nytt företag. I sådant fall bildar företaget inte en separat juridisk enhet. Det kan ta upp till fyra veckor innan alla dokument blivit behandlade, vilket innebär att det oftast är lättare att registrera ett nytt företag i Storbritannien. (Department of International Trade, 2020)

4.1.3 Anställa personal

Det viktigaste för SJMK Oys verksamhet är deras personal. Ifall SJMK vill få resultat så krävs det bra personal. I detta arbete har det fokuserats mycket på personalanställning för att det var en av de viktigare delarna som företaget ville att arbetet skulle fokusera på.

Innan företaget får anställa personal finns det några saker som företaget måste ta hand om. Först måste företaget bestämma hur mycket det betalar den anställda, vilket måste vara minst den nationella minimilönen. (Government Digital Service, u.d.) Gränsen varierar beroende på de anställdas ålder och om det är fråga om en lärling eller inte. En arbetare måste vara i "school leaving age", som i England innebär åldern den sista fredagen i juni. Således måste personen ha fyllt 16 under sommarlovet för att denna minimigräns ska beröra dem. (Government Digital Service, u.d.) Viktigt att komma ihåg är att i detta fall skall personen studera på heltid, vara en lärling eller arbeta över 20 timmar medan hen studerar på deltid. En lärlings minimilön är 4,30 pund, minimilönen till personer som är 16–18 år ligger vid 4,62 pund, till personer som är 18–20 år är gränsen 6,56 pund, till personer som är 21–22 år är gränsen 8,36 pund och till personer som är 23 år eller äldre betalas 8,91 pund per arbetstimme. (Government Digital Service, u.d.)

Dessutom ska företaget välja hur lönen räknas ut. Alternativen för lönen är (a) en timlön, (b) en timlön med provision, (c) en prestandabaserad lön eller (d) en lön per minut en agent är i konversation med en kund eller en potentiell kund. (Williams, 2021) Detta val kan påverka både positivt och negativt på olika faktorer, hur effektivt agenterna arbetar, hur nöjda de är och hur mycket lön företaget betalar ut i slutändan. Det system som företaget använder sig av i Finland är timlön med provision för att uppmuntra arbetstagarna att satsa på sitt arbete för en högre lön, men de har ett säkerhetsnät ifall försäljningen inte skulle gå som planerat.

Efter det ska företaget kontrollera att den anställda personen har rätt att arbeta i Storbritannien. Det betyder att arbetssökande måste bidra med dokument som bestyrker detta, men det är också företagets ansvar att bekräfta att den givna informationen är korrekt. (Government Digital Service, u.d.) Ibland kan det även vara av intresse att granska en arbetssökandes straffregister, vilket görs via en "DBS check" (Disclosure and Barring Service-check). (Government Digital Service, u.d.)

Arbetsgivare ska skaffa en försäkring för den anställda (Employer's Liability) försäkring, annars kan företaget få 2 500 pund i böter per dag. Företaget kan också få böter på 1 000 pund om det inte visar upp sitt försäkringscertifikat eller vägrar visa upp det om kontrollanterna ber om det. (Government Digital Service, u.d.)

Det finns två andra krav som gäller arbetsgivare före rekrytering. Det första villkoret är att ta en pensionsförsäkring för den anställda. En pensionsförsäkring ska tecknas för alla anställda som fyllt 22 år eller tjänar mer än 10 000 pund i året, vilket betyder att företaget ska anmäla personalen till ett arbetspensionssystem. Det andra villkoret är att arbetsgivaren skriftligen ska förse den anställda med information om arbetets detaljer (bland annat avtalsvillkor). Om den anställda är anställd en längre tid än en månad ska den anställda tillställas ett skriftligt anställningsdokument. (Government Digital Service, 2021)

4.1.4 HMRC

HMRC står för Her Majesty's Revenue and Customs, vilket är en avdelning inom den brittiska regeringen som ansvarar för insamling av skatter, betalning av vissa statliga stöd och administrationen av andra regleringssystem, exempelvis den nationella minimilönen och utförandet av de nationella försäkringsnumren. (Government Digital Service, 2021) Utöver det som nämndes i delkapitlet ovan gällande rekrytering av personal, ska en arbetsgivare även anmäla till HMRC om att den anställd arbetstagare. Det görs genom att registrera sig som arbetsgivare hos HMRC, senast fyra veckor före första lönebetalningen. (Government Digital Service, 2021)

Om företaget lyckas med att köpa och sälja ädelmetaller, måste det anmäla om leverans av guld till HMRC. Ifall värdet av en leverans av investeringsguld överskrider 5 000 pund eller om de sammanlagda leveranserna under en period på 12 månader överstiger ett värde av 10 000 pund, ska detta anmälas till HMRC inom 28 dagar genom att anmäla det till Written Enquiries Section-avdelningen. (Government Digital Service, 2020)

Dessutom är det viktigt för företaget att meddela HMRC om företagets mervärdesbeskattning, det vill säga om deras beskattningsbara transaktioner. Till mervärdesbeskattningarna räknas hur mycket kunderna har betalat i mervärdesskatt för transaktionerna och hur mycket mervärdesskatt de har blivit debiterade av leverantörer

samt beloppet mervärdesskatt som företaget ska betala eller få återbetalt. (Government Digital Service, u.d.)

4.2 Återskapandet av tjänsten och delar av den

När alla de administrativa aspekterna har behandlats är följande steg att återskapa själva tjänsten i ett nytt land. Värderingstjänsten som ska återskapas i Storbritannien har flera delar som behöver återskapas. Till att börja med måste det finnas ett fungerande system där tjänsten går att använda. Det handlar om att bygga upp ett postningssystem med hjälp av vilket man kan skicka ut brev till kunder. Kunderna kan sedan enkelt återsända breven med sina guldföremål till en guldsmed som värderar föremålen för att kunna avgöra ett pris att erbjuda.

Jag har undersökt vad andra företag har använt sig av för metoder för inskickande av ädelmetallerna, samt tagit kontakt med Royal Mail för att få mer exakt information om priser i syfte att hitta ett postningssystem som passar SJMK Oy. Ett exempel på en liknande verksamhet är CashForYourGold, som också är ett företag som köper upp ädelmetaller via brev. CashForYourGold fungerar så att kunden fyller i en blankett på företagets hemsida med information på de föremål som kunden vill få värderade, såsom vikt och karat, och sedan skickar kunden in föremålen via Royal Mail Special Insured Delivery. Då företaget har värderat föremålen får kunden pengarna antingen som en check eller kontant inom 24 timmar. (International, 2021)

Eftersom det redan finns en liknande tjänst i Storbritannien motsvarande den som företaget SJMK Oy bedriver i Finland, är det sannolikt att tjänsten kan återskapas i Storbritannien. Det förekommer skillnader i hur företagen går till väga, men själva ädelmetallsåtervinningstjänsten är möjlig att återskapa.

4.2.1 Intervju med Royal Mail

Jag tog kontakt med en kundservicerepresentant från Royal Mails Business-avdelning via telefonsamtal den 12 maj 2021 för att diskutera hur man skulle kunna återskapa SJMK Oys tjänst i Storbritannien. Jag hade på förhand kollat upp att andra liknande företag (CashForYourGold) använder Royal Mail Insured Special Delivery. Royal Mails kundservicerepresentant berättade under intervjun att ifall SJMK skulle anlita Royal Mail

så skulle SJMKs kunder kunna använda sig av Royal Mails returkuvert för transporten av deras ädelmetaller. Kundservicerepresentanten berättade även att breven kan vara försäkrade för 750, 1 000 och 2 500 pund. Priserna varierar beroende på hur mycket breven väger. Vi diskuterade de realistiska kostnaderna för brevet och försäkringen för SJMK Oy i Storbritannien. SJMK Oys verkställande direktör berättade att returkuvertets porto och försäkring kostar 18,50 euro för SJMK Oy i Finland. Vi kom fram till en kombination där vikten är 1–2 kilogram och kuvertet är försäkrat upp till 2 500 pund. I sådant fall skulle returkuvertet kosta 12,05 pund (14,07 euro) för företaget. Detta innebär att postningskostnaderna skulle vara i samma prisklass som servicen i Finland.

I intervjun med Royal Mail var det viktigt att tänka på vad som är syftet med intervjun. Det var bra att förstå att Royal Mail har som mål att nå ut till nya kunder, om SJMK Oy skulle välja att börja samarbeta med Royal Mail. SJMK vill veta om Royal Mail är en lämplig samarbetspartner. Royal Mail vill ha nya kunder och därför byggdes frågorna upp på ett sådant vis att Royal Mail inte endast ger ut information, i stället hade Royal Mail en chans att marknadsföra företaget och deras paket i intervjun. Detta gjorde att diskussionen förlöpte väl och SJMK fick nödvändig information av Royal Mail, då strukturen för intervjun var uppbyggd med att man tog i beaktande vad syftet var med intervjun, men också vad Royal Mail ville få ut av intervjun. På detta vis fick man ut ontologin, epistemologin och metodiken ur diskussionen då man håller i baktanken att detta är hur det fungerar på Royal Mail. Andra företag har olik ontologi, men via epistemologin så fick SJMK svar på de viktigaste frågorna och via metodiken fick man Royal Mail att berätta om hur de fungerar.

Under samtalet diskuterades även hur postningsservicen skulle fungera i praktiken. Enligt Royal Mails kundservicerepresentant från Royal Mails Business-avdelning kan kunden samla ihop sina föremål och lägga dem i ett returkuvert. Representanten berättade att så gott som alla har ett postombud inom några kilometer från sitt hem. Postombudet ger kunden ett kvitto på att brevet har skickats. På grund av coronavirusläget har Royal Mail ändrat sina förfaranden och nuförtiden kommer brevet fram till slutdestinationen nästa dag klockan 16. I Finland lämnar kunden returbrevet till Matkahuolto via närmaste ombud och brevet kommer fram inom några dagar beroende på hur lång sträcka som brevet ska transporteras. Således verkar Royal Mails service vara både billigare och snabbare än Matkahuoltos eller Postens service som SJMK använder sig av i Finland.

4.2.2 Värdering av föremålen

Efter att kunden skickat sina föremål behöver föremålen värderas för att företaget ska kunna räkna ut ett pris som det kan erbjuda kunden. I Finland genomförs tjänsten via en egen värderingscentral där företaget har anställda guldsmeder, silversmeder och klocksmeder som värderar alla inskickade försändelser. (SJKK Oy, 2021)

Denna del av tjänsten kan utföras av en guldsmedsaffär som är villig att göra värderingen som ett underleverantörsarbete åt SJKK UK. Senare har företaget möjlighet att anställa en egen guldsmed. (SJKK Oy, 2021)

4.2.3 Rekrytering av personal i Storbritannien

En annan sak som är viktig att ta i beaktande är rekryteringen av personal. I ett ädelmetallsåtervinningsbolag krävs det flera roller, bland annat inköpare, coacher, förmän, kundserviceansvariga samt köperbjudandeansvariga. Därför har jag undersökt hur företaget kunde gå till väga för att få sina öppna arbetsplatser synliga för potentiella arbetstagare i Storbritannien.

4.2.4 Rekryteringstjänster på nätet

En traditionell metod är att lägga en annons i tidningen för att få intresserade att ta kontakt. Nuförtiden är metoden en aning föråldrad och rekrytering sker främst via Internet, också i Storbritannien. Det finns många olika rekryteringssidor som man kan använda sig av för att lägga ut sin annons på. Några exempel är: Indeed, Reed, Totaljobs, CV-Library, Universal Jobmatch, Jobsite, Monster, Fish4Jobs och GuardianJobs. Dessa anses vara de största rekryteringswebbplatserna i Storbritannien. (Team, 2021)

Ett effektivt sätt för företaget att nå en stor mängd arbetssökande är att lägga upp en annons på varenda rekryteringssida. Däremot är till exempel sidan Reed mer riktad till arbetssökande som söker efter ett specifikt företag, till exempel Google. Eftersom SJKK UK är ett nytt företag, kommer det inte att finnas jämförelsevis lika många som söker jobb specifikt hos SJKK UK. Viktigt att tillägga är att varenda webbsida som företaget använder medför en ytterligare kostnad för företaget. Därför har jag undersökt vilka sidor som är det viktigaste för företaget att annonsera på. (Team, 2021)

Om företaget inte vill eller kan lägga ut en annons på alla sidor lönar det sig att främst lägga ut arbetsansökningsannonser på CV-Library, Totaljobs, WikiJob och Indeed. CV-Library uppmuntrar arbetssökande att ladda upp sin CV på företagets webbsida, och webbsidan markerar arbetssökandens egenskaper för att företaget enklare ska kunna skanna de egenskaperna som de är ute efter. Den automatiska skanningen gör att processen blir effektivare och snabbare för företaget. (Team, 2021) (CV-Library, 2021)

Totaljobs är nu partner med Jobsite, vilket betyder att deras annonser visas för sex miljoner arbetssökande människor varje månad. Dessutom är det enkelt för den arbetssökande att ansöka om en arbetsplats med deras funktion "One Click Apply", vilket innebär att man laddar upp sin CV och arbetsansökan på hemsidan, och genom en klickning skickar dem till företaget. På detta sätt är det effektivt för företaget att få in ansökningar, men sedan är det upp till företaget att välja rätt person. (Totaljobs Group, 2021)

På Wikijob finns både sådana som söker efter arbeten som görs på plats och på distans. Fördelen med tjänsten är att företaget även kunde anställa personal som arbetar på distans under t.ex. covid-19-pandemin. Företag som har begränsad kontorskapacitet har också nytta av att vissa arbetar på distans. Inom telemarketing kan försäljningsarbetet skötas på distans. (Wikijob, 2021)

Fördelen med att ha en annons på sidan Indeed är att deras marknadsföring baserar sig på att webbsidans användare inte behöver använda sig av en annan plattform. Därför ligger det i företagets intresse att säkerställa att det har sin annons på Indeed så att de arbetssökande som endast använder sig av Indeed ser annonsen. (Indeed, 2021)

4.2.5 Sociala medier

SJMK har använt sig av sociala medier i tidigare rekryteringsprogram. SJMK ville att jag skulle ta reda på vilka medier är de viktigaste för företaget. Utav denna undersökning kom jag och SJMK överens om att LinkedIn, Facebook, Twitter och Instagram är de viktigaste medierna för företaget.

Det lönar sig för företaget att beakta LinkedIn då det gäller arbetsansökningsannonser. LinkedIn är en företags- och arbetsorienterad onlinetjänst som går ut på att kunden bygger upp ett professionellt nätverk som ger möjligheter att skapa nya kontakter på

arbetsmarknaden. Detta betyder att personerna som ser annonsen är mer benägna att vara intresserade av annonsen och för att ta reda på vad den handlar om. (Thompson, 2021)

Facebook rekommenderas på grund av mängden användare som använder tjänsten. Dessutom används Facebook mest i åldersgruppen 25–34 åringar, dvs. av 25,2 procent, åtföljda av både 18–24 åringar och 35–44 åringar med en andel på 18,6 procent. Detta betyder att 62,4 procent av dem som använder Facebook i Storbritannien är i en ålder då arbetet upptar en stor del av vardagen, vilket också betyder att arbetsökning är något som intresserar dem. En annons är således mycket effektiv på Facebook. (Tankovska, 2021)

Twitter och Instagram är andra exempel på sociala medier som företaget kan använda för sin marknadsföring. Detta är för att båda använder sig av annonserade inlägg på tidslinjen (på samma sätt som Facebook), vilket betyder att en användare som scrollar genom sin tidslinje får annonser med jämna mellanrum. Dessutom är det via dessa medier enkelt att ha en länk till arbetsansökan, eftersom båda funktionerna har en egenskap där det krävs en enda klickning för att ta användaren till företagets hemsida. (Thompson, 2021)

Genom att lägga ut annonser både på arbetsökningssidor och sociala medier ökar annonsens synlighet och når så många som möjligt på ett kostnadseffektivt sätt. Därför lönar det sig för företaget att använda båda metoderna i beaktande gällande arbetsansökningsannonserna.

4.3 Telemarketing

Om allting går rätt, har företaget bildats och registrerats, det har en tjänst som fungerar från början till slut, annonser på de rätta ställena för att locka in nya arbetstagare och företaget känner till hur det bör gå till väga vid rekryteringar. Nu kommer vi till följande fråga, hur ska arbetstagaren arbeta och hur ska personen nå potentiella kunder? I Finland och i Sverige har det fungerat via telemarketing, och tanken är att återskapa detta även i Storbritannien.

4.3.1 Lagar och regler

I Storbritannien finns det strikta lagar och regler då det kommer till telemarketing. Till att börja med så har hela telemarketingavdelningen två organ: The Information

Commissioner's Office (ICO) och ett annat offentligt organ som rapporterar direkt till parlamentet. Inom telemarketingindustrin finns även tillsyns- och konkurrensmyndigheten för telekommunikations-, sändnings-, och postindustrin (Ofcom) som har en lagstadgad skyldighet att skydda allmänheten från all skadlig eller stötande kommunikation. Företag inom telemarketing är skyldiga att följa Storbritanniens lagar och regler gällande telemarketing och om de inte följer regelverken kan de bli tvungna att betala böter på upp till en halv miljon pund till dessa organ. (Dickens, 2018)

4.3.2 När och till vem får man ringa?

De konsumenttelefonnummer som är registrerade på TPS-listan (Telephone Preference Service), eller företag som är registrerade på CTPS-listan (Corporate TPS) kan man inte ringa till. (Dickens, 2018) TPS-listan kan jämföras med Robinson-tjänsten i Finland, som drivs av Finlands direktmarknadsföringsförbund och i vilken över 600 företag medverkar. Via Robinson-tjänsten kan en konsument ringa in och skaffa ett förbud för direktmarknadsföring i tre år. Efter de tre åren kan konsumenten välja att förnya förbudet så att företag inte ringer konsumenttelefonnumret i fråga. På så vis undviker företagen att kontakta telefonnummer med direktmarknadsföringsförbud, eftersom systemet skannar bort dessa telefonnummer. (kkv, 2017)

TPS-data kostar 7 500 pund årligen, men alla företag behöver inte så grundlig information och kan skaffa förmånligare paket. (<https://marketingfuel.co.uk/>) Företaget kan då välja mellan olika paket som varierar vad gäller antalet telefonnummer som är skannade emot TPS-listan. Kostnaden på paketen räknas utgående från pris per telefonnummer som skannas och är billigare per telefonnummer desto större mängd telefonnummer som skannas mot TPS-listan. (Marketing Fuel, 2021) En sak som är viktigt att komma ihåg är att alla företag måste ha ett synligt nummer då de ringer ut, så att mottagaren kan ringa tillbaka till numret. Detta kallas för CLI (Calling Line Identification) och detta behövs för att mottagaren ska kunna ta reda på vem som har ringt, om den vill göra ett klagomål eller få mer information. (Dickens, 2018) Detta betyder att företaget kan använda sig av samma program som de nu använder i Sverige, där de har lagt till en funktion som gör att kunden kan ringa tillbaka till den agent som har kontaktat den.

Konsumenter som uttryckligen uttryckt sin vilja för företaget om att inte bli uppringda på nytt, får inte heller kontaktas. Detta betyder att om en konsument meddelar att han eller

hon inte vill bli kontaktad igen, så ska företaget lägga telefonnumret i sin egen blockeringslista, så att ingen från företaget kontaktar personen igen. (Dickens, 2018)

Genom att följa Storbritanniens regler får man ringa till potentiella nya kunder mellan klockan 8:00 och 21:00. Andra tider får man inte kontakta konsumenter. (The Startups Team, 2021)

4.4 Callcenter

För att lägga upp ett callcenter måste företaget begrunda dessa faktorer: hyra, utrustning, program för att kontakta kunderna, listor av telefonnummer att ringa till samt Internetuppkoppling och VOIP-system. Dessa är saker företaget måste ta i beaktande. (Williams, 2021)

4.4.1 Hyra

Då man väljer var kontoret ska vara beläget måste företaget tänka på några faktorer, hurdana trafikförbindelser det finns och hur lång arbetsresa personalen skulle ha till arbetsplatsen. Ur företagets synvinkel är hyreskostnaden en annan viktig faktor. SJMK ville att jag skulle fokusera på London så att SJMK kan fortsätta med idén om att hålla verksamheten i storstäder så att rekryteringen sker lättare. Dessutom är det enligt SJMK större chans att hitta toppförsäljare i storstäder än i mindre orter.

London är ett möjligt alternativ för kontoret på grund av den stora arbetskraften samt trafikförbindelserna som finns där. I centrala London är hyrorna dyrare än på andra ställen i Storbritannien. Centrala London har det högsta priset på kontorslokaler i Europa, följt av Paris på andra plats. Det gäller för företaget att räkna ut om det är värt att ha sitt kontor i det centralaste av London eller inte. (Statista Research Department, 2020)

Hyreskostnaderna för kontor räknas enligt priset per kvadratmeter (i Storbritannien per kvadratfot) för att företagen ska få information om hur rymligt kontoret är för företagets utrustning (medräknat toalettutrymmen, kafferum och andra allmänna utrymmen). På basis av statistik av Londons kontorspriser i olika delar av London från det första kvartalet 2020, är det överlägset dyraste området i London West End, med 112,50 pund per kvadratfot. Detta är betydligt dyrare än i Docklands, där kostnaden är endast 48,50 pund

per kvadratfot. Det är således fördelaktigt för företaget att välja ett annat område än West End för sina kontorslokaler. (Statista Research Department, 2020)

Hyrn på olika kontorsutrymmen varierar beroende på plats, storlek och i hurudant skick stället är. Då man söker kontorslokaler i London är priset per kvadratfot från 20 pund uppåt. Det vanligaste priserna är runt 50–70 pund per kvadratfot. I detta fall gäller det för företaget att leta efter kontorslokaler som uppfyller företagets krav och som ryms inom deras budget, medräknat alla andra kostnader. (Workspace, 2021)

4.4.2 Utrustning, program och listor

I ett callcenter är utrustningen, det program som agenterna ringer med och uppringningslistorna viktiga av flera orsaker. Om en agent använder sig av ett dåligt headset är kvaliteten sämre, vilket minskar den potentiella kundens intresse för vad agenten har att berätta. Det leder till färre affärer i slutändan, oavsett agentens skicklighet. Med ett program av sämre kvalitet är antalet samtal som agenterna ringer per dag lägre, vilket leder till färre affärer. Dessutom kan företaget få böter ifall agenterna ringer till konsumenttelefonnummer som borde vara blockerade av antingen företaget själv eller skannade emot TPS-listan. (Williams, 2021)

Det är viktigt för företaget att välja rätt hörlurar. Det viktigaste då det gäller hörlurarna är kvaliteten på mikrofonen samt kvaliteten på ljudet så att båda parterna i samtalet hör varandra så tydligt som möjligt. Det finns olika hörlurar, vissa som är gjorda för telemarketing, men också andra ändamålsenliga modeller. Företaget ska utöver kvaliteten välja headset som också är bekväma för arbetstagarna att ha på sig under hela arbetsdagen. (Williams, 2021)

Det finns flera program som går att rekommendera för callcentret, men i detta fall är det fördelaktigt för företaget att använda samma program som används i Finland och i Sverige, det vill säga LeadDesk. Företaget känner redan till systemet och har redan en kontaktperson i LeadDesk. Dessutom kan man anpassa systemet så att det fungerar i Storbritannien i enlighet med Storbritanniens regler och lagar.

Anskaffningen av listor med skannade telefonnummer är en annan viktig faktor. Då är det viktigt att komma ihåg att numren ska vara skannade mot TPS-listan, såsom tidigare

nämndes. Om man jämför med verksamheten i Finland där företaget köper upp en lista av företaget Profinder, är det möjligt att återskapa detta genom att använda exempelvis företaget Marketing Fuel i Storbritannien, som fungerar på samma sätt. (Marketing Fuel, 2021)

På detta sätt får företaget en lista som är skannad mot TPS-listan, företaget har fungerande utrustning och det program som används tar både emot samtal och det går att ringa ut samt även att lägga telefonnummer på en blockeringslista så att företaget inte kontaktar personer som vill vara blockerade.

4.4.3 Internetuppkoppling och VOIP

Både Internetuppkopplingen och VOIP-systemet är viktiga saker som SJMK använder. SJMK har lagt märke till i deras andra call centers att utan en fungerande Internetuppkoppling kan man förlora kunder då man inte längre får kontakt med dem efter ett avbrutet samtal som beror på Internetuppkopplingen.

Därför klargjorde SJMK åt mig att det inte kan vara en Wi-Fi-uppkoppling (trådlös uppkoppling mellan datorn och modemmet) utan i stället måste kopplingen ske med Ethernet-koppling (det vill säga kabel från datorns port till modemmet). SJMK berättade att en Wi-Fi-koppling inte är tillräckligt stark då upp till 25 personer använder sig av samma Internetuppkoppling. En Wi-Fi-uppkoppling försämrar Internetuppkopplingen redan om någon går mellan datorn och modemmet, vilket är oacceptabelt inom denna bransch. Vissa kontor har färdigt uppbyggda system med kablar från alla stationer till ett och samma ställe, vilket också innebär en kostnad för ett företag att själv konstruera. Det lönar sig för företaget att försöka hitta kontorslokaler som har denna egenskap färdigt för att spara på kostnaderna.

Då företaget har utrett att det ska inskaffa Ethernet är nästa steg det att hitta den rätta Internetuppkopplingen. Jag tog kontakt med företaget 4com via e-post och telefonsamtal för att diskutera möjligheterna gällande företaget SJMK Oy, då de erbjuder både internet och VOIP tillsammans. (4com, 2021)

VOIP är en förkortning för Voice Over Internet Protocol och är ett system som möjliggör att man kan ringa och ta emot samtal digitalt via en Internetuppkoppling. Det är ett populärt

val i flera stora och små företag, eftersom det är kostnadseffektivt. Företaget betalar kostnaden från närmaste telefonmast till den telefon som företaget ringer till. Det uppstår inte några internationella samtalskostnader om företaget skulle ringa internationellt. Dessutom är systemet effektivt då man kan ringa från flera olika apparater, till exempel från sin egen smarttelefon, från datorn på kontoret och från egna bärbara datorn hemifrån. Utöver detta finns det flera funktioner som stöder företagen, till exempel: meddelanden som automatiskt skickas ut åt kunden, inspelandet av samtal och annat. (VOIP-info, 2021)

Det finns flera olika slags teknologier att välja mellan då det kommer till Internetuppkoppling för företag, dvs. ADSL, ADSL 2+, FTTC och FTTP. De två första är kopparkabelsystem (ADSL 2+ är en kraftigare modell av dessa två) medan de två andra använder sig av fiber, vilket gör Internetuppkopplingen betydligt kraftigare och mer stabil. Då beror de på hurdant företag det är och vilken av dessa som skulle vara lämpligast för företaget i fråga med tanke på prisskillnaderna i jämförelse med hastigheten som kan åstadkommas med de olika slagsteknologierna. Fiberteknologin är objektivt bättre och stabilare och således rekommenderas att företaget väljer det. (4com, 2021)

Problemet som uppstod då vi diskuterade priser med 4com var att då SJMK UK inte ännu har kontor i Storbritannien och således kunde 4com inte ge några specifika priser. 4com kunde inte heller rekommendera det bästa alternativet av teknologi (ADSL eller Fiber), eftersom Internetets hastighet varierar så starkt, beroende på var kontoret är beläget. Däremot kunde 4com nämna att om SJMK UK skulle använda sig av 4coms VOIP-system så kan SJMK inte använda sig av programmet LeadDesk, som används i Finland och i Sverige. Då måste SJMK använda 4coms egna HiHi-program. Detta betyder att 4com är inte det rätta alternativet för företaget. (4com, 2021)

Då 4com inte var den primära kandidaten för SJMK, sökte jag i stället efter andra potentiella avtal för företaget. Jag jämförde olika företags erbjudanden om Internetuppkopplingen. Jag har diskuterat med Miikka Karjalainen, som är försäljningschef på SJMK Oy och han nämnde att Internetuppkopplingen måste vara åtminstone 0,2 Mbit per sekund per agent som ringer. I kombination med att planen är att callcentret ska rymma ungefär 25 personer kan man räkna ut att Internetuppkopplingen åtminstone måste ha en 5 Mbit/s uppladdning.

Plusnet har ett erbjudande avsett för att små företag skall kunna få samma tjänst som stora företag för ett bra pris. Deras erbjudande är upp till 76 Mb nerladdning och upp till 18 Mb uppladdning, vilket är tillräckligt för detta företag. Det är viktigt att komma ihåg att upp till inte alltid betyder att det är det man kommer att få, men för ett krav på 5 Mbit/s är hastigheten tillräcklig. I jämförelse så var Plusnets mindre paket upp till 1 Mb uppladdning, vilket är en femtedel av vad som krävs. Paketet kostar 22,00 pund per månad. I jämförelse med de andra företagen varierade Plusnets priser mellan 35 och upp till 90 pund då undersökningen gjordes. Detta är en kostnad som är viktig att tillämpa i utvärderingen. (Plc, 2021)

SJMK kan samarbeta med LeadDesk för att få ett fungerande system i Storbritannien, med tanke på att SJMK använder LeadDesk i Finland, Sverige och Spanien för att kontakta kunder. Samarbetet kan fortsätta i Storbritannien. Det enda som krävs är en fungerande Internetuppkoppling för att ringa varifrån som helst och gör det möjligt att fortsätta med det tidigare fungerande systemet.

4.5 Lönsamhet

Efter att företaget skapat ett fungerande system som omfattar hela tjänsten och alla dess delar gäller det för företaget att skaffa kunder. Visst kan SJMK ha en fungerande tjänst som kan köpa upp ädelmetaller, men SJMKs följande fråga handlade om att kommer någon att sälja sina ädelmetaller? Då bör vi begrunda frågan "Kan man återskapa företagsverksamheten i Storbritannien?" och gå vidare till den egentliga frågan att "Lönar det sig?".

Enligt "Uppsala-modellen" är det bättre att börja etableringen i små steg. Därför lönar det sig att bygga upp en mindre version av egna företagets verksamhet i mindre skala. Då kan det löna sig att göra ett pilotprojekt. På så vis hittar man de större problemen men en lägre investeringskostnad. (Zámborský, 2019)

För utvärdering av företagsmodellen kan man använda sig av något som kallas ett pilotprojekt. Ett pilotprojekt är en form av marknadsundersökning där man har en viss mängd försäljare som försöker sälja en produkt under en viss tidpunkt för att se hur många kunder som fås under en viss tid. Det här ger företaget konkret data över hur lönsam företagsidén är. Som ett exempel kan företaget utföra ett pilotprojekt med 2–5 försäljare

som ringer till Storbritannien under en period på 3–4 veckor i syfte att samla data om hur effektivt försäljarna marknadsför produkten. (McDuffee, 2017)

Så för företaget gäller det att först utvärdera om idén är värd att föras vidare till nästa stadie, det vill säga till ett pilotprojekt, och efter pilotprojektet kan företaget göra en sista utvärdering om det ska etablera sig i Storbritannien. På detta sätt får företaget en bra utvärdering av lönsamheten som inte enbart bygger på information utan också ger konkreta data om hur ett företag inom den aktuella branschen skulle klara sig i Storbritannien. Företaget kan jämföra pilotprojektets resultat med siffrorna som de har i både Finland och i Sverige för att överväga om det är tillräckligt lönsamt att expandera till Storbritannien.

4.6 Resultat

Resultatet av detta examensarbete visar att det är möjligt att starta en likadan verksamhet i Storbritannien som SJMK har i Finland och i Sverige. Lagarna tillåter denna verksamhet att fungera, det är möjligt att registrera ett företag som arbetar med att återvinna ädelmetaller i Storbritannien och man kan transportera kundernas föremål samt kontakta kunder för vidare diskussioner.

Trots att man måste göra ett pilotprojekt för att kunna utvärdera verksamhetens lönsamhet, kan man via kostnadskalkylerna påpeka att det är även lönsamt att påbörja en verksamhet som går ut på att köpa ädelmetaller och återvinna dem i Storbritannien, ifall pilotprojektet visar att lönsamheten är lika bra som i Finland och i Sverige. Men detta vet man först efter pilotprojektet har gjorts.

5 Sammanfattning

Med all den information som har samlats i detta arbete kan man dra slutsatsen att det är möjligt att starta ett motsvarande företag för återvinning av ädelmetaller i Storbritannien och att återskapa alla delar så att de fungerar i Storbritannien på ungefär på samma sätt som i Finland och Sverige. Då företaget fattar beslut om det ska etablera sig i Storbritannien, bör företaget beakta både fördelarna och nackdelarna av etableringen.

Det är möjligt att registrera ett företag för återvinning av ädelmetaller i Storbritannien, då företaget skaffar alla de rätta dokumenten (bland annat en "SIC-kod", "memorandum of association" och "articles of association") och anmäler eventuell arbetsgivarstatus eller företagets inkomster överskrider gränserna för anmälan till HMRC (Her Majesty's Revenue and Customs).

Efter att företaget är registrerat, kan återvinningstjänsten börja återskapas. Guldsmedsaffärer kan sköta värderingen av ädelmetallerna som ett underleverantörsarbete och det finns ett fungerande sätt att skicka ut brev till kunder som de kan returnera sina föremål i via Royal Mail Insured Special Delivery. Företaget kan använda sig av samma program som i Finland för att kontakta konsumenterna, det vill säga LeadDesk.

Det viktigaste som företaget måste ta ställning till är lönsamheten och kostnaderna. De kostnader som ska tas i beaktande gällande själva tjänsten är priset på Internet-uppkopplingen, LeadDesk-systemet samt VOIP-kostnaderna, kostnaderna för de listor som används vid samtalen, materialet som skickas till kunderna och värderingen av föremålen. Utöver själva tjänsten uppstår det även kostnader för registrering av företaget, hyra för den lokal man ringer ifrån, löner till arbetstagarna och annonser på rekryteringssidorna.

Om företaget utifrån denna information uppskattar att etablering är en möjlighet, måste företaget börja med ett pilotprojekt. I pilotprojektet kan man då (som tidigare nämnt) använda sig av 2–5 toppförsäljare som ringer till Storbritanniens konsumenter och erbjuder företagets tjänst. I sådana fall kan man beställa en viss mängd material för att användas för pilotprojektet och sedan samarbeta med en guldsmedsaffär som värderar kundernas föremål. Således behöver man inte starta upp ett helt företag för pilotskedet. Informationen som pilotprojektet ger kan jämföras med Finlands och Sveriges lönsamhetskalkyleringar för att utvärdera om det lönar sig för företaget att etablera sig i Storbritannien.

Med denna information hittills är det möjligt att driva en likadan tjänst i Storbritannien som i Finland och i Sverige. Nästa steg i processen är att gå vidare med ett pilotprojekt som tar fram konkreta data om huruvida en etablering skulle vara lönsam.

6 Diskussion

Målet med detta arbete var enkelt, det vill säga att hjälpa ett företag att få information om huruvida det kan och ska etablera verksamheten i Storbritannien. Först tog jag reda på vad som ska göras och sedan på vilket sätt.

Det var enkelt att få kontakt med brittiska företag och att diskutera med dem. Min första tanke var att det skulle vara omöjligt och att ingen vill diskutera ärendet, men under intervjuerna lade jag märke till att så länge det fanns ett intresse om samarbete var de brittiska företagen villiga att svara på frågorna. Så länge jag inte frågade om deras strategier så förlöpte diskussionerna bra.

Det finns alltid möjligheter att gå vidare med detta projekt. Med hjälp av informationen kan man bygga vidare och fundera på vad som gjorts rätt, vad som gjorts fel, vad som kan göras bättre och vad som kan utvecklas vidare. Alla delar av företagsverksamheten som företaget nu kommer att återskapa i det nya landet är delar som har fungerat i Finland och i Sverige, men det kan finnas bättre sätt som kräver ytterligare experiment.

Delarna som företaget behöver undersöka har behandlats för att företaget ska kunna gå vidare med pilotprojektet. Arbetet är således godkänt och slutfört. Nu känner företaget till att etablering är möjlig och vad som krävs. En etablering kräver emellertid att företaget förbättrar sina processer för att få sin verksamhet så lönsam som möjligt, vilket anses vara målet med alla verksamheter.

7 Källor

4com, 2021. *4com*. [Online]

Available at: <https://www.4com.co.uk/>

Assay Office Birmingham, u.d. *Selling precious metal jewellery in the UK*. [Online]

Available at: <https://theassayoffice.com/wx-uploads/downloads/files/selling-precious-metals-in-uk.pdf>

companybug, 2020. *What are the differences between sole trader, partnership, Ltd and PLC in terms of taxation in the UK?*. [Online]

Available at: <https://www.companybug.com/differences-between-sole-trader-partnership-ltd-and-plc/>

Cropley, A., 2021. *Introduction to Qualitative Research Methods: A practice-oriented introduction for students of psychology and education*. u.o.:University of Hamburg.

CV-Library, 2021. *CV-Library*. [Online]

Available at: <https://www.cv-library.co.uk/>

David Crowther, S. S., 2011. *Corporate Governance and International Business*.

u.o.:bookboon.

Department of International Trade, 2020. *Register a company in the UK*. [Online]

Available at: <https://www.great.gov.uk/international/content/invest/how-to-setup-in-the-uk/register-a-company-in-the-uk/>

Dickens, A., 2018. *A Definitive Guide to UK B2B Telemarketing Laws and Compliance*. [Online]

Available at: <https://www.virtual-sales.com/guide-to-uk-telemarketing-laws/>

EC Europa EU, u.d. *VAT returns*. [Online]

Available at: https://ec.europa.eu/taxation_customs/business/vat/eu-vat-rules-topic/vat-returns_en

Government Digital Service, 2020. *Gold imports and exports (VAT Notice 701/21)*. [Online]

Available at: https://www.gov.uk/guidance/gold-acquisitions-imports-investments-and-vat-notice-70121#P66_3262

Government Digital Service, 2021. *Employing staff for the first time*. [Online]

Available at: <https://www.gov.uk/employing-staff>

Government Digital Service, 2021. *What HM Revenue & Customs does*. [Online]

Available at: <https://www.gov.uk/government/organisations/hm-revenue-customs>

Government Digital Service, u.d. *Check if a document allows someone to work in the UK*. [Online]

Available at: <https://www.gov.uk/legal-right-work-uk>

Government Digital Service, u.d. *Check someone's criminal record as an employer*. [Online]

Available at: <https://www.gov.uk/dbs-check-applicant-criminal-record>

Government Digital Service, u.d. *Employers' liability insurance*. [Online]
Available at: <https://www.gov.uk/employers-liability-insurance>

Government Digital Service, u.d. *National Minimum Wage and National Living Wage rates*. [Online]
Available at: <https://www.gov.uk/national-minimum-wage-rates>

Government Digital Service, u.d. *School leaving age*. [Online]
Available at: <https://www.gov.uk/know-when-you-can-leave-school>

Government Digital Service, u.d. *Set up a Business*. [Online]
Available at: <https://www.gov.uk/set-up-business>

Government Digital Service, u.d. *Set up and manage a workplace pension scheme*. [Online]
Available at: <https://www.gov.uk/workplace-pensions-employers>

Government Digital Service, u.d. *VAT registration*. [Online]
Available at: <https://www.gov.uk/vat-registration>

great.gov.uk, u.d. [Online].

Indeed, 2021. *Indeed*. [Online]
Available at: <https://uk.indeed.com/>

International, G., 2021. *Cash for your Gold*. [Online]
Available at: <https://www.cashforyourgold.co.uk/>

kkv, 2017. *Så här kan du begränsa telefonmarknadsföring*. [Online]
Available at: <https://www.kkv.fi/sv/aktuellt/nyheter/2017/veckans-tips-sa-har-kan-du-begransa-telefonmarknadsforing/>

Korchak, J., 2014. *How to register a new company in 10 simple steps*. [Online]
Available at: <https://www.informdirect.co.uk/company-formation/how-to-register-a-new-company/>

Korchak, J., 2016. *SIC of looking for your trade classification code?*. [Online]
Available at: <https://www.informdirect.co.uk/company-records/sic-code/>

Korchak, J., 2017. *What is a limited company?*. [Online]
Available at: <https://www.informdirect.co.uk/company-formation/what-is-a-limited-company>

Marketing Fuel, 2021. *Marketing Fuel*. [Online]
Available at: <https://marketingfuel.co.uk/>

McDuffee, B., 2017. *The Magic of a Pilot Program to Prove Your Marketing Concept*. [Online]
Available at: <https://www.mmmatters.com/blog/pilot-program>

Nachum, L., 2008. *When Is Foreignness an Asset or a Liability?*. *Journal of Management*.

Newman, P., 2019. *Memorandum and articles of association explained*. [Online]
Available at: <https://www.informdirect.co.uk/company-records/memorandum-and-articles-of-association-explained/>

Plc, P., 2021. *Plusnet Broadbands*. [Online]
Available at: <https://www.plus.net/broadband/>

Raven, D., 2019. *ADSL vs Fibre broadband: what do they mean and which do I need?*. [Online]
Available at: <https://www.techradar.com/broadband/adsl-vs-fibre-broadband>

rocketlawyer, 2021. *Articles of association*. [Online]
Available at: <https://www.rocketlawyer.com/gb/en/quick-guides/articles-of-association>

SJMK Oy, 2021. *Suomen Jalometallikierrätys*. [Online]
Available at: <https://www.sjmk.fi>

Statista Research Department, 2020. *Office rental costs per square foot in London, England Q1 2020*. [Online]
Available at: <https://www.statista.com/statistics/873480/london-office-cost-of-rent/>

Suomi.fi editorial team, 2019. *Memorandum of Association and Articles of Association of a limited liability company*. [Online]
Available at: <https://www.suomi.fi/company/starting-a-business/forms-of-enterprise/guide/limited-liability-company/memorandum-of-association-and-articles-of-association-of-a-limited-liability-company>

suomi.fi, 2019. *Avtal om bolagsbildning och bolagsordning för aktiebolag*. [Online]
Available at: <https://www.suomi.fi/foretag/grunda-ett-foretag/foretagsformer/guide/aktiebolag/avtal-om-bolagsbildning-och-bolagsordning-for-aktiebolag>

Tankovska, H., 2021. *United Kingdom: Facebook users 2021, by age group*. [Online]
Available at: <https://www.statista.com/statistics/1030055/facebook-users-united-kingdom/>

Team, T. W., 2021. *The Best UK Job Boards in 2021*. [Online]
Available at: <https://www.wikijob.co.uk/content/features/useful-resources/10-best-uk-job-boards-2020>

The Startups Team, 2021. *Telemarketing and how to keep it legal*. [Online]
Available at: <https://startups.co.uk/marketing/tips/telemarketing-and-how-to-keep-it-legal/>

Thompson, N., 2021. *8 Best Social Media Platforms for Business: Your Ultimate Guide*. [Online]
Available at: <https://optinmonster.com/best-social-media-platforms-for-business/>

Totaljobs Group, 2021. *Totaljobs*. [Online]
Available at: <https://www.totaljobs.com/>

VOIP-info, 2021. *What is VOIP*. [Online]
Available at: <https://www.voip-info.org/what-is-voip/>

Wikijob, 2021. *Wikijob*. [Online]
Available at: <https://www.wikijob.co.uk/>

Williams, H., 2021. *How to start a call centre*. [Online]
Available at: <https://startups.co.uk/guides/how-to-start-a-call-centre/>

Workspace, 2021. *Offices to Rent London*. [Online]
Available at: <https://www.workspace.co.uk/workspaces/offices-to-rent-london>

Zámborský, P., 2019. *International Business and Global Strategy*. u.o.:bookboon.