

## L'INNOVATION

# Une appli pour gérer les appels clients des TPE

Twiins App ne remplace pas une secrétaire mais permet aux TPE, indépendants, commerçants, professions libérales et autres autoentrepreneurs d'offrir à leurs clients un accueil personnalisé, voire même d'une mise en relation avec une assistante en fonction du forfait choisi. "Nous voulons proposer aux TPE les mêmes services d'accueil que les grands comptes, commente Anthony Charkmak, le créateur de l'appli Twiins App, marque de la start-up aixoise Smartwin, créée en 2016. J'ai dix ans d'expérience dans la téléphonie mobile, j'ai voulu répondre à une vraie problématique qui touche les entreprises de moins de cinq salariés et qui n'ont pas toujours les moyens de s'offrir les services d'une assistante. Pas question que les clients tombent sans arrêt sur la messagerie vocale d'un 06 ou pour le professionnel de perdre un marché, faute de ne pas avoir pu décrocher le moment voulu."



Twiins App, marque de la start-up aixoise Smartwin.

Et d'ajouter: "Vous savez, plus de 80% des premiers contacts d'une petite entreprise se font par téléphone. Twiins App fournit sur mobile tous les services d'accueil réservés aux grands (numéro de téléphone pro avec 04..., annonces d'accueil et de fermeture personnalisables, transfert d'appel d'un portable à l'autre, télésecrétariat...). C'est un outil qui rassure les clients et offre à nos utilisateurs l'image d'une entreprise établie."

"Le développement de l'appli a pris plus de temps que prévu, souligne le jeune patron. Nous avons lancé le produit en mai lors du salon VivaTech et elle démarre bien, notamment auprès des avocats." Disponible sur Ios et Android, Twiins App (deux formules à 9,99 et 19,99 € HT, le télésecrétariat est en option) se présente comme une solution économique, une alternative aux standards téléphoniques trop coûteux pour les petites structures.

G.V.L