

UiPath Agentic Automation Summit Paris

Manutan transforme son processus de devis grâce à l'automatisation agentique

Une réponse intelligente, rapide et personnalisée aux demandes clients

Manutan, leader européen du e-commerce B2B, traite chaque jour jusqu'à **1 000 demandes de devis** reçues par e-mail. Avec 25 filiales et plus d'un milliard d'euros de chiffre d'affaires, l'entreprise doit répondre rapidement et précisément à ces sollicitations commerciales pour maximiser ses conversions.

Mais ces demandes sont **non structurées, hétérogènes, et complexes à traiter** avec les outils classiques. Les robots RPA existants montraient leurs limites face à la diversité des formats et à la nécessité de compréhension fine du contenu.

Une solution : l'automatisation agentique orchestrée par UiPath

“

Ce cas était trop complexe pour la RPA classique. Quand UiPath a lancé l'Agentic AI, nous avons tout de suite vu une opportunité.

Pour relever ce défi, Manutan a mis en place une **architecture agentique** orchestrée par la plateforme

UiPath Maestro. Elle repose sur des agents IA capables de traiter les demandes selon leur niveau de clarté et de complexité, avec des mécanismes de tri, d'escalade et de collaboration humaine intégrés.

Trois scénarios, une orchestration intelligente

1 - Demandes claires : traitement 100 % automatisé

- L'agent extrait les données du mail avec un haut niveau de confiance
- Génération automatique du devis dans Dynamics ERP
- Envoi direct au client

> **Réponse instantanée, sans intervention humaine**



UiPath Agentic Automation Summit Paris

2 - Demandes ambiguës : supervision humaine ciblée

- L'agent déclenche un workflow Human in the Loop
- Un commercial confirme les données (client, produit...)
- L'agent complète l'action et envoie le devis

> Qualité et fiabilité renforcées

3 - Demandes incomplètes : relance automatisée

- L'agent génère un e-mail de clarification à envoyer au client

> Maintien de la réactivité, sans blocage du processus

Résultats observés

- **Scalabilité maîtrisée** - Capacité à gérer jusqu'à 80 000 demandes annuelles sans surcharger les équipes
- **Vitesse de traitement accrue** - Réduction significative des délais de réponse → impact direct sur le taux de conversion
- **Qualité garantie** - Escalade intelligente en cas de doute → l'humain reste décisionnaire quand nécessaire
- **Orchestration flexible et évolutive** - Modèle adaptable selon les types de demandes ou de produits



Tous nos cas sont uniques. Cette solution nous permet d'y répondre de manière personnalisée, tout en s'appuyant sur la puissance du digital.

Une nouvelle vision de l'efficacité

L'approche agentique mise en place par Manutan illustre une nouvelle manière de penser l'automatisation :

- Les agents **raisonnent** et s'adaptent aux contextes variés
- L'humain **intervient à bon escient**, là où sa valeur est essentielle
- Les processus sont pilotés **par objectif**, non plus seulement par règles figées

Grâce à UiPath Maestro, les agents IA, les robots RPA et les humains **collaborent** dans un environnement gouverné, scalable, et sécurisé.

Perspectives : de nouveaux cas en cours d'exploration

Fort du succès sur les demandes de devis, Manutan explore désormais d'autres processus :

- Création de comptes clients
- Traitement des demandes sur produits hors catalogue
- Négociation automatisée de prix
- Centralisation vs spécialisation des agents IA

Ces réflexions soulèvent des questions clés pour l'avenir :

- Faut-il centraliser les agents ou les spécialiser par fonction ?
- Comment garantir la traçabilité et la confiance dans les décisions automatisées ?

→ En conclusion

Avec l'automatisation agentique, Manutan allie vitesse, personnalisation et efficacité. En orchestrant IA, RPA et supervision humaine, l'entreprise optimise son processus de devis tout en renforçant l'expérience client.

Un modèle agile et intelligent, prêt à inspirer d'autres fonctions.



Marc Gillot, Deputy Director, Application Dev & Maintenance chez Manutan