



Quadient automatise le passage des e-mails à l'action grâce à l'IA agentique

- **Le nouvel agent d'IA pour les e-mails de comptes clients lit, comprend et traite les échanges avec les clients, enrichissant la plateforme d'automatisation financière de Quadient conçue nativement autour de l'IA, tout en laissant aux équipes financières la maîtrise complète des opérations.**

PARIS – le 14 octobre 2026 – Quadient (Euronext Paris : QDT), une plateforme mondiale d'automatisation facilitant des interactions professionnelles sécurisées et durables, annonce aujourd'hui le lancement d'un agent IA dédié aux e-mails du poste clients, qui étend les capacités d'IA agentique de sa solution de gestion du poste clients (*Accounts Receivable*, AR). Cette fonctionnalité analyse les e-mails entrants des clients, identifie leur intention et prépare les actions appropriées. Elle permet ainsi aux équipes financières de réduire les tâches manuelles tout en conservant la maîtrise de chaque interaction client. Les équipes financières gagnent considérablement en productivité sans perdre le contrôle d'aucune interaction client. Ce lancement constitue une nouvelle étape dans la stratégie de Quadient, qui consiste à concevoir une automatisation financière reposant sur des agents d'IA spécifiquement développés pour chaque usage, plutôt qu'à ajouter des fonctionnalités d'IA à des processus existants. Cette approche native de l'IA s'étend à l'ensemble de la plateforme, couvrant les comptes fournisseurs (AP), les comptes clients (AR) et la gestion des communications clients (CXM), afin d'automatiser les opérations financières de bout en bout et d'améliorer la trésorerie.

De la boîte de réception à l'action, nativement

Dans les entreprises, les équipes en charge du poste clients consacrent chaque jour des heures à lire les e-mails, à interpréter les demandes des clients et à retranscrire manuellement les actions correspondantes dans leurs systèmes de gestion. À mesure que les volumes d'e-mails augmentent, ces tâches répétitives réduisent le temps que les équipes comptables peuvent consacrer à la résolution des litiges, aux échanges avec les clients et à l'accélération du recouvrement. L'agent IA de gestion des e-mails clients de Quadient lève ce frein. Il trie les e-mails et les tickets, classe les engagements de paiement, les questions relatives aux factures et les litiges, puis prépare les actions correspondantes directement dans la plateforme utilisée au quotidien par les équipes de gestion des comptes clients (AR). Aucun outil supplémentaire n'est nécessaire, ni aucun copier-coller.

Une automatisation encadrée dès sa conception

Les entreprises définissent les modalités de fonctionnement de l'agent, les actions qu'il est autorisé à effectuer et les étapes nécessitant l'intervention d'un collaborateur. Chaque action reste visible et traçable à des fins d'audit.

« Dans un environnement de plus en plus complexe, où la trésorerie constitue un levier stratégique croissant de développement pour les entreprises, les équipes en charge du poste clients doivent pouvoir se concentrer sur l'amélioration des flux de trésorerie, plutôt que sur la retranscription d'informations issues des e-mails dans un autre système », déclare Lilac Schoenbeck, Senior Vice Président of Product de Quadient Digital. « Cette nouvelle fonctionnalité associe la rapidité de l'IA à la supervision humaine, permettant aux entreprises d'automatiser les tâches répétitives tout en conservant une visibilité complète sur les opérations et la maîtrise de leur exécution. Ce lancement constitue une étape importante dans notre ambition de déployer des agents IA intelligents au service des opérations financières. »

Les équipes financières gèrent en permanence un flux important d'e-mails clients portant notamment sur les engagements de paiement, les questions relatives aux factures et les litiges. Lorsque les volumes sont élevés, la



charge administrative liée au traitement de ces échanges limite le temps que les spécialistes peuvent consacrer aux activités de recouvrement à plus forte valeur ajoutée. L'agent IA dédié aux e-mails du poste clients a été conçu pour prendre en charge ces tâches directement au sein de la plateforme utilisée quotidiennement par les équipes en charge du poste clients. Cette automatisation réduit le temps nécessaire au traitement de chaque interaction, tout en laissant aux entreprises la maîtrise du fonctionnement de l'agent, des actions qu'il est autorisé à effectuer et de l'intégration des équipes humaines dans les workflows.

Une plateforme financière unifiée, conçue nativement autour de l'IA

Le lancement de l'agent IA dédié aux e-mails du poste clients marque une nouvelle étape dans l'extension des capacités d'IA agentique de Quadient à la gestion du poste clients, à la gestion du poste fournisseurs et à la gestion des communications clients (*Customer Communications Management, CCM*). Quadient prévoit de développer d'autres fonctionnalités spécialisées pour répondre aux enjeux propres à chaque domaine, tout en contribuant à la création d'une plateforme numérique plus intégrée. L'agent IA dédié aux e-mails du poste clients est disponible dès aujourd'hui à l'échelle mondiale, sur activation volontaire, pour les clients de Quadient AR.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur [quadient.com](https://www.quadient.com).

À propos de Quadient

Quadient conçoit et développe des solutions d'automatisation centrées sur l'humain et enrichies par l'IA au service des communications d'entreprise. Nos logiciels permettent à des centaines de milliers de clients de créer, de diffuser et de gérer leurs communications avec simplicité, rapidité et efficacité. De l'automatisation financière aux communications clients, en passant par la gestion du courrier et des colis, Quadient réduit les frictions et les inefficacités afin de permettre à ses clients de se concentrer sur la croissance et la relation client. Quadient est cotée sur Euronext Paris (QDT) et fait partie des indices CAC Mid & Small et CAC Technology. Faites place au remarquable sur www.quadient.com/fr/page-d-accueil.

Contacts presse

Quadient

Kadra Ziani
+33 (0)1 86 52 82 20
k.ziani@quadient.com

Quatrième Jour

Antoine Billon
+33 (0)1 42 23 44 51
quadient@quatriemejour.fr