

Nom de l'Institution utilisatrice		MUDECK
Nom du Logiciel		MICROFINA
Nom du Fournisseur du Logiciel		MEDIASOFT
PRESENTATION DE L' INSTITUTION		
Information générale	Listes de choix	Réponses libres / Descriptions / Commentaires
# Nom		MUDECK
Pays	Togo	
Région		Région maritime
Langue la plus parlée dans la région d'activité		Français
# Année de création		2005
Statut de l'organisme	Associations	MUTUELLE
si autre, précisez		
# Vos coordonnées		MR AGBESSI K. Faustin Directeur Général
Taille de l'institution	MOYENNE(5,000 - 25,000 clients)	5000
Agences et type d'environnement (Urbain / Rural)		
Nb total d'agences		Trois(3)
Nb d'agences en zones urbaines		Trois(3)
Nb d'agences urbaines informatisées		Trois(3)
Nb d'agences en zones rurales		0
Nb d'agences rurales informatisées		0
Personnel		
Nb total de salariés		134 salariés
Caissiers		4 caissier
Agents de crédit		7 agents de crédit
Chefs d'agence		3 chefs d'agence
Autre personnel d'agence		2 controleur et 2 comptable
Personnel du siège		23 personnes
Autres		99 agents commerciaux
Nb total de salariés dans le département informatique?		le département informatique n'est pas fonctionnel
Combien de personnes du département informatique sont impliquées dans la gestion quotidienne du logiciel?		
Equivalent temps plein ?		
% du département informatique		
Produits principaux		
Prêts		
Clients individuels	OUI	
Groupes solidaires avec prêts individuels	OUI	
Groupes solidaires avec prêts de groupe	OUI	
Autre (défini par utilisateur)	OUI	
Dépôts		
Livret d'épargne	OUI	
Compte courant	OUI	
Compte avec découvert autorisé	OUI	
Dépôt à terme	OUI	
Plan d'épargne	OUI	
Épargne de groupe	OUI	
Autre (défini par l'utilisateur)	OUI	
Autres produits et services		
Cartes de paiements	NON	
Services de paiement (paiement de factures...)	NON	
Service de change	NON	
Transferts nationaux	NON	
Transferts internationaux	OUI	
Western Union / Money Gram / Autre	OUI	
SWIFT	NON	
Assurance	NON	
Autres produits et services	OUI	
SATISFACTION CONCERNANT LE SYSTÈME D' INFORMATION DE MICROFINANCE (SIG)		
Systèmes implémentés et utilisés par votre institution	Listes de choix	Réponses libres / Descriptions / Commentaires
Nom de votre logiciel de microfinance ou bancaire		MICROFINA
Nom de votre fournisseur		MEDIASOFT
Logiciels additionnels ou solutions "maison"	NON	seul le logiciel MICROFINA est utilisé dans toute l'institution
Comptabilité		
Si oui, est-ce que ce système est interfacé avec votre logiciel de microfinance ou bancaire		
Management des Ressources Humaines		
Si oui, est-ce que ce système est interfacé avec votre logiciel de microfinance ou bancaire		
Reporting		



Nom de l'Institution utilisatrice	MUDECK	
Nom du Logiciel	MICROFINA	
Nom du Fournisseur du Logiciel	MEDIASOFT	
Si oui, est-ce que ce système est interfacé avec votre logiciel de microfinance ou bancaire		
Autres (svp précisez)	Aucun	
Solutions de connectivité et de consolidation		
Solutions de connectivité entre le siège et les agences	Aucune	aucune solutions de connectivité n'est encore fonctionnelle
Consolidation du reporting des agences vers le siège	OUI	MICROFINA a prévu la consolidation des bases
Votre logiciel de microfinance ou bancaire		
Version (version exacte utilisée en ce moment)		MICROFINA
Avez-vous effectué une fin d'année avec cette version?	OUI	VERSION 2.2.1 la fin d'année 2008
Nb de comptes maximum gérés par votre logiciel		environ 150 comptes
Depuis quand utilisez vous ce logiciel?		le logiciel MICROFINA est utilisé depuis septembre 2007
Y a-t-il eu des changements depuis?	OUI	il y a eue eu de changement depuis. On utilisait avant
Si oui, date		Epardit qui n'était pas performant comme MICROFINA.
Noms des logiciels de microfinance ou bancaires utilisés précédemment		
Noms des logiciels pré-sélectionnés avant de choisir celui-ci		Logiciel PERFECT
Comment avez-vous entendu parlé de votre logiciel?		à une formation des agents de microfinance organisée par l'association APIM-TOGO
En cas de problème concernant le SIG ne pouvant être résolu en interne, à qui vous adressez-vous?		
Au fournisseur	OUI	Les agents de Média soft sont disponibles pour les régularisations.
A une société informatique différente de celle du fournisseur		
Autre		
Etes-vous sous contrat avec la société mentionnée ci-dessus?	OUI	il existe un contrat de maintenance.
Si non, comment contractez-vous pour avoir du support?		
Avez-vous déjà eu un "bug" ou un autre problème sérieux depuis la mise en place du logiciel?	NON	
Nb de versions implémentées		
Nb total d'utilisateurs de votre système		
Nb de caissiers utilisant le système		4 caissier
Nb d'agents de crédit utilisant le système		6 agents de crédit
Nb de chefs d'agence utilisant le système		2 chefs d'agence
Nb de personnel d'agence autre, utilisant le système		1 controleur et 2 comptable
Nb de personnel du siège utilisant le système		18 personnes
Nb de personnel autre utilisant le système		
Synchronisation des données entre les agences et le siège		Média soft a prévu un systeme de consolidation dans MICROFINA
Des commentaires concernant la synchronisation des données?	NON	
Est-ce que les agent de crédit et les caissiers utilisent le système		
En temps réel devant le client?	NON	
En mode batch cad par lots?	NON	
Les deux?	NON	
Avez-vous en ce moment l'intention de changer de système?	NON	Ce logiciel repond à l'essentiel de nos attentes.
Si oui, êtes-vous déjà dans une procédure de sélection?		
Si oui, noms des systèmes de microfinance ou bancaires envisagés		
L'équipement informatique de votre institution		
Nb de serveurs		Trois(3) serveurs dont 1 au siege et 1 dans chaque agence
Nb de stations de travail clientes		20
Votre institution utilise-t-elle des solutions innovantes?		
DAB	NON	
PDA	NON	
Téléphone mobile	NON	
Autre	NON	

Nom de l'Institution utilisatrice	MUDECK	
Nom du Logiciel	MICROFINA	
Nom du Fournisseur du Logiciel	MEDIASOFT	
SATISFACTION EN GENERAL		
Evaluation - Etes-vous satisfait de votre système de microfinance?	Evaluation	Commentaires
Note globale	EXCELLENT	Dans l'ensemble , le traitement des informations du logiciel est satisfaisant
Fonctionnalité	MOYEN	il est parfois remarqué des écarts entre les soldes dans les statistiques et les soldes dans les modules mais qui se corrigent
Facilité d'utilisation	EXCELLENT	Manipulation simple.
Langues	EXCELLENT	le logiciel est adapté à la langue officielle qui est le Français
Navigation	EXCELLENT	le traitement des informations est rapide et satisfaisant
Saisie des données	EXCELLENT	la saisie des données se fait sans complication
Aide en ligne	EXCELLENT	il est instituée entre média soft et ses partenaires un logiciel de communication à distance qui permet de régulariser certaines opérations à distance.
Qualité des messages d'avertissement	BON	Parfois certains message contiennent des termes techniques difficiles à comprendre.
Fiabilité et performance	EXCELLENT	On remarque des différences de solde entre les statistiques à certains niveaux qu'on corrige après.
Gestion des rapports et analyse des données	BON	
Mise en place, formation et support	BON	une formation du personnel a été effectuée après la mise en place
Evaluation - Etes-vous satisfait des fonctionnalités de votre logiciel?	Evaluation	Commentaires
Management des Informations Clients	EXCELLENT	
Prêts	EXCELLENT	
Clients individuels	EXCELLENT	toutes les informations nécessaires sur les clients sous prêts sont disponibles
Groupes solidaires avec prêts individuels	EXCELLENT	Le logiciel peut gérer ce genre de prêts. Mais la MUDECK a choisi sa méthode.
Groupes solidaires avec prêts de groupe	BON	la gestion de ce prêt n'est pas développée en tant que telle dans microfina , mais la MUDECK organise une gestion interne de ces types de crédits
Caisse villageoise avec prêts individuels		cette forme de gestion n'est pas encore fonctionnelle à la MUDECK
Caisse villageoise avec prêts de groupe		cette forme de gestion n'est pas encore fonctionnelle à la MUDECK
Dépôts et Epargne	EXCELLENT	le logiciel permet de sortir l'historique des opérations de dépôts et épargne sur les différents comptes et le solde des comptes à n'importe quelle date donnée.
Livret d'épargne		
Compte courant		
Compte avec découvert autorisé		
Dépôt à terme		
Plan d'épargne		
Epargne de groupe		
Gestion de caisse	EXCELLENT	On peut sortir l'arreté de caisse ,le journal ,le billétagé
Transferts	EXCELLENT	
Rapports opérationnels	BON	
Reporting aux autorités de régulation (Banque Centrale, ...)	BON	
Management des parts	EXCELLENT	
Comptabilité	EXCELLENT	
Fonctionnalités additionnelles	BON	
Evaluation - Etes-vous satisfait de la sécurité offerte par votre système	Evaluation	Commentaires
Gestion des profils	EXCELLENT	La gestion du profil est assurée par un administrateur qui donne les droits à ceux qui en ont besoin
Stockage et protection des données	BON	un système de BACKUP est mis en place pour la consolidation des données sur le serveur et le transfert sur un disque inamovible gatrdé à l'extérieur de l'institution
Audit	EXCELLENT	un système de contrôle des traces de connexion depuis l'implantation du logiciel est mis élaboré pour détecter les responsables de chaque opérations à chaque moment.
Evaluation - Quelle est votre évaluation du processus d'implémentation?	Evaluation	Commentaires
Facilité d'installation	EXCELLENT	L'installation du logiciel sur de nouveaux postes se fait sans difficultés et sans perte de temps
Facilité de configuration	EXCELLENT	
Qualité de la formation opérationnelle fournie	BON	la formation a été donnée sur tous les parametre nécessaires
Qualité de la formation technique fournie	BON	
Evaluation - Quelle est votre appréciation du support client?	Evaluation	Commentaires
Rapidité de la réponse	EXCELLENT	
Pertinence de la réponse	BON	
Langue de support adéquate?	BON	

Nom de l'Institution utilisatrice	MUDECK	
Nom du Logiciel	MICROFINA	
Nom du Fournisseur du Logiciel	MEDIASOFT	
Satisfaction générale		
Le logiciel a-t-il permis d'améliorer les services offerts par votre organisation?	OUI	On a remarqué une rapidité et une fiabilité dans les opérations avec les clients
Recommanderiez-vous ce logiciel à une autre IMF?	OUI	
Recommanderiez-vous l'équipe ou la société qui a mis en place le logiciel à une autre IMF?	OUI	
A votre avis quelle fonctionnalité importante manque?		
Y a-t-il un écart entre ce que vous avez acheté et ce que vous avez obtenu?	NON	
Vous pouvez ajouter ci-après tout autre commentaire		
Concernant la documentation		
Avez-vous reçu une documentation technique à jour?	OUI	
Si oui, appréciation de la documentation (svp, notez)		
Avez-vous eu un manuel d'utilisateur?	OUI	
Si oui, appréciation du manuel utilisateur? (svp, notez)		
Y a-t-il une aide, une documentation en ligne?	NON	Pas à notre connaissance
Si oui, appréciation de la documentation (svp, notez)		
A propos du processus d'implémentation		
Est-ce que l'implémentation a été bien planifiée et les dates clé respectées?	OUI	l'opération a été effectuée un week end, mais il y a eu d'abord des traitements
Pendant la mise en place avez-vous dû adapter le logiciel ou avez-vous dû faire des développements spécifiques?	OUI	les numeros de comptes du plan comptable ont été adapté à la réalité dans le nouveau logiciel
Le logiciel vous a-t-il obligé à changer ou à adapter votre organisation ou vos procédures?	NON	
Avez-vous rencontré des problèmes inattendus lors de la mise en place?	NON	
Si l'installation du système a nécessité une migration des données, comment cela s'est-il passé?	EXCELLENT	les numéros de compte de l'ancien logiciel ont été remplacés par les numeros de comptes dans le nouveau logiciel, et les données de l'ancienne base ont été transférées dans le nouveau logiciel MICROFINA
Comment votre institution a-t-elle procédé pour l'implémentation?		
Seule (Aller à la question 4.1)	NON	
Avec le fournisseur du logiciel (Aller à la question 4.1)	OUI	
Avec le fournisseur du logiciel et une société de conseil spécialisée (Aller à la question 3.9.5)	NON	
Avec une société de conseil spécialisée (Aller à la question 3.9.5)	NON	
# Pouvez-vous donner le contact de cette société de conseil?		Pas de société de conseil
COORDONNEES		
# Pourriez-vous inscrire ci-dessous les coordonnées de plusieurs personnes au sein de votre institution, que nous pourrions contacter en vue de questions ultérieures		
# Directeur	adresse e-mail	Téléphone

Durée et charge de travail liée à l'implémentation du logiciel actuel

ETAPES	Durée	Unité	Nb de personnel impliqué	Nb d'experts externes impliqués	Profil des personnes impliquées / Commentaires
Préparation et évaluation des besoins					
Sélection du logiciel					
A partir du contrat signé: Installation et configuration					
Tests fonctionnels, technique et d'intégration / Test d'acceptation utilisateurs					
Phase pilote					
Déploiement première agence					
Déploiement complet					
TOTAL					

Coûts liés à votre logiciel de microfinance, de l'évaluation des besoins jusqu'au déploiement complet pour les agences incluant un an de maintenance

Produit / Service	Type de fournisseur	Description détaillée / Commentaire	Coût en	Nom	Coût en \$
			monnaie locale	monnaie locale	
Sélection et évaluation des besoins - Assistance Technique					
Implementation					prix négocié
Licence du logiciel					
Licence modules additionnels					
Licence serveur					
Licence base de données					
Coûts et dépenses de l'intégrateur pour l'implémentation					
Développement spécifique					
Formation					prix négocié
Autre (assistance technique d'expert ...)					
Hardware et Connection Telecom					
Investissement machines (Serveurs, Imprimantes Ordinateurs ...)					
Investissement infrastructure réseau et sécurité					
Communications réseaux (charge d'une année après déploiement complet)					
Autres investissements (adaptation des bureaux, travaux d'électricité etc...)					
Coût total du projet					
Maintenance (coût annuel après déploiement dans toutes les agences)					prix négocié