

Nom de l'Institution utilisatrice		
Nom du Logiciel		MICROFINA
Nom du Fournisseur du Logiciel		MEDIASOFT
PRESENTATION DE L' INSTITUTION		
Information générale	Listes de choix	Réponses libres / Descriptions / Commentaires
# Nom		Mutuelle AKWABA
Pays	Togo	
Région	Afrique Sub-	
Langue la plus parlée dans la région d'activité		Français
# Année de création		11-Apr-99
Statut de l'organisme	Coopérative ou Union de Crédit	Mutuelle
si autre, précisez		
# Vos coordonnées		ADOKOU Koffi Amétowoyona Directeur email:mutuelleakwaba@yahoo.fr
Taille de l'institution	PETITE(<5,000 clients)	
Agences et type d'environnement (Urbain / Rural)		
Nb total d'agences		4
Nb d'agences en zones urbaines		1
Nb d'agences urbaines informatisées		1
Nb d'agences en zones rurales		3
Nb d'agences rurales informatisées		0
Personnel		
Nb total de salariés		53
Caissiers		6
Agents de crédit		7
Chefs d'agence		4
Autre personnel d'agence		13
Personnel du siège		23
Autres		
Nb total de salariés dans le département informatique?		13 utilisateurs du logiciel, pas de ressource spécifique pour l'informatique
Combien de personnes du département informatique sont impliquées dans la gestion quotidienne du logiciel?		13 (même remarque)
Equivalent temps plein ?		
% du département informatique		
Produits principaux		
Prêts		
Clients individuels	OUI	
Groupes solidaires avec prêts individuels		
Groupes solidaires avec prêts de groupe	OUI	
Autre (défini par utilisateur)		
Dépôts		
Livret d'épargne	OUI	
Compte courant		
Compte avec découvert autorisé		
Dépôt à terme	OUI	
Plan d'épargne		
Épargne de groupe	OUI	
Autre (défini par l'utilisateur)		Epargne tontine
Autres produits et services		
Cartes de paiements		
Services de paiement (paiement de factures...)		
Service de change		
Transferts nationaux		
Transferts internationaux		
Western Union / Money Gram / Autre		
SWIFT		
Assurance		
Autres produits et services		

Nom de l'Institution utilisatrice		
Nom du Logiciel		MICROFINA
Nom du Fournisseur du Logiciel		MEDIASOFT
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"		solution maison
Comptabilité	Oui, un logiciel	MICROFINA DU MEDIASOFT
Si oui, est-ce que ce système est interfacé avec votre logiciel de microfinance ou bancaire	OUI	
Management des Ressources Humaines	Aucun	
Si oui, est-ce que ce système est interfacé avec votre logiciel de microfinance ou bancaire	NON	
Reporting		Etats financiers, rapport sur le crédit sont faits par le logiciel; les ratios prudentiels et de performance sont faits avec excel
Si oui, est-ce que ce système est interfacé avec votre logiciel de microfinance ou bancaire		
Autres (svp précisez)	Oui, un logiciel	Logiciel de Tontine de MEDIASOFT
Solutions de connectivité et de consolidation		
Solutions de connectivité entre le siège et les agences		
Consolidation du reporting des agences vers le siège		se fait à l'excel ou au manuel car les agences n'utilise pas le logiciel
Votre logiciel de microfinance ou bancaire		
Version (version exacte utilisée en ce moment)		MICROFINA VERSION 2
Avez-vous effectué une fin d'année avec cette version?	OUI	
Nb de comptes maximum gérés par votre logiciel		
Depuis quand utilisez vous ce logiciel?		1/2/2008
Y a-t-il eu des changements depuis?	NON	
Si oui, date		
Noms des logiciels de microfinance ou bancaires utilisés précédemment		1ère informatisation du SIG
Noms des logiciels pré-sélectionnés avant de choisir celui-ci		perfect; le logiciel Microfina a été choisi car il est plus léger et impose moins de changement de matériel
Comment avez-vous entendu parlé de votre logiciel?		adapté aux traitement des petites et moyennes structures de microfinance
En cas de problème concernant le SIG ne pouvant être résolu en interne, à qui vous adressez-vous?		Au concepteur
Au fournisseur	OUI	
A une société informatique différente de celle du fournisseur		
Autre		
Etes-vous sous contrat avec la société mentionnée ci-dessus?	OUI	
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?	OUI	problème pour le traitement de la tontine; réglé après l'achat du module additionnel
Nb de versions implémentées		2
Nb total d'utilisateurs de votre système		13
Nb de caissiers utilisant le système		3
Nb d'agents de crédit utilisant le système		5 (dont des opératrices de saisie pour tontine)
Nb de chefs d'agence utilisant le système		1
Nb de personnel d'agence autre, utilisant le système		0
Nb de personnel du siège utilisant le système		4
Nb de personnel autre utilisant le système		
Synchronisation des données entre les agences et le siège		Pas de synchronisation à partir d logiciel
Des commentaires concernant la synchronisation des données?		Pas de synchronisation à partir d logiciel
Est-ce que les agent de crédit et les caissiers utilisent le système		
En temps réel devant le client?	OUI	les agents de crédit saisissent les demandes en direct, la demande est validée au niveau de la comptabilité, puis le crédit est débloqué
En mode batch cad par lots?	NON	
Les deux?	NON	
Avez-vous en ce moment l'intention de changer de système?	NON	
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		2 dont un en panne au siège



Nom de l'Institution utilisatrice	
Nom du Logiciel	MICROFINA
Nom du Fournisseur du Logiciel	MEDIASOFT
Nb de stations de travail clientes	9

Nom de l'Institution utilisatrice		
Nom du Logiciel		MICROFINA
Nom du Fournisseur du Logiciel		MEDIASOFT
Votre institution utilise-t-elle des solutions innovantes?		
DAB	NON	
PDA	NON	
Téléphone mobile	NON	
Autre	NON	
SATISFACTION EN GENERAL		
Evaluation - Etes-vous satisfait de votre système de microfinance?	Evaluation	Commentaires
Note globale	MOYEN	
Fonctionnalité	BON	
Facilité d'utilisation	EXCELLENT	
Langues	BON	
Navigation	MOYEN	
Saisie des données	BON	
Aide en ligne		
Qualité des messages d'avertissement	MOYEN	
Fiabilité et performance	MOYEN	
Gestion des rapports et analyse des données	MOYEN	
Mise en place, formation et support	MOYEN	
Evaluation - Etes-vous satisfait des fonctionnalités de votre logiciel?	Evaluation	Commentaires
Management des Informations Clients	BON	
Prêts	BON	
Clients individuels	BON	
Groupes solidaires avec prêts individuels		
Groupes solidaires avec prêts de groupe		
Caisse villageoise avec prêts individuels		
Caisse villageoise avec prêts de groupe		
Dépôts et Epargne	BON	
Livret d'épargne	BON	
Compte courant		
Compte avec découvert autorisé		
Dépôt à terme	EXCELLENT	
Plan d'épargne		
Épargne de groupe		
Gestion de caisse	EXCELLENT	
Transferts	EXCELLENT	
Rapports opérationnels	MOYEN	
Reporting aux autorités de régulation (Banque Centrale, ...)	MOYEN	
Management des parts	EXCELLENT	
Comptabilité	BON	
Fonctionnalités additionnelles		suivi de la caisse
Evaluation - Etes-vous satisfait de la sécurité offerte par votre système	Evaluation	Commentaires
Gestion des profils	BON	
Stockage et protection des données	MOYEN	
Audit	MOYEN	
Evaluation - Quelle est votre évaluation du processus d'implémentation?	Evaluation	Commentaires
Facilité d'installation	BON	
Facilité de configuration	BON	
Qualité de la formation opérationnelle fournie	BON	
Qualité de la formation technique fournie	MOYEN	
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	
Satisfaction générale		

Nom de l'Institution utilisatrice		
Nom du Logiciel		MICROFINA
Nom du Fournisseur du Logiciel		MEDIASOFT
Le logiciel a-t-il permis d'améliorer les services offerts par votre organisation?	OUI	Les données sont fournies à temps, ce qui permet de mieux suivre les indicateurs, l'état du portefeuille de crédit est mieux apprécié
Recommanderiez-vous ce logiciel à une autre IMF?	OUI	la facilité d'usage
Recommanderiez-vous l'équipe ou la société qui a mis en place le logiciel à une autre IMF?	OUI	surtout au IMF qui gèrent les micro-crédits et la petite épargne car il leur serait d'un usage très facile
A votre avis quelle fonctionnalité importante manque?		un meilleur calcul des ratios et leur analyse, l'analyse et le suivi budgétaire, la détection des erreurs et leur correction
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		La plus part des erreurs constatées ne sont corrigées par le concepteurs ; ce qui retarde le traitement à temps de certaines informations
Concernant la documentation		
Avez-vous reçu une documentation technique à jour?	NON	
Si oui, appréciation de la documentation (svp, notez)		
Avez-vous eu un manuel d'utilisateur?	OUI	
Si oui, appréciation du manuel utilisateur? (svp, notez)	MOYEN	certaines parties du manuel ne sont pas bien détaillées pour faciliter son usage
Y a-t-il une aide, une documentation en ligne?	NON	
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	
Pendant la mise en place avez-vous dû adapter le logiciel ou avez-vous dû faire des développements spécifiques?		
Le logiciel vous a-t-il obligé à changer ou à adapter votre organisation ou vos procédures?	OUI	A certains niveaux
Avez-vous rencontré des problèmes inattendus lors de la mise en place?	OUI	
Si l'installation du système a nécessité une migration des données, comment cela s'est-il passé?	MOYEN	les données ont été saisie à l'excel puis introduites dans la base, mais des différences ont été constatées a niveau de certains compte
Comment votre institution a-t-elle procédé pour l'implémentation?		
Seule (Aller à la question 4.1)		
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)		
Avec une société de conseil spécialisée (Aller à la question 3.9.5)		
# Pouvez-vous donner le contact de cette 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	2	Mois			
A partir du contrat signé: Installation et configuration	3	Mois			
Tests fonctionnels, technique et d'intégration / Test d'acceptation utilisateurs					
Phase pilote		Mois			
Déploiement première agence		Mois			
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 monnaie locale	Nom monnaie locale	Coût en \$
Sélection et évaluation des besoins - Assistance Technique					
Implementation					
Licence du logiciel	Fournisseur du logiciel				
Licence modules additionnels					
Licence serveur	Fournisseur du logiciel				
Licence base de données					
Coûts et dépenses de l'intégrateur pour l'implémentation	Fournisseur du logiciel	3 300 000 FCFA: prix incluant la licence Microfina + licence Tontine + formation			7,178 \$
Développement spécifique					
Formation	Fournisseur du logiciel	1 semaine de formation, puis accompagnement de 3 mois sur place par un membre de l'équipe Mediasoft			
Autre (assistance technique d'expert ...)	Fournisseur du logiciel				
Hardware et Connection Telecom					
Investissement machines (Serveurs, Imprimantes Ordinateurs ...)					
Investissement infrastructure réseau et sécurité			2 232 450 FCFA		7,856\$
Communications réseaux (charge d'une année après déploiement complet)			450 000 FCFA		979\$
Autres investissements (adaptation des bureaux, travaux d'électricité etc...)					
Coût total du projet			6,582,450		14,317\$
Maintenance (coût annuel après déploiement dans toutes les agences)			600,000		1,305\$