

|   |  |   |
|---|--|---|
| <b>Nom de l'Institution utilisatrice</b>  | <b>Anonyme</b>                                 |   |
| <b>Nom du Logiciel</b>  | <b>ADbanking</b>                               |   |
| <b>Nom du Fournisseur du Logiciel</b>   | <b>Aquadev</b>                                 |   |
| <b>PRESENTATION DE L' INSTITUTION</b>   |  |   |
| <b>Information générale</b>   | Listes de choix                                | Réponses libres / Descriptions / Commentaires |
| # Nom   |  | Anonyme                                       |
| Pays  |  | COMORES                                       |
| Région  |  | OCEAN INDIEN                                  |
| Langue la plus parlée dans la région d'activité   |  | Français                                      |
| <b>Taille de l'institution</b>  | <b>MOYENNE GRANDE(25,000 - 50,000 clients)</b> |   |
| <b>Agences et type d'environnement (Urbain / Rural)</b>   |  |   |
| Nb total d'agences  |  | 13  |
| Nb d'agences en zones urbaines  |  | 3   |
| Nb d'agences urbaines informatisées   |  | 3   |
| Nb d'agences en zones rurales   |  | 10  |
| Nb d'agences rurales informatisées  |  | 7   |
| <b>Personnel</b>  |  |   |
| Nb total de salariés  |  | 87  |
| Caissiers   |  |   |
| Agents de crédit  |  |   |
| Chefs d'agence  |  |   |
| Autre personnel d'agence  |  |   |
| Personnel du siège  |  | 16  |
| Autres  |  |   |
| Nb total de salariés dans le département informatique?  |  | 2   |
| Combien de personnes du département informatique sont impliquées dans la gestion quotidienne du logiciel? |  | 2   |
| Equivalent temps plein ?  |  | Oui   |
| % du département informatique   |  |   |
| <b>Produits principaux</b>  |  |   |
| <b>Prêts</b>  |  |   |
| Clients individuels   |  | OUI   |
| Groupes solidaires avec prêts individuels   |  | NON   |
| Groupes solidaires avec prêts de groupe   |  | NON   |
| Caisse villageoise avec prêts individuels   |  | NON   |
| Caisse villageoise avec prêts de groupe   |  | NON   |
| Autre (défini par utilisateur)  |  |   |
| <b>Dépôts</b>   |  |   |
| Livret d'épargne  |  | NON   |
| Compte courant  |  | OUI   |
| Compte avec découvert autorisé  |  | NON   |
| Dépôt à terme   |  | OUI   |
| Plan d'épargne  |  | NON   |
| Épargne de groupe   |  | OUI   |
| Autre (défini par l'utilisateur)  |  | OUI   |
|   |  | Epargne stable                                |
| <b>Autres produits et services</b>  |  |   |
| Cartes de paiements   |  | NON   |
| Services de paiement (paiement de factures...)  |  | NON   |
| Service de change   |  | OUI   |
| Transferts nationaux  |  | NON   |
| Transferts internationaux   |  | NON   |
| Western Union / Money Gram / Autre  |  | NON   |
| SWIFT   |  | NON   |
| Assurance   |  | NON   |
| Autres produits et services   |  |   |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>Nom de l'Institution utilisatrice</b>  | <b>Anonyme</b>                                   |  |
| <b>Nom du Logiciel</b>  | <b>ADbanking</b>                                 |  |
| <b>Nom du Fournisseur du Logiciel</b>   | <b>Aquadev</b>                                   |  |
| <b>SATISFACTION CONCERNANT LE SYSTÈME D' INFORMATION DE MICROFINANCE (SIG)</b>                    |  |  |
| <b>Systèmes implémentés et utilisés par votre institution</b>                                     | Listes de choix                                  | Réponses libres / Descriptions / Commentaires  |
| Nom de votre logiciel de microfinance ou bancaire   |  | <b>ADbanking</b>   |
| Nom de votre fournisseur  |  | <b>Aquadev</b>   |
| Logiciels additionnels ou solutions "maison"  |  |  |
| Comptabilité  | <b>Oui, un logiciel</b>                          | <b>ADbanking</b>   |
| Si oui, est-ce que ce système est interfacé avec votre logiciel de microfinance ou bancaire       |  |  |
| Management des Ressources Humaines  | <b>Aucun</b>                                     |  |
| Si oui, est-ce que ce système est interfacé avec votre logiciel de microfinance ou bancaire       |  |  |
| Reporting   | <b>Oui, un logiciel</b>                          | <b>ADbanking</b>   |
| Si oui, est-ce que ce système est interfacé avec votre logiciel de microfinance ou bancaire       |  |  |
| Autres (svp précisez)   |  |  |
| <b>Solutions de connectivité et de consolidation</b>  |  |  |
| Solutions de connectivité entre le siège et les agences   | <b>Aucune</b>                                    |  |
| Consolidation du reporting des agences vers le siège  | <b>OUI</b>                                       | <b>Encours d'installation</b>  |
| <b>Votre logiciel de microfinance ou bancaire</b>   |  |  |
| Version (version exacte utilisée en ce moment)  |  | <b>ADbanking</b>   |
| Avez-vous effectué une fin d'année avec cette version?  | <b>OUI</b>                                       | <b>2.8.9</b>   |
| Nb de comptes maximum gérés par votre logiciel  |  | <b>40000</b>   |
| Depuis quand utilisez vous ce logiciel?   |  | <b>7/17/2006</b>   |
| Y a-t-il eu des changements depuis?   | <b>OUI</b>                                       |  |
| Si oui, date  |  | <b>Plusieurs changements</b>   |
| Noms des logiciels de microfinance ou bancaires utilisés précédemment                             |  | <b>Aucun</b>   |
| Noms des logiciels pré-sélectionnés avant de choisir celui-ci                                     |  | <b>5</b>   |
| Comment avez-vous entendu parlé de votre logiciel?  |  |  |
| En cas de problème concernant le SIG ne pouvant être récolu en interne, à qui vous adressez-vous? |  |  |
| Au fournisseur  | <b>OUI</b>                                       |  |
| A une société informatique différente de celle du fournisseur                                     |  |  |
| Autre   |  |  |
| Etes-vous sous contrat avec la société mentionnée ci-dessus?                                      | <b>OUI</b>                                       |  |
| Si non, comment copractivez-vous pour avoir du support?   |  |  |
| Avez-vous déjà eu un "bug" ou un autre problème sérieux depuis la mise en place du logiciel?      | <b>OUI</b>                                       |  |
| Nb de versions implémentées   |  |  |
| Nb total d'utilisateurs de votre système  |  |  |
| Nb de caissiers utilisant le système  |  | <b>23</b>  |
| Nb d'agents de crédit utilisant le système  |  | <b>16</b>  |
| Nb de chefs d'agence utilisant le système   |  | <b>12</b>  |
| Nb de personnel d'agence autre, utilisant le système  |  |  |
| Nb de personnel du siège utilisant le système   |  | <b>7</b>   |
| Nb de personnel autre utilisant le système  |  |  |
| Synchronisation des données entre les agences et le siège   | <b>Décentralisée avec outil de consolidation</b> |  |
| Des commentaires concernant la synchronisation des données?                                       | <b>OUI</b>                                       | <b>La consolidation s'effectue pour le moment manuellement par la collecte des données des agences en attendant l'installation de la version siège</b> |
| Est-ce que les agent de crédit et les caissiers utilisent le système                              |  |  |
| En temps réel devant le client?   | <b>OUI</b>                                       |  |
| En mode batch cad par lots?   |  |  |
| Les deux?   |  |  |
| Avez-vous en ce moment l'intention de changer de système?   | <b>NON</b>                                       |  |
| Si oui, êtes-vous déjà dans une procédure de sélection?   |  |  |
| Si oui, noms des systèmes de microfinance ou bancaires envisagés                                  |  |  |
| <b>L'équipement informatique de votre institution</b>   |  |  |
| Nb de serveurs  |  | <b>10</b>  |
| Nb de stations de travail clientes  |  | <b>55</b>  |
| <b>Votre institution utilise-t-elle des solutions innovantes?</b>                                 |  |  |
| DAB   |  |  |
| PDA   |  |  |
| Téléphone mobile  |  |  |
| Autre   |  |  |

|  |                  |                    |
|--|------------------|--------------------|
| <b>Nom de l'Institution utilisatrice</b>   | <b>Anonyme</b>   |                    |
| <b>Nom du Logiciel</b>   | <b>ADbanking</b> |                    |
| <b>Nom du Fournisseur du Logiciel</b>  | <b>Aquadev</b>   |                    |
| <b>SATISFACTION EN GENERAL</b>   |                  |                    |
| <b>Evaluation - Etes-vous satisfait de votre système de microfinance?</b>                  | Evaluation       | Commentaires       |
| Note globale   | <b>BON</b>       |                    |
| Fonctionnalité   | <b>BON</b>       |                    |
| Facilité d'utilisation   | <b>EXCELLENT</b> |                    |
| Langues  | <b>EXCELLENT</b> |                    |
| Navigation   | <b>EXCELLENT</b> |                    |
| Saisie des données   | <b>BON</b>       |                    |
| Aide en ligne  | <b>MOYEN</b>     |                    |
| Qualité des messages d'avertissement   | <b>MOYEN</b>     |                    |
| Fiabilité et performance   | <b>MOYEN</b>     |                    |
| Gestion des rapport et analyse des données   | <b>MOYEN</b>     |                    |
| Mise en place, formation et support  | <b>BON</b>       |                    |
| <b>Evaluation - Etes-vous satisfait des fonctionnalités de votre logiciel?</b>             | Evaluation       | Commentaires       |
| Management des Informations Clients  |                  |                    |
| Prêts  |                  |                    |
| Clients individuels  | <b>MOYEN</b>     |                    |
| 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  |                  |                    |
| Livret d'épargne   |                  |                    |
| Compte courant   | <b>BON</b>       |                    |
| Compte avec découvert autorisé   |                  |                    |
| Dépôt à terme  | <b>BON</b>       |                    |
| Plan d'épargne   |                  |                    |
| Épargne de groupe  |                  |                    |
| Gestion de caisse  | <b>BON</b>       |                    |
| Transferts   | <b>BON</b>       |                    |
| Rapports opérationnels   | <b>MOYEN</b>     |                    |
| Reporting aux autorités de régulation (Banque Centrale, ...)                               | <b>BON</b>       |                    |
| Management des parts   | <b>BON</b>       |                    |
| Comptabilité   | <b>BON</b>       |                    |
| Fonctionnalités additionnelles   | <b>BON</b>       |                    |
| <b>Evaluation - Etes-vous satisfait de la sécurité offerte par votre système</b>           | Evaluation       | Commentaires       |
| Gestion des profils  | <b>EXCELLENT</b> |                    |
| Stockage et protection des données   | <b>BON</b>       |                    |
| Audit  |                  | <b>Pas d'audit</b> |
| <b>Evaluation - Quelle est votre évaluation du processus d'implémentation?</b>             | Evaluation       | Commentaires       |
| Facilité d'installation  | <b>BON</b>       |                    |
| Facilité de configuration  | <b>BON</b>       |                    |
| Qualité de la formation opérationnelle fournie   | <b>BON</b>       |                    |
| Qualité de la formation technique fournie  | <b>BON</b>       |                    |
| <b>Evaluation - Quelle est votre appréciation du support client?</b>                       | Evaluation       | Commentaires       |
| Rapidité de la réponse   | <b>MOYEN</b>     |                    |
| Pertinence de la réponse   | <b>BON</b>       |                    |
| Langue de support adéquate?  | <b>BON</b>       |                    |
| <b>Satisfaction générale</b>   |                  |                    |
| Le logiciel a-t-il permis d'améliorer les services offerts par votre organisation?         | <b>EXCELLENT</b> |                    |
| Recommanderiez-vous ce logiciel à une autre IMF?   | <b>MOYEN</b>     |                    |
| Recommanderiez-vous l'équipe ou la société qui a mis en place le logiciel à une autre IMF? | <b>BON</b>       |                    |
| In your opinion, is there any important functionality missing?                             | <b>MOYEN</b>     |                    |
| Y a-t-il un écart entre ce que vous avez acheté et ce que vous avez obtenu?                | <b>MOYEN</b>     |                    |
| Vous pouvez ajouter ci-après tout autre commentaire  |                  |                    |
| <b>Concernant la documentation</b>   |                  |                    |
| Avez-vous reçu une documentation technique à jour?   | <b>OUI</b>       |                    |
| Si oui, appréciation de la documentation (svp, notez)                                      | <b>MOYEN</b>     |                    |
| Avez-vous eu un manuel d'utilisateur?  | <b>OUI</b>       |                    |
| Si oui, appréciation du manuel utilisateur? (svp, notez)                                   | <b>BON</b>       |                    |
| Y a-t-il une aide, une documentation en ligne?   | <b>OUI</b>       |                    |
| Si oui, appréciation de la documentation (svp, notez)                                      | <b>MOYEN</b>     |                    |

|   |                  |                            |
|---|------------------|----------------------------|
| <b>Nom de l'Institution utilisatrice</b>  | <b>Anonyme</b>   |                            |
| <b>Nom du Logiciel</b>  | <b>ADbanking</b> |                            |
| <b>Nom du Fournisseur du Logiciel</b>   | <b>Aquadev</b>   |                            |
| <b>A propos du processus d'implémentation</b>   |                  |                            |
| Est-ce que l'implémentation a été bien planifiée et les dates clé respectées?                                   | <b>NON</b>       |                            |
| Pendant la mise en place avez-vous dû adapter le logiciel ou avez-vous dû faire des développements spécifiques? | <b>OUI</b>       |                            |
| Le logiciel vous a-t-il obligé à changer ou à adapter votre organisation ou vos procédures?                     | <b>OUI</b>       | <b>Un léger changement</b> |
| Avez-vous rencontré des problèmes inattendus lors de la mise en place?  | <b>OUI</b>       |                            |
| Si l'installation du système a nécessité une migration des données, comment cela s'est-il passé?                | <b>MOYEN</b>     |                            |
| <b>Comment votre institution a-t-elle procéder pour l'implémentation?</b>                                       |                  |                            |
| Seule (Aller à la question 4.1)   | <b>NON</b>       |                            |
| Avec le fournisseur du logiciel (Aller à la question 4.1)   | <b>OUI</b>       |                            |
| Avec le fournisseur du logiciel et une société de conseil spécialisée (Aller à la question 3.9.5)               | <b>NON</b>       |                            |
| Avec une société de conseil spécialisée (Aller à la question 3.9.5)   | <b>NON</b>       |                            |
| # Pouvez-vous donner le contact de cette société de conseil?  |                  |                            |

**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  |       | Jours |                          | 2                               |  |
| Sélection du logiciel  | 1     | Jours |                          |                                 |  |
| A partir du contrat signé: Installation et configuration                         | 30    | Jours |                          |                                 |  |
| Tests fonctionnels, technique et d'intégration / Test d'acceptation utilisateurs | 2     | Jours |                          |                                 |  |
| Phase pilote   |       |       |                          |                                 |  |
| Déploiement première agence  | 15    | Jours | 10                       |                                 |  |
| Déploiement complet  |       |       |                          |                                 |  |
| <b>TOTAL</b>   |       |       |                          |                                 |  |

**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                    | Spécialiste de          |   |                        |                    |                             |
| Implementation  |                         |   |                        |                    |                             |
| Licence du logiciel   | Fournisseur du logiciel | Gratuite  |                        |                    |                             |
| Licence modules additionnels  | Fournisseur du logiciel |   |                        |                    |                             |
| Licence serveur   | Autre                   | Utilisation des logiciels libres                        |                        |                    |                             |
| Licence base de données   | Autre                   | Utilisation des logiciels libres                        |                        |                    |                             |
| Coûts et dépenses de l'intégrateur pour l'implémentation                      | Fournisseur du logiciel |   |                        |                    |                             |
| Développement spécifique  | Fournisseur du logiciel |   |                        |                    |                             |
| Formation   | Fournisseur du logiciel | une formation des formateurs pour 2 personnes a eu lieu |                        |                    |                             |
| 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...) |                         |   |                        |                    |                             |
| <b>Coût total du projet</b>   |                         |   |                        |                    |                             |
| <b>Maintenance (coût annuel après déploiement dans toutes les agences)</b>    |                         | 500 euro par an et par agence                           | 246000                 | KMF                | 700 \$ par an et par agence |