

Nom de l'Institution utilisatrice	FINADEV SA	
Nom du Logiciel	ORBIT	
Nom du Fournisseur du Logiciel	NEPTUNE	
PRESENTATION DE L' INSTITUTION		
Information générale	Listes de choix	Réponses libres / Descriptions / Commentaires
# Nom		FINADEV SA
Pays	Benin	
Région	Afrique Sub-Saharienne	
Langue la plus parlée dans la région d'activité		Fon
# Année de création		1998
Statut de l'organisme	autre	
si autre, précisez		Société anonyme
# Vos coordonnées		E-mail : dg-finadev.bj@financial-bank.com Tél : (229) 213140 81 /21 31 79 22
Taille de l'institution	MOYENNE(5,000 - 25,000 clients)	
Agences et type d'environnement (Urbain / Rural)		
Nb total d'agences		7
Nb d'agences en zones urbaines		7
Nb d'agences urbaines informatisées		7
Nb d'agences en zones rurales		0
Nb d'agences rurales informatisées		0
Personnel		
Nb total de salariés		64
Caissiers		5
Agents de crédit		18
Chefs d'agence		6
Autre personnel d'agence		6
Personnel du siège		29
Autres		0
Nb total de salariés dans le département informatique?		5
Combien de personnes du département informatique sont impliquées dans la gestion quotidienne du logiciel?		4
Equivalent temps plein ?		3
% du département informatique		60%
Produits principaux		
Prêts		
Clients individuels	OUI	
Groupes solidaires avec prêts individuels	OUI	
Groupes solidaires avec prêts de groupe	OUI	
Autre (défini par utilisateur)	NON	
Dépôts		
Livret d'épargne	NON	Prévu pour 2010
Compte courant	NON	
Compte avec découvert autorisé	NON	
Dépôt à terme	NON	
Plan d'épargne	NON	
Epargne de groupe	NON	
Autre (défini par l'utilisateur)	NON	
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		
Assurance	NON	
Autres produits et services	NON	

Nom de l'Institution utilisatrice		FINADEV SA
Nom du Logiciel		ORBIT
Nom du Fournisseur du Logiciel		NEPTUNE
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		ORBIT
Nom de votre fournisseur		NEPTUNE
Logiciels additionnels ou solutions "maison"	OUI	
Comptabilité	Oui, un logiciel	SAGE Comptabilité 100 PK Windows
Si oui, est-ce que ce système est interfacé avec votre logiciel de microfinance ou bancaire	OUI	L'interface est de type Export/Import. Elle est conçue en Excel. L'import des données de Orbit dans Sage est mensuelle.
Management des Ressources Humaines	Oui, un logiciel	SAGE Paie 100 PK Windows
Si oui, est-ce que ce système est interfacé avec votre logiciel de microfinance ou bancaire	NON	Par contre il permet d'exporter un fichier texte puis de l'importer dans le logiciel comptable. L'import/export est possible mensuellement.
Reporting	Oui, un logiciel	CENTURA Report Builder, utilisé pour concevoir 40% des rapports. Il s'agit principalement de rapports d'échéanciers, de déblocage, de remboursements, et des impayés ; Outils Excel d'extraction de données utilisés pour produire des données statistiques à la tutelle et autres rapports complexes à la direction. 60% des rapports sont conçus avec les extracteurs à base de macros.
Si oui, est-ce que ce système est interfacé avec votre logiciel de microfinance ou bancaire	OUI	CENTURA Report Builder est intégré dans ORBIT. Outil Excel d'extraction de données se connecte à la base de données Sybase de ORBIT par une connexion système ODBC.
Autres (svp précisez)	Aucun	
Solutions de connectivité et de consolidation		
Solutions de connectivité entre le siège et les agences	xDSL	Cette solution sera remplacée bientôt par une solution mixte composée de boucle locale radio(BLR) et de connexion par VPN internet.
Consolidation du reporting des agences vers le siège	NON	La base de données est centralisée au siège.
Votre logiciel de microfinance ou bancaire		ORBIT
Version (version exacte utilisée en ce moment)		4.2
Avez-vous effectué une fin d'année avec cette version?	NON	Migration de la version 3.5 à la version 4.2 le 02/02/2009
Nb de comptes maximum gérés par votre logiciel		999,999
Depuis quand utilisez vous ce logiciel?		1/29/2007
Y a-t-il eu des changements depuis?	NON	Migration de la version 3.5 à la version 4.2 le 02/02/2009
Si oui, date		
Noms des logiciels de microfinance ou bancaires utilisés précédemment		
Noms des logiciels pré-sélectionnés avant de choisir celui-ci		Aucun
Comment avez-vous entendu parlé de votre logiciel?		Horus
En cas de problème concernant le SIG ne pouvant être résolu en interne, à qui vous adressez-vous?		
Au fournisseur	NON	
À une société informatique différente de celle du fournisseur	OUI	Horus - France
Autre	NON	
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?	NON	
Nb de versions implémentées		1
Nb total d'utilisateurs de votre système		50
Nb de caissiers utilisant le système		5
Nb d'agents de crédit utilisant le système		18
Nb de chefs d'agence utilisant le système		6
Nb de personnel d'agence autre, utilisant le système		6
Nb de personnel du siège utilisant le système		15
Nb de personnel autre utilisant le système		
Synchronisation des données entre les agences et le siège	Centralisée en ligne / hors ligne	En hors ligne, seules les caisses fonctionnent.
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?	OUI	
Les deux?		
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 serveurs localisés au siège. Système d'exploitation : RedHat Enterprise Linux 4; SGBD: Sybase ASE
Nb de stations de travail clientes		50
Votre institution utilise-t-elle des solutions innovantes?		
DAB	NON	
PDA	NON	
Téléphone mobile	NON	
Autre	NON	

Nom de l'Institution utilisatrice	FINADEV SA	
Nom du Logiciel	ORBIT	
Nom du Fournisseur du Logiciel	NEPTUNE	
SATISFACTION EN GENERAL		
Evaluation - Etes-vous satisfait de votre système de microfinance?	Evaluation	Commentaires
Note globale	MOYEN	
Fonctionnalité	MOYEN	
Facilité d'utilisation	MOYEN	
Langues	MOYEN	Traduction manuelle de l'anglais en français sur les principaux écrans. Non la langue des écrans ne peut pas être adaptée. Il n'est pas possible d'imprimer des états dans la langue du client.
Navigation	MOYEN	La navigation n'est pas intuitive. Certaines fenêtres ont été adaptées.
Saisie des données	BON	
Aide en ligne	MAUVAIS	L'aide en ligne est inexistante.
Qualité des messages d'avertissement	MOYEN	Traduction de l'anglais au français parfois incompréhensible.
Fiabilité et performance	BON	
Gestion des rapports et analyse des données	BON	Oui les rapports sont paramétrables par agence
Mise en place, formation et support	BON	
Evaluation - Etes-vous satisfait des fonctionnalités de votre logiciel?	Evaluation	Commentaires
Management des Informations Clients	EXCELLENT	
Prêts	BON	
Clients individuels	BON	
Groupes solidaires avec prêts individuels	BON	
Groupes solidaires avec prêts de groupe	BON	
Caisse villageoise avec prêts individuels		Non expérimenté
Caisse villageoise avec prêts de groupe		Non expérimenté
Dépôts et Epargne		
Livret d'épargne		Finadev ne collectant pas encore l'épargne, nous n'avons pas encore expérimenté cela avec le logiciel
Compte courant		
Compte avec découvert autorisé		
Dépôt à terme		
Plan d'épargne		
Epargne de groupe		
Gestion de caisse	EXCELLENT	
Transferts		Non expérimenté
Rapports opérationnels	MOYEN	C'est ici les grandes difficultés. Les rapports ne sont pas pré-conçus. Ceux qui ont été conçus sont limités; ce qui a obligé la mise en place d'outils Excel pour l'extraction des rapports. Cette mise en place est progressive.
Reporting aux autorités de régulation (Banque Centrale, ...)	MOYEN	
Management des parts		Non expérimenté
Comptabilité	MOYEN	Les schémas comptables ne sont pas paramétrables par l'utilisateur. Certains se sont avérés inadaptés. Certains ont été corrigés, d'autres sont en cours de correction.
Fonctionnalités additionnelles	MAUVAIS	Gestion des déclassements des crédits en souffrance; Gestion des intérêts courus non échus
Evaluation - Etes-vous satisfait de la sécurité offerte par votre système	Evaluation	Commentaires
Gestion des profils	EXCELLENT	Chaque session utilisateur est fonction de son profil, et protégée par mot de passe.
Stockage et protection des données	EXCELLENT	Les données sont stockées sur des disques montés en RAID sur un système d'exploitation Linux.
Audit	EXCELLENT	L'auteur de chaque transaction dans le système peut être connu.
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	BON	
Pertinence de la réponse	BON	
Langue de support adéquate?	BON	Le support se fait en français
Satisfaction générale		
Le logiciel a-t-il permis d'améliorer les services offerts par votre organisation?	OUI	nos caisses sont désormais en réseau et le solde d'un client peut lui être communiqué dans toutes nos agences. Contrairement à avant, les opérations effectuées par le client sont immédiatement disponibles sur son compte de transit
Recommanderiez-vous ce logiciel à une autre IMF?		Nous recommanderons l'implémentation de la fonctionnalité de gestion des déclassements des crédits en souffrance; la gestion des intérêts courus non échus ; la mise à jour du reporting par les rapports opérationnels, les rapports consolidés d'aide à la gouvernance et les rapports de la banque centrale pré-conçus, la mise à jour de l'aide en ligne dans tous les modules et le paramétrage des schémas comptables.
Recommanderiez-vous l'équipe ou la société qui a mis en place le logiciel à une autre IMF?	OUI	A cause de leur professionnalisme.
A votre avis quelle fonctionnalité importante manque?		La gestion des déclassements des crédits en souffrance et des intérêts courus non échus.

Nom de l'Institution utilisatrice	FINADEV SA	
Nom du Logiciel	ORBIT	
Nom du Fournisseur du Logiciel	NEPTUNE	
Y a-t-il un écart entre ce que vous avez acheté et ce que vous avez obtenu?	OUI	Oui. La gestion des déclassés des crédits en souffrance et des intérêts courus non échus
Vous pouvez ajouter ci-après tout autre commentaire		
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?	NON	Des modes opératoires ont été mis en place par l'intégrateur.
Si oui, appréciation du manuel utilisateur? (svp, notez)		
Y a-t-il une aide, une documentation en ligne?	NON	La documentation en ligne n'existe dans aucun module de fonctionnels. Celle de du module administration n'est pas à jour et n'a pas été traduite.
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	Implémentation prévue sur 12 mois, mais réalisée en 16 mois. Retard lié à la mise en place de la connexion avec une agence.
Pendant la mise en place avez-vous dû adapter le logiciel ou avez-vous dû faire des développements spécifiques?	NON	
Le logiciel vous a-t-il obligé à changer ou à adapter votre organisation ou vos procédures?	OUI	Tout à fait. Par exemple la gestion des crédits avec différés et le paiement obligatoire des intérêts pendant la période du différé.
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?	BON	Cela s'est passé en 3 phases. 1ere phase : la reprise des crédits sains. 2e phase : la reprise des crédits en souffrances. 3e phase : la reprise des crédits rayés.
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)	NON	
Avec le fournisseur du logiciel et une société de conseil spécialisée (Aller à la question 3.9.5)	OUI	
Avec une société de conseil spécialisée (Aller à la question 3.9.5)		
# Pouvez-vous donner le contact de cette société de conseil?	OUI	HORUS. Contact : Patrick GOBIN Tél: +33 1 53 32 75 75 E-mail : patrick.gobin@horus-groupe.com

Nom de l'Institution utilisatrice	FINADEV SA				
Nom du Software	ORBIT				
Nom du Fournisseur du Software	NEPTUNE				
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	15	Jours	10	5	BAC+3/4/5 Gestion/Informatique. Du 07/06/2006 au 21/06/2006
Sélection du logiciel					Sélection effectuée par Horus et proposée à Finadev
A partir du contrat signé: Installation et configuration	2	Mois	10	6	Du 30/11/2006 au 26/01/2007. L'installation des matériels, des licences, de l'interconnexion et la configuration du logiciel
Tests fonctionnels, technique et d'intégration / Test d'acceptation utilisateurs	11	Jours	10	6	Du 15/01/2007 au 26/01/2007
Phase pilote	3	Mois	10	4	Du 29/01/2007 au 29/04/2007
Déploiement première agence	13	Jours	10	4	Du 17/01/2007 au 29/01/2007
Déploiement complet	16	Mois	67	4	Du 17/01/2007 au 06/05/2008. Le déploiement de la dernière agence a connu environ 4 mois de retard à cause de l'interconnexion.
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					450
Implementation					
Licence du logiciel	Spécialiste de l'implémentation				
Licence modules additionnels	Spécialiste de l'implémentation				
Licence serveur	Spécialiste de l'implémentation	Orbit serveur "microfinance" comprenant les 50 premiers utilisateurs	47,556,883	CFA	105,681.96
Licence base de données	Spécialiste de l'implémentation	Le SGBD est Sybase	9,839,355	CFA	21,865
Coûts et dépenses de l'intégrateur pour l'implémentation	Spécialiste de l'implémentation	Billets d'avion, Hébergement et Honoraires	171,197,784	CFA	380,440
Développement spécifique	Spécialiste de l'implémentation	Développement d'outils Excel pour l'interface d'Orbit avec Sage et l'extraction de données pour présentation de statistiques	0		
Formation	Spécialiste de l'implémentation	les coûts de formation n'ont pas été détaillés. Ils sont intégrés dans les coûts et dépenses de l'intégrateur pour l'implémentation			
Autre (assistance technique d'expert ...)	Spécialiste de l'implémentation	Support et help desk annuel sur Orbit	7,379,517	CFA	16,399
Hardware et Connection Telecom					
Investissement machines (Serveurs, Imprimantes Ordinateurs ...)		Les serveurs ont été acquis et installés par le spécialiste de l'implémentation	11,873,653	CFA	26,386
Investissement infrastructure réseau et sécurité		Câbles; Modems; Routeurs et carte channelisée	44,119,483	CFA	98,043
Communications réseaux (charge d'une année après déploiement complet)		3 agences en province et 3 agences en zone urbaine	2,304,675	CFA	5,122
Autres investissements (adaptation des bureaux, travaux d'électricité etc...)		Armoire de brassage en bois; Parafoudre; etc...	1,500,000	CFA	3,333
Coût total du projet			295,771,350		657,269.67
Maintenance (coût annuel après déploiement dans toutes les agences)			11,479,248		25,509