

Nom de l'Institution utilisatrice
Nom du Logiciel
Nom du Fournisseur du Logiciel

anonyme
MICROFINA
MEDIASOFT

PRESENTATION DE L' INSTITUTION		
Information générale	Listes de choix	Réponses libres / Descriptions / Commentaires
# Nom		anonyme
Pays	Togo	
Région	Afrique Sub-	
Langue la plus parlée dans la région d'activité		Ewe
Taille de l'institution	MOYENNE(5,000 - 25,000 clients)	
Agences et type d'environnement (Urbain / Rural)		
Nb total d'agences		14
Nb d'agences en zones urbaines		4
Nb d'agences urbaines informatisées		4 en voie
Nb d'agences en zones rurales		10
Nb d'agences rurales informatisées		0
Personnel		
Nb total de salariés		81
Caissiers		18
Agents de crédit		7
Chefs d'agence		14
Autre personnel d'agence		
Personnel du siège		4
Autres		38
Nb total de salariés dans le département informatique?		0, recrutement d'un informaticien pr 2010, en cas de pb on fait appel au concepteur du logiciel
Combien de personnes du département informatique sont impliquées dans la gestion quotidienne du logiciel?		0
Equivalent temps plein ?		0
% du département informatique		0
Produits principaux		
Prêts		
Clients individuels	OUI	
Groupes solidaires avec prêts individuels	OUI	
Groupes solidaires avec prêts de groupe	OUI	
Autre (défini par utilisateur)		
Dépôts		
Livret d'épargne	OUI	
Compte courant	OUI	
Compte avec découvert autorisé	NON	
Dépôt à terme	OUI	
Plan d'épargne	NON	
Épargne de groupe	NON	
Autre (défini par l'utilisateur)		
Autres produits et services		
Cartes de paiements	NON	
Services de paiement (paiement de factures...)	NON	
Service de change	NON	
Transferts nationaux	OUI	
Transferts internationaux	NON	
Western Union / Money Gram / Autre	NON	
SWIFT	NON	
Assurance	NON	
Autres produits et services	NON	
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	
Comptabilité	Aucun	
Si oui, est-ce que ce système est interfacé avec votre logiciel de microfinance ou bancaire		
Management des Ressources Humaines	Aucun	
Si oui, est-ce que ce système est interfacé avec votre logiciel de microfinance ou bancaire	NON	
Reporting	Aucun	
Si oui, est-ce que ce système est interfacé avec votre logiciel de microfinance ou bancaire	NON	
Autres (svp précisez)		
Solutions de connectivité et de consolidation		
Solutions de connectivité entre le siège et les agences	Aucune	

Nom de l'Institution utilisatrice
Nom du Logiciel
Nom du Fournisseur du Logiciel

anonyme
MICROFINA
MEDIASOFT

Consolidation du reporting des agences vers le siège	NON	
Votre logiciel de microfinance ou bancaire		MICROFINA
Version (version exacte utilisée en ce moment)		De façon manuelle
Avez-vous effectué une fin d'année avec cette version?	NON	
Nb de comptes maximum gérés par votre logiciel		
Depuis quand utilisez vous ce logiciel?		Depuis 2008
Y a-t-il eu des changements depuis?	NON	
Si oui, date		
Noms des logiciels de microfinance ou bancaires utilisés précédemment		Aucun
Noms des logiciels pré-sélectionnés avant de choisir celui-ci		Aucun
Comment avez-vous entendu parlé de votre logiciel?		Par des propositions
En cas de problème concernant le SIG ne pouvant être résolu en interne, à qui vous adressez-vous?		Au fournisseurs
Au fournisseur	OUI	
A une société informatique différente de celle du fournisseur	NON	
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 seule version implémentée mais le fournisseur est venu plusieurs fois pour faire des changements de paramétrage suite à nos demandes
Nb total d'utilisateurs de votre système		17
Nb de caissiers utilisant le système		7
Nb d'agents de crédit utilisant le système		5
Nb de chefs d'agence utilisant le système		5
Nb de personnel d'agence autre, utilisant le système		
Nb de personnel du siège utilisant le système		
Nb de personnel autre utilisant le système		
Synchronisation des données entre les agences et le siège	Décentralisée	
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?	OUI	
En mode batch cad par lots?		
Les deux?		
Avez-vous en ce moment l'intention de changer de système?	OUI	
Si oui, êtes-vous déjà dans une procédure de sélection?	NON	
Si oui, noms des systèmes de microfinance ou bancaires envisagés		
L'équipement informatique de votre institution		
Nb de serveurs	5	
Nb de stations de travail clientes	19	
Votre institution utilise-t-elle des solutions innovantes?		
DAB	NON	
PDA	NON	
Téléphone mobile	NON	
Autre	NON	

Nom de l'Institution utilisatrice
Nom du Logiciel
Nom du Fournisseur du Logiciel

anonyme
MICROFINA
MEDIASOFT

SATISFACTION EN GENERAL

Evaluation - Etes-vous satisfait de votre système de microfinance?		
	Evaluation	Commentaires
Note globale	MOYEN	
Fonctionnalité	MOYEN	
Facilité d'utilisation	BON	
Langues	BON	
Navigabilité	MOYEN	
Saisie des données	MOYEN	
Aide en ligne	MAUVAIS	
Qualité des messages d'avertissement	MOYEN	
Fiabilité et performance	MOYEN	
Gestion des rapports et analyse des données	MAUVAIS	
Mise en place, formation et support	MOYEN	
Evaluation - Etes-vous satisfait des fonctionnalités de votre logiciel?		
	Evaluation	Commentaires
Management des Informations Clients	BON	
Prêts	MOYEN	
Clients individuels	MOYEN	
Groupes solidaires avec prêts individuels	MOYEN	
Groupes solidaires avec prêts de groupe	MOYEN	
Caisse villageoise avec prêts individuels	MOYEN	
Caisse villageoise avec prêts de groupe		
Dépôts et Epargne		
Livret d'épargne	BON	
Compte courant		
Compte avec découvert autorisé		
Dépôt à terme		
Plan d'épargne		
Épargne de groupe		
Gestion de caisse		
Transferts	MOYEN	
Rapports opérationnels	MAUVAIS	
Reporting aux autorités de régulation (Banque Centrale, ...)	MAUVAIS	
Management des parts	BON	
Comptabilité	MOYEN	
Fonctionnalités additionnelles		
Evaluation - Etes-vous satisfait de la sécurité offerte par votre système		
	Evaluation	Commentaires
Gestion des profils	MOYEN	
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	MOYEN	
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	MOYEN	
Langue de support adéquate?	BON	
Satisfaction générale		
Le logiciel a-t-il permis d'améliorer les services offerts par votre organisation?	OUI	
Recommanderiez-vous ce logiciel à une autre IMF?	OUI	Mais il y a certaines fonctionnalités à revoir ou à améliorer
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?	OUI	Traitement automatique des états financiers
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)	MOYEN	
Avez-vous eu un manuel d'utilisateur?	OUI	
Si oui, appréciation du manuel utilisateur? (svp, notez)	MOYEN	
Y a-t-il une aide, une documentation en ligne?	NON	
Si oui, appréciation de la documentation (svp, notez)		

Nom de l'Institution utilisatrice
Nom du Logiciel
Nom du Fournisseur du Logiciel

anonyme
MICROFINA
MEDIASOFT

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?	NON	
Le logiciel vous a-t-il obligé à changer ou à adapter votre organisation ou vos procédures?	OUI	changement de procédures liées à l'automatisation
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?		
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?		
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	5	Mois	4	0	Techniciens et administrateurs
Sélection du logiciel	2	Mois	4	0	Techniciens et administrateurs
A partir du contrat signé: Installation et configuration	3	Semaines			
Tests fonctionnels, technique et d'intégration / Test d'acceptation utilisateurs	2	Mois			
Phase pilote	1	Mois			
Déploiement première agence	3	Mois			
Déploiement complet	0				
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	Fournisseur du logiciel		300,000	CFA	667
Implementation					
Licence du logiciel	Fournisseur du logiciel		5,800,000	CFA	12,887
Licence modules additionnels	Fournisseur du logiciel		0	CFA	
Licence serveur			0	CFA	
Licence base de données			0	CFA	
Coûts et dépenses de l'intégrateur pour l'implémentation			0	CFA	
Développement spécifique	Fournisseur du logiciel		0	CFA	
Formation	Fournisseur du logiciel		0	CFA	
Autre (assistance technique d'expert ...)			0	CFA	
Hardware et Connection Telecom					
Investissement machines (Serveurs, Imprimantes Ordinateurs ...)			4,000,000	CFA	8,888
Investissement infrastructure réseau et sécurité					
Communications réseaux (charge d'une année après déploiement complet)					
Autres investissements (adaptation des bureaux, travaux d'électricité etc...)			2,000,000	CFA	
Coût total du projet			12,100,000	CFA	26,888
Maintenance (coût annuel après déploiement dans toutes les agences)					