

Nom de l'Institution utilisatrice	anonyme	
Nom du Logiciel	PERFECT	
Nom du Fournisseur du Logiciel	CAGECFI	
PRESENTATION DE L' INSTITUTION		
Information générale	Listes de choix	Réponses libres / Descriptions / Commentaires
# Nom		anonyme
Pays	Benin	
Région	Afrique Sub-Saharienne	
Langue la plus parlée dans la région d'activité		LE Français
Taille de l'institution	MOYENNE GRANDE(25,000 - 50,000 clients)	
Agences et type d'environnement (Urbain / Rural)		
Nb total d'agences		34
Nb d'agences en zones urbaines		4
Nb d'agences urbaines informatisées		3
Nb d'agences en zones rurales		30
Nb d'agences rurales informatisées		2
Personnel		
Nb total de salariés	103	103
Caissiers	32	32
Agents de crédit	50	50
Chefs d'agence		
Autre personnel d'agence	1	1
Personnel du siège	20	20
Autres		
Nb total de salariés dans le département informatique?		8 (7 agents SIG + 1 responsable informatique)
Combien de personnes du département informatique sont impliquées dans la gestion quotidienne du logiciel?		9 (7 agents SIG + 1 responsable informatique)
Equivalent temps plein ?		
% du département informatique		
Produits principaux		
Prêts		
Clients individuels	OUI	
Groupes solidaires avec prêts individuels	NON	
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		
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	OUI	
Western Union / Money Gram / Autre	OUI	
SWIFT	NON	
Assurance	NON	
Autres produits et services		
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		PERFECT
Nom de votre fournisseur		CAGECFI
Logiciels additionnels ou solutions "maison"	NON	
Comptabilité		
Si oui, est-ce que ce système est interfacé avec votre logiciel de microfinance ou bancaire		

Nom de l'Institution utilisatrice	anonyme	
Nom du Logiciel	PERFECT	
Nom du Fournisseur du Logiciel	CAGECFI	
Management des Ressources Humaines		
Si oui, est-ce que ce système est interfacé avec votre logiciel de microfinance ou bancaire		
Reporting		
Si oui, est-ce que ce système est intefacé avec votre logiciel de microfinance ou bancaire		
Autres (svp précisez)		
Solutions de connectivité et de consolidation		
Solutions de connectivité entre le siège et les agences	Autre	par mail ou CD
Consolidation du reporting des agences vers le siège	OUI	par mail ou CD
Votre logiciel de microfinance ou bancaire	PERFECT	
Version (version exacte utilisée en ce moment)		V6
Avez-vous effectué une fin d'année avec cette version?	OUI	
Nb de comptes maximum gérés par votre logiciel		illimité
Depuis quand utilisez vous ce logiciel?		2005
Y a-t-il eu des changements depuis?	NON	
Si oui, date		
Noms des logiciels de microfinance ou bancaires utilisés précédemment		
Noms des logiciels pré-sélectionnés avant de choisir celui-ci		ADBANKING ,LOARN PERFORMA
Comment avez-vous entendu parlé de votre logiciel?		RELATION DES DIRIGEANTS
En cas de problème concernant le SIG ne pouvant être résolu en interne, à qui vous adressez-vous?		
Au fournisseur	OUI	
A une société informatique différente de celle du fournisseur	NON	
Autre	OUI	CONSULTANT EXTERNE
Etes-vous sous contrat avec la société mentionnée ci-dessus?	NON	contrat en cours de négociation
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	cf doc mail complémentaire RENACA
Nb de versions implémentées		4
Nb total d'utilisateurs de votre système		15
Nb de caissiers utilisant le système		5
Nb d'agents de crédit utilisant le système		10
Nb de chefs d'agence utilisant le système		
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 sytème		
En temps réel devant le client?	OUI	dans les caisses équipées du logiciel en temps réel; les caissiers et agents de crédit sont formés pr la saisie de donnée
En mode batch cad par lots?		
Les deux?	OUI	certaines caisses ne sont pas équipées du logiciel en temps réel; les agents SIG sont chargés de consolider les données de ces caisses dans les centres de traitement qui sont situées dans les caisses équipées du logiciel en temps réel
Avez-vous en ce moment l'intention de changer de système?		
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	0	
Nb de stations de travail clientes	20	1 ordi dans chaque caisse, 1 ou 2 ordis dans les caisses informatisées en temps réel (qui servent également de centre de traitement)
Votre institution utilise-t-elle des solutions innovantes?		
DAB	NON	
PDA	NON	
Téléphone mobile	NON	
Autre	NON	

Nom de l'Institution utilisatrice	anonyme	
Nom du Logiciel	PERFECT	
Nom du Fournisseur du Logiciel	CAGECFI	
SATISFACTION EN GENERAL		
Evaluation - Etes-vous satisfait de votre système de microfinance?	Evaluation	Commentaires
Note globale	MOYEN	
Fonctionnalité	BON	
Facilité d'utilisation	MOYEN	
Langues	BON	
Navigation	BON	
Saisie des données	BON	
Aide en ligne	MOYEN	
Qualité des messages d'avertissement	EXCELLENT	
Fiabilité et performance	BON	
Gestion des rapports et analyse des données	MOYEN	
Mise en place, formation et support	BON	
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	BON	
Groupes solidaires avec prêts de groupe	BON	
Caisse villageoise avec prêts individuels	BON	
Caisse villageoise avec prêts de groupe	BON	
Dépôts et Epargne		
Livret d'épargne	BON	
Compte courant	BON	
Compte avec découvert autorisé	BON	
Dépôt à terme	MOYEN	
Plan d'épargne	MOYEN	
Épargne de groupe	MOYEN	
Gestion de caisse	BON	
Transferts	MOYEN	
Rapports opérationnels	BON	
Reporting aux autorités de régulation (Banque Centrale, ...)	MOYEN	
Management des parts	BON	
Comptabilité	EXCELLENT	
Fonctionnalités additionnelles	BON	
Evaluation - Etes-vous satisfait de la sécurité offerte par votre système	Evaluation	Commentaires
Gestion des profils	BON	
Stockage et protection des données	BON	
Audit	BON	
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	EXCELLENT	
Qualité de la formation technique fournie	BON	
Evaluation - Quelle est votre appréciation du support client?	Evaluation	Commentaires
Rapidité de la réponse	BON	CAGECFI a des représentants au Bénin; la rapidité de la réponse en cas de problème peut varier de 3 jours à 2 ou 3 mois
Pertinence de la réponse	BON	
Langue de support adéquate?	BON	
Satisfaction générale		
Le logiciel a-t-il permis d'améliorer les services offerts par votre organisation?	OUI	
Recommenderiez-vous ce logiciel à une autre IMF?	OUI	
Recommenderiez-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	GESTION DES IMMOBILISATION
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		LE MODULE NE SATISFAIRE PAS ENCORE LE RENACA (précision: le module analytique permettant le reporting au niveau de la faitière; ce module est en cours de révision par les équipes de CAGECFI)
Concernant la documentation		
Avez-vous reçu une documentation technique à jour?	NON	



<i>Nom de l'Institution utilisatrice</i>	<i>anonyme</i>	
<i>Nom du Logiciel</i>	<i>PERFECT</i>	
<i>Nom du Fournisseur du Logiciel</i>	<i>CAGECFI</i>	
Si oui, appréciation de la documentation (svp, notez)		
Avez-vous eu un manuel d'utilisateur?	OUI	
Si oui, appréciation du manuel utilisateur? (svp, notez)	BON	
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?	NON	Cf mail avec infos complémentaires
Pendant la mise en place avez-vous dû adapter le logiciel ou avez-vous dû faire des développements spécifiques?	OUI	
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?	OUI	ECART DE COMPTES INDIVIDUEL, PARAMETRAGE DU BILAN ET COMPTE RESULTATS, nécessité de demander une clé d'activation à CAGECFI lors de l'installation d'une nouvelle machine
Si l'installation du système a nécessité une migration des données, comment cela s'est-il passé?	MOYEN	
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)		
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	6	Mois	10	1	
Sélection du logiciel	1	Mois	10	1	
A partir du contrat signé: Installation et configuration	3	Mois	6	1	
Tests fonctionnels, technique et d'intégration / Test d'acceptation utilisateurs	1	Mois			
Phase pilote	6	Mois	8		
Déploiement première agence	3	Mois			LE DEPLOIEMENT CONTINU
Déploiement complet	24	Mois			
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		4,000,000.00	F CFA	
Implementation					
Licence du logiciel	Fournisseur du logiciel	Contrat signé en 2003 comprenant toutes les dépenses liées à CAGECFI, y compris la formation	12,000,000.00	F CFA	
Licence modules additionnels					
Licence serveur					
Licence base de données					
Coûts et dépenses de l'intégrateur pour l'implémentation					
Développement spécifique					
Formation					
Autre (assistance technique d'expert ...)					
Hardware et Connection Telecom					
Investissement machines (Serveurs, Imprimantes Ordinateurs ...)					
Investissement infrastructure réseau et sécurité		achat d'une vingtaine d'ordinateurs			
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)		en cours de négociation			