

<b>Nom de l'Institution utilisatrice</b>	<b>anonyme</b>	
<b>Nom du Logiciel</b>	<b>MICROFINA</b>	
<b>Nom du Fournisseur du Logiciel</b>	<b>MEDIASOFT</b>	
<b>PRESENTATION DE L' INSTITUTION</b>		
<b>Information générale</b>	Listes de choix	Réponses libres / Descriptions / Commentaires
# Nom		<b>anonyme</b>
Pays	<b>Togo</b>	
Région	<b>Afrique Sub-</b>	
Langue la plus parlée dans la région d'activité		<b>Français</b>
<b>Taille de l'institution</b>	<b>MOYENNE(5,000 - 25,000 clients)</b>	
<b>Agences et type d'environnement (Urbain / Rural)</b>		
Nb total d'agences		<b>3</b>
Nb d'agences en zones urbaines		<b>3</b>
Nb d'agences urbaines informatisées		<b>3</b>
Nb d'agences en zones rurales		<b>0</b>
Nb d'agences rurales informatisées		<b>0</b>
<b>Personnel</b>		
Nb total de salariés		<b>20</b>
Caissiers		<b>5</b>
Agents de crédit		<b>3</b>
Chefs d'agence		<b>3</b>
Autre personnel d'agence		<b>4</b>
Personnel du siège		<b>5</b>
Autres		<b>0</b>
Nb total de salariés dans le département informatique?		<b>2, mais en contrat déterminé avec ASJD pour 1 an renouvelable, en charge de la maintenance et de la révision du réseau (mission ponctuelle)</b>
Combien de personnes du département informatique sont impliquées dans la gestion quotidienne du logiciel?		<b>1 mais sert aussi au département du contrôle interne.</b>
Equivalent temps plein ?		<b>moins d'un temps plein</b>
% du département informatique		
<b>Produits principaux</b>		
<b>Prêts</b>		
Clients individuels	<b>OUI</b>	
Groupes solidaires avec prêts individuels	<b>OUI</b>	
Groupes solidaires avec prêts de groupe	<b>NON</b>	
Autre (défini par utilisateur)		
<b>Dépôts</b>		
Livret d'épargne	<b>OUI</b>	
Compte courant	<b>NON</b>	
Compte avec découvert autorisé	<b>NON</b>	
Dépôt à terme	<b>OUI</b>	
Plan d'épargne	<b>OUI</b>	
Épargne de groupe	<b>NON</b>	
Autre (défini par l'utilisateur)		
<b>Autres produits et services</b>		
Cartes de paiements	<b>NON</b>	
Services de paiement (paiement de factures...)	<b>OUI</b>	
Service de change	<b>OUI</b>	
Transferts nationaux	<b>OUI</b>	
Transferts internationaux	<b>OUI</b>	
Western Union / Money Gram / Autre	<b>OUI</b>	
SWIFT	<b>NON</b>	
Assurance	<b>NON</b>	
Autres produits et services	<b>NON</b>	

<b>Nom de l'Institution utilisatrice</b>	<b>anonyme</b>	
<b>Nom du Logiciel</b>	<b>MICROFINA</b>	
<b>Nom du Fournisseur du Logiciel</b>	<b>MEDIASOFT</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>MICROFINA</b>
Nom de votre fournisseur		<b>MEDIASOFT</b>
Logiciels additionnels ou solutions "maison"	<b>NON</b>	
Comptabilité	<b>Aucun</b>	
Si oui, est-ce que ce système est interfacé avec votre logiciel de microfinance ou bancaire	<b>NON</b>	
Management des Ressources Humaines		
Si oui, est-ce que ce système est interfacé avec votre logiciel de microfinance ou bancaire	<b>NON</b>	
Reporting	<b>Oui, une solution maison</b>	<b>MICROFINA ne prenant pas en compte le management des ressources humaines, l'excel est utilisé en complément.</b>
Si oui, est-ce que ce système est interfacé avec votre logiciel de microfinance ou bancaire	<b>OUI</b>	<b>Le type d'interface est l'exportation et la fréquence est mensuelle.</b>
Autres (svp précisez)	<b>Aucun</b>	
<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>consolidation manuelle par impression (support papier) et sur clé USB</b>
<b>Votre logiciel de microfinance ou bancaire</b>		
Version (version exacte utilisée en ce moment)		<b>MICROFINA</b>
Avez-vous effectué une fin d'année avec cette version?	<b>OUI</b>	<b>V2.5</b>
Nb de comptes maximum gérés par votre logiciel		
Depuis quand utilisez vous ce logiciel?		<b>Jan-07</b>
Y a-t-il eu des changements depuis?	<b>NON</b>	
Si oui, date		
Noms des logiciels de microfinance ou bancaires utilisés précédemment		<b>WINDEV (développement spécifique par un informaticien, qui n'a pas marché)</b>
Noms des logiciels pré-sélectionnés avant de choisir celui-ci		<b>PERFECT</b>
Comment avez-vous entendu parlé de votre logiciel?		<b>Une institution qui l'utilisait avant l'a vanter au cours d'une réunion.</b>
En cas de problème concernant le SIG ne pouvant être résolu en interne, à qui vous adressez-vous?		
Au fournisseur	<b>OUI</b>	
A une société informatique différente de celle du fournisseur	<b>NON</b>	
Autre	<b>NON</b>	
Etes-vous sous contrat avec la société mentionnée ci-dessus?	<b>OUI</b>	
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?	<b>NON</b>	
Nb de versions implémentées		
Nb total d'utilisateurs de votre système		<b>17</b>
Nb de caissiers utilisant le système		<b>5</b>
Nb d'agents de crédit utilisant le système		<b>3</b>
Nb de chefs d'agence utilisant le système		<b>2</b>
Nb de personnel d'agence autre, utilisant le système		<b>2</b>
Nb de personnel du siège utilisant le système		<b>5</b>
Nb de personnel autre utilisant le système		<b>0</b>
Synchronisation des données entre les agences et le siège	<b>Autre</b>	<b>par support papier et clé USB</b>
Des commentaires concernant la synchronisation des données?	<b>NON</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?	<b>NON</b>	
Les deux?	<b>NON</b>	
Avez-vous en ce moment l'intention de changer de système?		
Si oui, êtes-vous déjà dans une procédure de sélection?	<b>NON</b>	
Si oui, noms des systèmes de microfinance ou bancaires envisagés		
<b>L'équipement informatique de votre institution</b>		
Nb de serveurs	<b>1</b>	
Nb de stations de travail clientes	<b>3</b>	
<b>Votre institution utilise-t-elle des solutions innovantes?</b>		



<b>Nom de l'Institution utilisatrice</b>	<b>anonyme</b>	
<b>Nom du Logiciel</b>	<b>MICROFINA</b>	
<b>Nom du Fournisseur du Logiciel</b>	<b>MEDIASOFT</b>	
DAB	NON	
PDA	NON	
Téléphone mobile	NON	
Autre	NON	

<b>Nom de l'Institution utilisatrice</b>	<b>anonyme</b>	
<b>Nom du Logiciel</b>	<b>MICROFINA</b>	
<b>Nom du Fournisseur du Logiciel</b>	<b>MEDIASOFT</b>	
<b>SATISFACTION EN GENERAL</b>		
<b>Evaluation - Etes-vous satisfait de votre système de microfinance?</b>	Evaluation	Commentaires
Note globale	<b>MOYEN</b>	
Fonctionnalité	<b>MOYEN</b>	Certains modules ne sont pas activés ce qui limite pleinement l'utilisation du logiciel. Exemple; module budget, paie, gestion immobilisation, gestion RH, gestion séparée des crédits selon les sources de financement.
Facilité d'utilisation	<b>BON</b>	
Langues	<b>BON</b>	
Navigation	<b>MOYEN</b>	
Saisie des données	<b>BON</b>	
Aide en ligne	<b>MOYEN</b>	
Qualité des messages d'avertissement	<b>BON</b>	Certains messages doivent être améliorés. Toutes les interventions doivent être sanctionnées par un rapport afin de permettre à un autre intervenant ou aux utilisateurs d'avoir un piste de contrôle.
Fiabilité et performance	<b>MOYEN</b>	
Gestion des rapports et analyse des données	<b>MOYEN</b>	Certains feuilles de rapports ne sont pas renseignées donc vides.
Mise en place, formation et support	<b>MOYEN</b>	Le fournisseur doit améliorer la formation des utilisateurs et se rendre plus disponible à l'assurer. Actualiser le manuel d'utilisation à la version et mettre ces manuels à la disposition des utilisateurs.
<b>Evaluation - Etes-vous satisfait des fonctionnalités de votre logiciel?</b>	Evaluation	Commentaires
Management des Informations Clients	<b>EXCELLENT</b>	
Prêts	<b>BON</b>	
Clients individuels	<b>BON</b>	
Groupes solidaires avec prêts individuels	<b>EXCELLENT</b>	
Groupes solidaires avec prêts de groupe		
Caisse villageoise avec prêts individuels		
Caisse villageoise avec prêts de groupe		
Dépôts et Epargne		
Livret d'épargne	<b>BON</b>	
Compte courant		
Compte avec découvert autorisé		
Dépôt à terme	<b>MOYEN</b>	La production du contrat et le calcul des intérêts posent problème de paramétrage ce qui exige à chaque fois l'intervention du concepteur.
Plan d'épargne	<b>MOYEN</b>	
Épargne de groupe		
Gestion de caisse		
Transferts	<b>BON</b>	Difficile de copier des données des agences pour les utiliser au
Rapports opérationnels	<b>EXCELLENT</b>	
Reporting aux autorités de régulation (Banque Centrale, ...)	<b>MOYEN</b>	
Management des parts		
Comptabilité	<b>EXCELLENT</b>	
Fonctionnalités additionnelles	<b>BON</b>	Le suivi des crédits et les rapports de crédit.
<b>Evaluation - Etes-vous satisfait de la sécurité offerte par votre système</b>	Evaluation	Commentaires
Gestion des profils	<b>MOYEN</b>	La sécurité de la gestion des profils reste limitée. Le logiciel ne permet la création du domaine de travail aux utilisateurs.
Stockage et protection des données	<b>MOYEN</b>	Limité
Audit	<b>MOYEN</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>MOYEN</b>	Un accent particulier doit être mis sur la formation des utilisateurs au risque de produire des données erronées.
Qualité de la formation technique fournie	<b>MOYEN</b>	Indispensable
<b>Evaluation - Quelle est votre appréciation du support client?</b>	Evaluation	Commentaires
Rapidité de la réponse	<b>BON</b>	
Pertinence de la réponse	<b>MOYEN</b>	
Langue de support adéquate?	<b>BON</b>	Français
<b>Satisfaction générale</b>		
Le logiciel a-t-il permis d'améliorer les services offerts par votre organisation?	<b>OUI</b>	rapidité dans les opérations, moins d'erreur, plus de sécurité, fiabilité des informations, rapidité dans la production des rapports,
Recommanderiez-vous ce logiciel à une autre IMF?	<b>OUI</b>	A condition que l'IMF soit bien informée des coûts qu'engendre l'informatisation avant de s'y engager.



<b>Nom de l'Institution utilisatrice</b>	<b>anonyme</b>	
<b>Nom du Logiciel</b>	<b>MICROFINA</b>	
<b>Nom du Fournisseur du Logiciel</b>	<b>MEDIASOFT</b>	
Recommanderiez-vous l'équipe ou la société qui a mis en place le logiciel à une autre IMF?	<b>OUI</b>	<b>A condition qu'un contrat soit établi stipulant la responsabilité et obligation des co contractants.</b>
A votre avis quelle fonctionnalité importante manque?	<b>OUI</b>	<b>La gestion de la paye, le budget et la gestion des immobilisations</b>
Y a-t-il un écart entre ce que vous avez acheté et ce que vous avez obtenu?	<b>OUI</b>	<b>Il s'agissait d'un SIG mais il se trouve que certaines modules ne sont pas encore opérationnelles mais en conception.</b>
Vous pouvez ajouter ci-après tout autre commentaire		
<b>Concernant la documentation</b>		
Avez-vous reçu une documentation technique à jour?	<b>NON</b>	
Si oui, appréciation de la documentation (svp, notez)		
Avez-vous eu un manuel d'utilisateur?	<b>OUI</b>	
Si oui, appréciation du manuel utilisateur? (svp, notez)		
Y a-t-il une aide, une documentation en ligne?	<b>NON</b>	
Si oui, appréciation de la documentation (svp, notez)		



<b>Nom de l'Institution utilisatrice</b>	<b>anonyme</b>	
<b>Nom du Logiciel</b>	<b>MICROFINA</b>	
<b>Nom du Fournisseur du Logiciel</b>	<b>MEDIASOFT</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>	<b>Nous avons du faire des développements spécifiques.</b>
Le logiciel vous a-t-il obligé à changer ou à adapter votre organisation ou vos procédures?	<b>OUI</b>	
Avez-vous rencontré des problèmes inattendus lors de la mise en place?	<b>OUI</b>	<b>N'ayant pas bien assimilé son utilisation, nous avons eu des difficultés dans la production des premiers états.</b>
Si l'installation du système a nécessité une migration des données, comment cela s'est-il passé?	<b>BON</b>	
<b>Comment votre institution a-t-elle procédé 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>OUI</b>	
# Pouvez-vous donner le contact de cette société de conseil?	<b>NON</b>	
<b>COORDONNEES</b>		
<b># Pourriez-vous inscrire ci-dessous les coordonnées de plusieurs personnes au sein de votre institution, que nous pourrions contacter en vue de questions ultérieures</b>		
# 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	3	Mois	5		Directeur, trois chefs services et le four
Sélection du logiciel	6	Mois	3	1	Le directeur, l'expert et le fournisseur.
A partir du contrat signé: Installation et configuration	3	Jours	3		Le fournisseur et ses agents
Tests fonctionnels, technique et d'intégration / Test d'acceptation utilisateurs	3	Mois	14		service client.
Phase pilote	6	Mois	14		service client.
Déploiement première agence	3	Jours	3		chef d'agence, caissière, fournisseur
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	Fournisseur du logiciel		2,500,000	CFA	5,438\$
Implementation					
Licence du logiciel	Fournisseur du logiciel		0	CFA	0
Licence modules additionnels	Autre		0	CFA	0
Licence serveur	Autre		0	CFA	0
Licence base de données	Fournisseur du logiciel	Fournisseur du logiciel	1,500,000	CFA	3,263\$
Coûts et dépenses de l'intégrateur pour l'implémentation	Fournisseur du logiciel		0	CFA	0
Développement spécifique	Fournisseur du logiciel		0	CFA	0
Formation	Fournisseur du logiciel		0	CFA	0
Autre (assistance technique d'expert ...)	Fournisseur du logiciel		500,000	CFA	1,087\$
Hardware et Connection Telecom					
Investissement machines (Serveurs, Imprimantes Ordinateurs ...)			5,000,000	CFA	10,875\$
Investissement infrastructure réseau et sécurité			500,000	CFA	1,087\$
Communications réseaux (charge d'une année après déploiement complet)			0	CFA	0
Autres investissements (adaptation des bureaux, travaux d'électricité etc...)			500,000	CFA	1,087\$
<b>Coût total du projet</b>			<b>10,000,000</b>	<b>CFA</b>	<b>21,750\$</b>
<b>Maintenance (coût annuel après déploiement dans toutes les agences)</b>			<b>600,000</b>	<b>CFA</b>	<b>1.305</b>