

Steg-för-stegguide – Twilio SMS

Compliance & Data Office

Forskningsstöd & Externa Relationer



**Karolinska
Institutet**

Introduktion

Denna guide förklarar hur SMS-meddelanden kan användas i REDCap för att skicka enkätlänkar till studiedeltagare.

Som standard använder REDCap e-postadresser för att distribuera enkätlänkar till deltagare. Med den externa tjänsten Twilio kan enkätlänkar även skickas via SMS. Twilio kan användas som ett alternativ till e-post eller i kombination med e-postutskick.

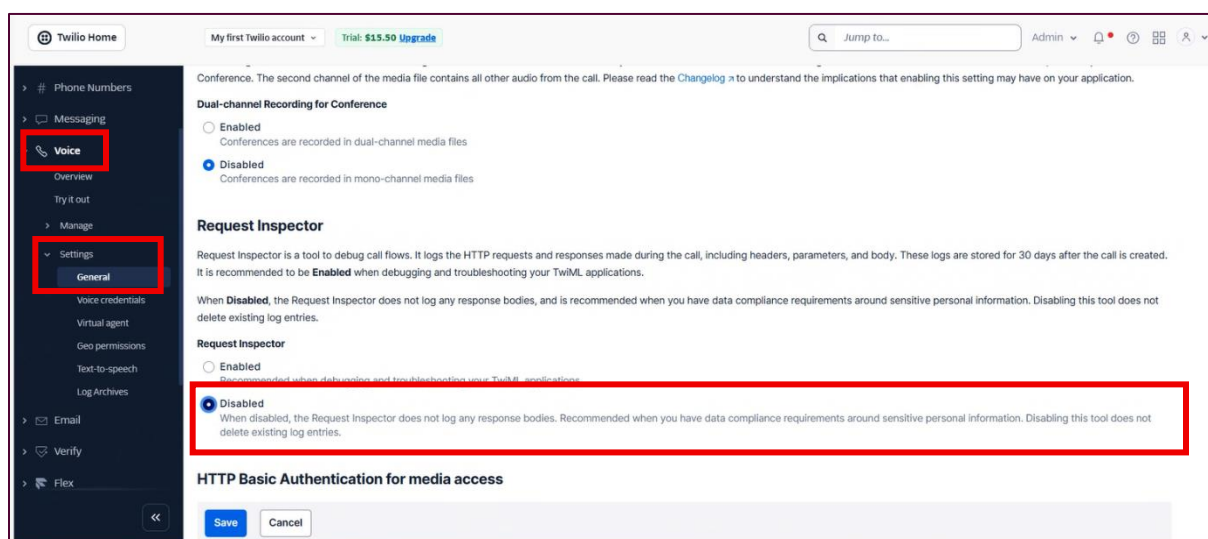
Observera att Twilio inte är en kostnadsfri tjänst. Eftersom Twilio dessutom är en extern tjänst baserad i USA krävs extra omsorg när deltagare informeras om var och hur deras information – i detta fall telefonnummer – lagras.

Innehållsförteckning

Viktiga överväganden vid användning av Twilio i REDCap	1
Hur aktiverar jag Twilio SMS i mitt projekt?	2
Översikt över Twilio-inställningar i REDCap	3
Konfigurera Twilios huvudinställningar på sidan <i>Project Setup</i>	3
Distribuera den publika enkätlänken via SMS.....	4
Distribuera individuella enkätlänkar manuellt via <i>Participant List</i>	4
Kontrollera status för dina inbjudningar	5

Viktiga överväganden vid användning av Twilio i REDCap

1. Du får använda Twilio i ditt REDCap-projekt så länge **SMS-meddelandena endast innehåller länkar** till enkäter och inte hela enkäter i själva meddelandetexten.
2. Funktionen **Request Inspector** loggar och lagrar all aktivitet på Twilios servrar. Därför måste denna funktion stängas av innan du börjar använda Twilio i ditt projekt. Detta görs under **Voice** → **Settings** → **General**, där **Request Inspector** ska sättas till **Disabled**.

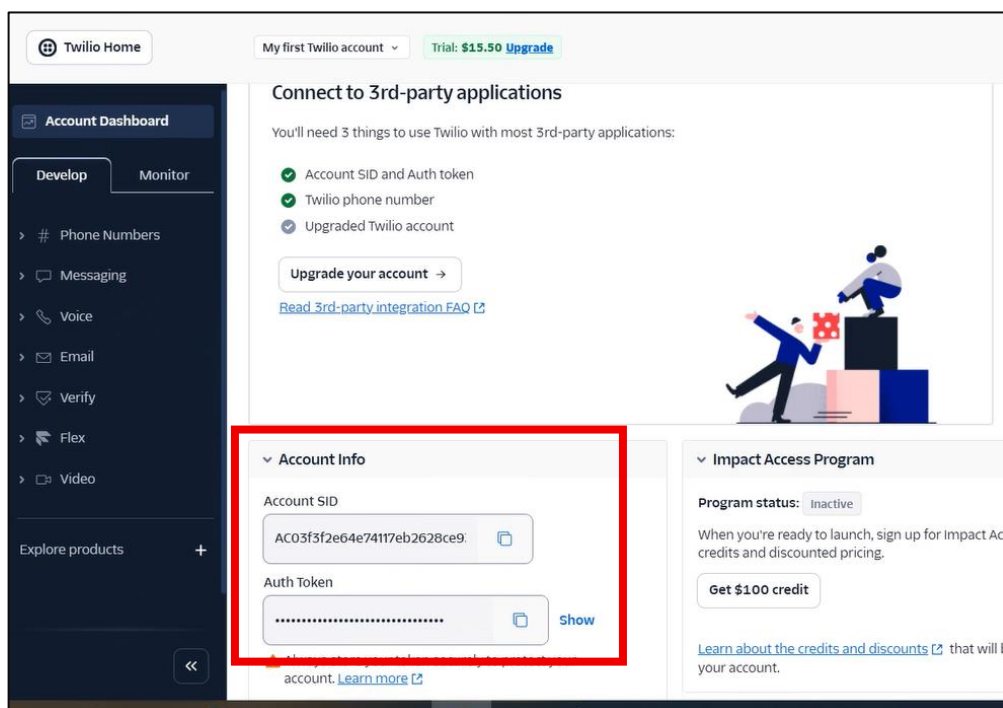


3. **Varje telefonnummer kan användas i endast ett REDCap-projekt.** Om du vill använda Twilio i ytterligare ett REDCap-projekt behöver du köpa ett separat/nytt telefonnummer.

Hur aktiverar jag Twilio SMS i mitt projekt?

KI tillåter användning av Twilio under förutsättning att funktionen **Request Inspector** är avstängd och att hela enkäten inte genomförs via SMS. Följ instruktionerna nedan för att aktivera Twilio i ditt projekt.

1. **Skapa ett Twilio-konto** på www.twilio.com.
2. **Sätt in pengar på ditt Twilio-konto** via sidan *Billing* i Twilio.
3. **Köp ett telefonnummer** som ska användas för ditt REDCap-projekt via sidan *Numbers* i Twilio. **OBS:** Man kan köpa svenska telefonnummer.
4. Efter ett telefonnummer har köpts ska du hämta ditt Account SID och Auth Token. Dessa hittar du under *Main Account Settings* → *API Credentials* i Twilio. **Skicka Account SID, Auth Token och telefonnummer**, tillsammans med ditt **REDCap-användarnamn**, **projekttitel** och **Project ID**, till REDCap-administratörerna (redcap@ki.se) så att vi kan aktivera Twilio i ditt projekt. Du kan även välja ett **alfanumeriskt avsändar-ID** på upp till 11 tecken vilket innebär att mottagaren ser detta ID istället för ett telefonnummer när de får SMS.



5. Vid aktivering kontrollerar REDCap ditt Twilio-konto för att säkerställa att alla uppgifter är korrekta. När aktiveringen är klar kan du börja använda SMS i ditt REDCap-projekt.

Översikt över Twilio-inställningar i REDCap

Konfigurera Twilios huvudinställningar på sidan *Project Setup*



Not started

I'm done!

Twilio SMS and Voice Call services

To begin utilizing the Twilio SMS and Voice Call services in this project, click the 'Configure' button below. Once you have the Twilio service enabled, the Configuration popup will allow you to enable Twilio for 1) Alerts & Notifications and/or 2) surveys and survey invitations. If using Twilio for surveys, you will need to first designate an instrument as a survey in this REDCap project, after which you may click the 'analyze surveys' button to run an analysis on all your surveys to determine if they can be used as an SMS survey or as a Voice Call survey.

Go to [Configure settings](#) or [Analyze surveys for SMS & Voice Calls](#)

När Twilio har aktiverats visas en ny inställningsmeny på sidan *Project Setup*. Här kan du:

❖ Bestämma vilka projektfunktioner som ska använda SMS

Configuration Settings

Language and gender used for voice calls
Choose the language of your survey question text and/or alert message, and select the regional dialect in which you want it to be spoken (used in voice calls only).

English, United States (Male voice)

Select the project features for which the telephony services will be enabled (e.g., surveys and/or alerts)

Surveys and survey invitations only (default)

Surveys and survey invitations only (default)

Alerts & Notifications only

ALL: Surveys and survey invitations + Alerts & Notifications

Survey-specific settings:

❖ Välja typ av enkätinbjudan – detta bör ställas in på “Survey as webpage”

Survey-specific settings:

Choose survey invitation types to use
You may select several different ways for participants to be invited to take surveys and also the medium in which they will take the surveys

Survey as webpage
☒ Send survey invitation with survey link via SMS

Survey as voice call
☐ Send survey invitation with survey link via voice call

❖ Välja om SMS ska vara standardmetod för inbjudningar i projektet

Choose the default invitation preference for new survey participants
If new participants are created via data entry form (rather than via survey), then you may select their default survey invitation preference that will get assigned to them when their record is created. This is useful if you are creating records using a data import or on a data entry form, but wish to send survey invitations later for SMS surveys or voice call surveys, in which this setting automatically sets their invitation preference for you. Without this setting, you would otherwise have to set each participant's preference individually in the Participant List. Also, this value will be used as the pre-selected setting of the delivery preference on the Participant List page when adding new participants to the list.

SMS invitation (contains survey link)

Email invitation

SMS invitation (contains survey link)

SMS invitation (take survey via SMS conversation)

Voice call (participant receives voice call)

SMS invitation (contains phone number to call)

SMS invitation (reply via SMS to receive voice call)

- ❖ Skapa ett flervälsfält i ett av dina instrument där deltagarna kan välja hur de vill bli kontaktade (SMS eller e-post) och aktivera fältet här

 Control each participant's invitation preference using a multiple choice field	--- map the invitation preference to a field --- 
---	--

- ❖ Ange ett telefonnummerfält så att REDCap vet var deltagarnas telefonnummer finns. Funktionen motsvarar "Designate an email field for communications" på sidan *Project Setup*

 Designate a phone number field for survey invitations sent via SMS or voice call (optional)	phone "Phone number" 
--	--

Listed above are all Text fields having an

- ❖ Välja hur överlappande SMS-inbjudningar ska hanteras

Behavior for overlapping SMS invitations If you will be sending SMS invitations for multiple surveys within this project, then you will need to choose the default behavior for when a participant has received SMS invitations to multiple surveys at the same time, in which they will be replying to the same SMS thread for multiple invitations. (This is rare but must still be accounted for.) If the participant has received multiple SMS invites, you can have it behave according to the option selected in the drop-down to the	Use only most recent invitation (ignore previously sent invitations)  Use only most recent invitation (ignore previously sent invitations) Take surveys in same order as participant received the invitations Allow participant to choose which survey to take next
--	---

Distribuera den publika enkätlänken via SMS

Under **Survey Distribution Tools** → **Public Survey Link** kan du lägga till telefonnummer och direkt skicka enkätlänken för det första instrumentet i *Designer* via SMS.

 Voice Calling and SMS options for the Public Survey You may invite participants to complete the public survey via voice call or SMS. If you wish to invite them directly *right now*, click the button below to open a popup for entering phone numbers to call or send an SMS text message to the participants. 1) Invite participants now: Invite participants via Voice Call or SMS Alternatively, if you instead want the participants to initiate the survey themselves, then you may provide your participants with the instructions for one of the options below.

Distribuera individuella enkätlänkar manuellt via *Participant List*

Telefonnummer kan också läggas till i **Participant List** under **Survey Distribution Tools**. När SMS skickas från Participant List skickas individuella (det vill säga spårbara) enkätlänkar via SMS eller e-post, beroende på vilken inställning för inbjudningar som har valts.

Kontrollera status för dina inbjudningar

Under *Survey Distribution Tools* → *Survey Invitation Log* kan du se vilka SMS- och e-postutskick som är planerade eller redan har skickats. Detta är ett bra sätt att hålla koll på projektets enkätinbjudningar.