Il s'agit d'un document évolutif auquel nous mettons à jour lorsque nous ajoutons de nouvelles fonctionnalités et corrigeons des bugs.

Guide de l’utilisateur de mHero 2.1

Remarque : ce document sera actualisé au fur et à mesure que de nouvelles caractéristiques et fonctionnalités sont développées et affinées.

Présentation de mHero
- Suppositions
- Architecture

Installation et configuration du système
- Configurer « mHero Connector » avec l’instance d’iHRIS v5 et celui de RapidPro

Gérer les contacts dans mHero
- Ajouter un contact, Ajouter plusieurs contacts (téléchargement groupé), Modifier les coordonnées d’un contact
- Afficher et rechercher / filtre les contacts
- Voir les groupes de contact d'un contact
- Faire des modifications à un groupe de contacts (ajouter ou supprimer des contacts)
- Créer un nouveau groupe de contacts
- Supprimer un groupe de contacts

Envoyer des Messages avec mHero
- Créer un nouveau flux de messages
- Envoyer un flux de messages existant une seule fois (immédiatement ou plus tard)
- Envoyer un flux de messages existant de façon récurrente
- Envoyer un nouveau message (immédiatement ou plus tard)
- Programmer l’envoi d’un nouveau message de façon récurrente

Gérer les messages et les flux de messages programmés
- Voir les messages programmés et les flux de messages
- Annuler un message ou un flux de messages programmé

Visualiser les messages et les flux de messages programmés
- Annuler le message ou le flux de messages programmés

Accéder au tableau de bord avec les rapports dans mHero
- Visualiser les résultats de flux de messages envoyés
  - Appliquer un filtre aux rapports
  - Supprimer un filtre des rapports
  - Visualiser l’ensemble complet de données
  - Personnaliser la période de temps pour les données
- Exporter les résultats

Présentation de mHero

Suppositions

- iHRIS est installé ou peut être installé ou il existe un registre des professionnels de santé.

  Il faut avoir au moins la version iHRIS v5 ou v4.3.

- Les coordonnées du professionnel de santé sont complètes et à jour.

  Pour mHero, les coordonnées essentielles du professionnel de santé incluent : le nom et le numéro de téléphone. Par défaut, mHero affiche aussi l'établissement, le titre, et le cadre, mais ces champs peuvent être personnalisés. Vous pouvez aussi souhaiter inclure d'autres champs comme une affiliation organisationnelle.

  Il existe plusieurs approches pour le nettoyage des données en fonction des éléments de données qui doivent être corrigés. Les scripts peuvent être exécutés sur iHRIS et mHero afin de repérer les problèmes au sein des données enregistrées, tels que les numéros de téléphone aux formats non valides (c-à-d. un nombre de chiffres trop important ou insuffisant, des caractères inappropriés, etc.), des enregistrements qui ont le même numéro de téléphone, des enregistrements sans numéro de téléphone et autres. Certains enregistrements peuvent être facilement mis à jour, par exemple si le code du pays est inclus mais ne doit pas l'être, il est facile de le supprimer. En vue de confirmer si un numéro de téléphone est correct, un workflow simple peut être envoyé par mHero. Pour autant, l'actualisation des enregistrements lorsque des données sont manquantes doit se faire manuellement. C'est pourquoi, nous recommandons de procéder au nettoyage des données régulièrement et sur une base continue.

- Une plateforme de communication a été établie d'après les canaux auxquels les professionnels de santé ont souvent et facilement recours, et la plateforme a été configurée pour envoyer des messages.

  La plateforme de communication devrait être accessible par le plus grand nombre possible de professionnels de santé. Par exemple, la plupart de ces professionnels vivant dans la capitale préfèrent WhatsApp, mais dans d'autres régions du pays où la majeure partie d'entre eux n'ont accès qu'à des téléphones portables basiques, une plateforme SMS est mieux adaptée que WhatsApp. Au départ, mHero utilisait RapidPro comme plateforme de communication parce qu'elle offre une interface simple pour la création de workflows et qu'elle peut être facilement connectée aux canaux SMS.

  Outre l'identification de la plateforme de communication, il est essentiel de la configurer pour l'envoi de messages SMS. Ce procédé peut inclure : obtenir un code court pour envoyer des messages SMS, créer un compte WhatsApp Business Account, ou configurer des numéros ou comptes de téléphone portable pour d'autres plateformes et canaux. Cette étape est susceptible de prendre un

certain temps, par conséquent il est recommandé d'explorer la possibilité de tirer parti des canaux existants.

- Il existe un plan pour l'élaboration du contenu des messages et des flux de messages.

  Que le contenu existe déjà, ou soit à développer des facteurs clés sont à prendre en compte pour la création de contenu suivant les différentes plateformes numériques. Par exemple, pour la plateforme SMS, le nombre de caractères ne doit pas être supérieur à 160, par ailleurs la façon de communiquer par l'intermédiaire de Facebook Messenger est sans doute moins formelle.

- Il existe un plan pour présenter mHero aux professionnels de santé.

  Il est recommandé de présenter mHero aux professionnels de santé avant d'envoyer le premier message. Vous devriez aborder les points suivants :

  - *ce qu'est mHero,*
  - *comment il sera utilisé,*
  - *la provenance des messages et qui les analysera et y répondra,*
  - *la fréquence des messages à laquelle s'attendre,*
  - *si les professionnels de santé seront censés répondre ou amorcer la communication (s'ils doivent amorcer la communication, vous devez donc leur expliquer comment le faire),*
  - *les coûts (le cas échéant) encourus par les professionnels de santé lorsqu'ils enverront des messages,*
  - *toute option qui leur permettra de choisir de ne pas recevoir de messages (ce point peut être requis dans certains pays).*

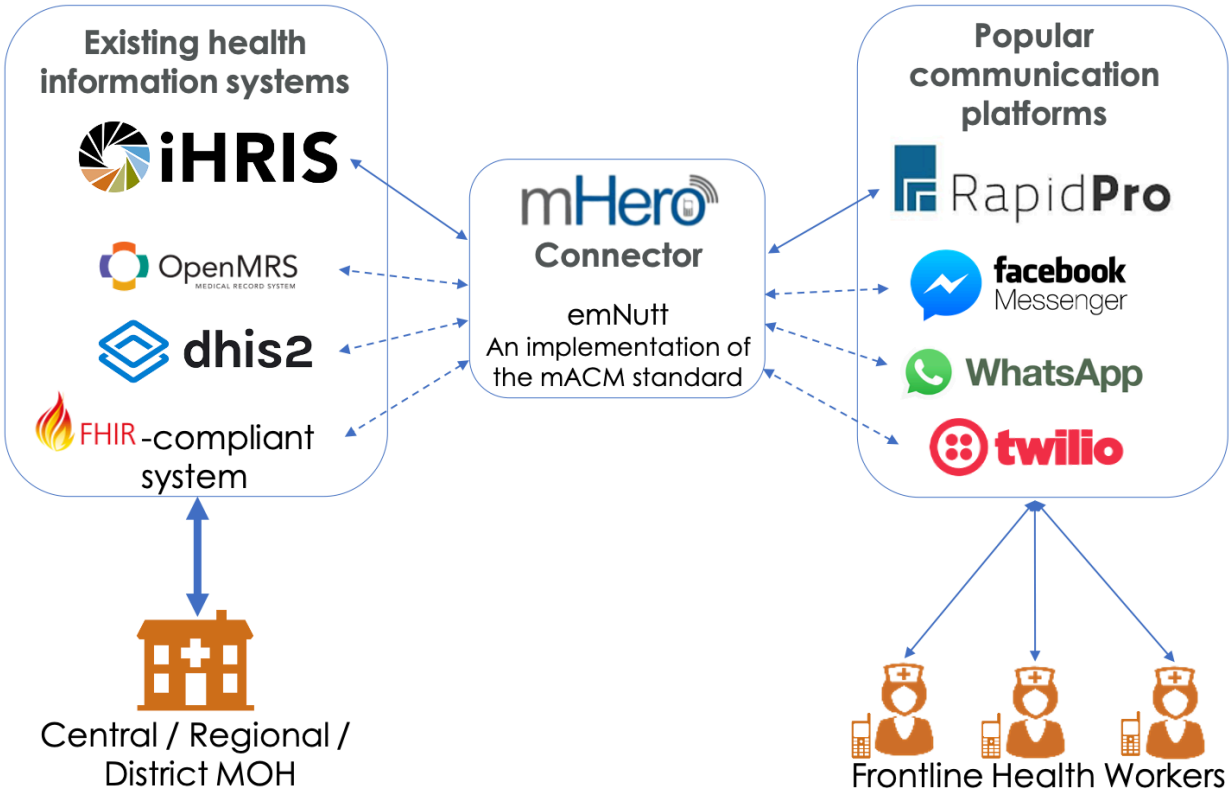
  Comme vous le constatez, voici des renseignements trop nombreux à envoyer par SMS lors du premier message que vous enverrez, il faudra donc les communiquer par un autre moyen — email, note, lors d'une formation ou d'un autre genre de réunion, etc. Si vous n'êtes pas sûr d'avoir tous les détails lorsque vous déployez mHero (par exemple, il est possible qu'au début les professionnels de santé ne soient pas censés ou requis de répondre à une communication ou d'en amorcer, mais cela peut changer par la suite), vous n'avez pas à inclure cette information au départ, mais devriez préciser clairement lorsque les changements se produiront.

- Il existe un plan pour analyser les données et prendre des mesures en fonction des résultats.

  Lorsque vous demandez aux professionnels de santé d'envoyer des informations sur leurs activités professionnelles, l'état des établissements, ou d'autres renseignements, il est important de reconnaître leurs contributions et d'exploiter leurs réponses et les données collectées. Ceci pourrait se traduire par la production de rapports qui indiqueraient le besoin de fonds supplémentaires, la préparation d'un plan pour procurer des fournitures ou un autre soutien à un établissement faisant face à des besoins inattendus, ou un grand nombre d'autres réponses. Si les professionnels de santé savent que les données qu'ils

procurent pourront être utiles, ils seront plus à même de répondre aux futures demandes.

Architecture



Fondamentalement, mHero 2.1 comprend trois parties : une base de données des coordonnées des professionnels de santé, une plateforme de communication et le « mHero Connector » qui relie les deux parties ou composantes. Cette connexion se fait grâce aux normes d'interopérabilité mondiale pour l'échange d'information de santé, en particulier Fast Healthcare Interoperability Resources (FHIR) et Mobile Alert Communication Management (mACM-Gestion de la communication d'alerte par téléphone portable).

La configuration testée et déployée jusqu'à présent relie iHRIS, le logiciel des systèmes d'informations du personnel de santé développé par IntraHealth, et RapidPro, la plateforme de communication de l'UNICEF qui facilite la communication par SMS, la réponse vocale interactive (IVR), ainsi que d'autres outils de messagerie comme Facebook Messenger, WhatsApp, Viber et Telegram. Les données issues des enregistrements des professionnels de santé proviennent d'iHRIS, incluant : le numéro de téléphone ou d'autres coordonnées précises, les noms, les cadres, le nom des établissements, les sites. Ces données servent à contacter les

professionnels de santé, de manière générale ou plus ciblée. Les flux de messages ou les campagnes de messages créés au moyen de RapidPro sont prélevés dans le module mHero qui a également recours aux canaux de communication configurés pour envoyer des messages.

L'architecture est flexible pour relier les différentes plateformes et canaux aux deux extrémités. Le recours aux normes FHIR permet de connecter tout logiciel de données relatives à la santé utilisant également FHIR, tel que DHIS2, OpenMRS et autres. Un autre cas d'utilisation susceptible d'être employé avec un autre logiciel connecté est le prélèvement de numéros de téléphone du réseau OpenMRS pour envoyer des rappels concernant des rendez-vous à venir.

Même si mHero a jusqu'à présent envoyé des textes par SMS uniquement, il existe de nombreux canaux de communication qui peuvent servir pour connecter les professionnels de santé par des canaux locaux populaires. Par le biais de Facebook Messenger ou WhatsApp, il serait possible d'envoyer et de recevoir du contenu multimédia. mHero peut aussi être connecté à un centre d'appels traditionnel, où des messages sélectionnés peuvent être traités avec rapidité et efficacité par du personnel formé. Enfin, il est possible d'incorporer le traitement automatique du langage naturel, permettant aux professionnels de santé de première ligne de poser des questions avec leur élocution habituelle et auxquelles le système peut répondre avec les messages appropriés, approuvés au préalable par le gouvernement.

Installation et configuration du système

Configurer « mHero Connector » avec l'instance d'iHRIS v5 et celui de RapidPro

emNutt, qui est une mise en œuvre de la norme mACM, doit être installé et configuré ; les instructions pour ce faire se trouvent dans les emNutt documentation pages (pages de la documentation emNutt). Les instructions pour iHRIS se trouvent dans le dépôt iHRIS GitHub repository.

Si mHero est mis en œuvre lorsqu'il existe une version plus ancienne de iHRIS, ou qu'il n'existe aucune version de iHRIS, il est possible d'établir une instance iHRIS v5 qui servirait de « shell ». S'il existe une instance iHRIS, mais d'une version plus ancienne, le shell iHRIS v5 ne remplacerait pas l'instance iHRIS plus ancienne ; il sert plutôt de relais FHIR entre une instance plus ancienne (non basée sur FHIR) et emNutt (utilise FHIR). Les instructions concernant l'installation et la configuration pour iHRIS v5 se trouvent dans le dépôt iHRIS GitHub repository.

Remarque : La configuration peut se faire avec d'autres systèmes de point de service (POS) basés sur FHIR (DHIS2, OpenMRS, etc.) et d'autres plateformes de communication (Twilio, Turn.io, etc.)

Gérer les contacts dans mHero

Ajouter un contact, Ajouter plusieurs contacts (téléchargement groupé), Modifier les coordonnées d'un contact

Si l'instance iHRIS n'a pas été mise à niveau vers la version 5, l'ajout et la modification d'enregistrements de contacts devrait se faire dans l'instance iHRIS en cours d'utilisation, et non dans le shell d'iHRIS v5. Les contacts créés dans le shell iHRIS v5 ne seront pas synchronisés dans l'instance iHRIS principale.

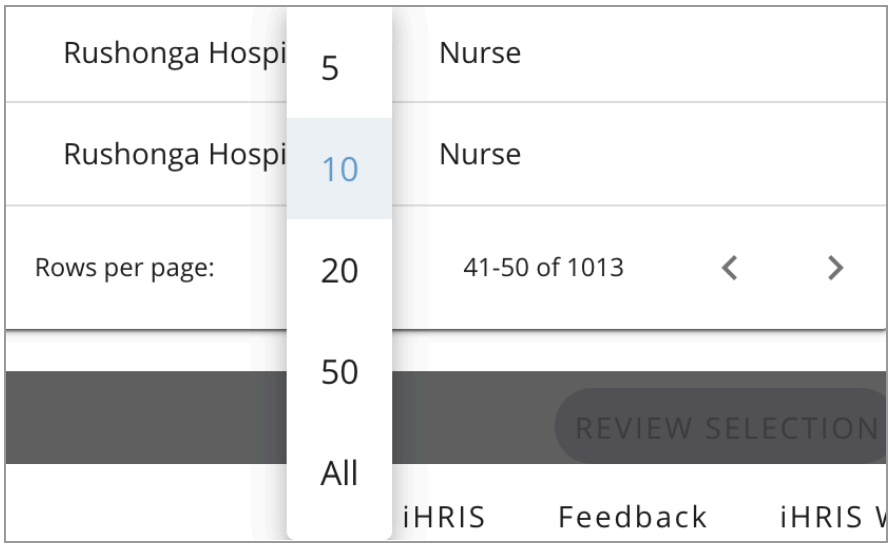
Afficher et rechercher / filtrer les contacts

La table des contacts est au centre de nombreuses tâches que vous effectuerez au sein de mHero, elle mérite donc une explication avant de vous expliquer comment utiliser la plateforme.

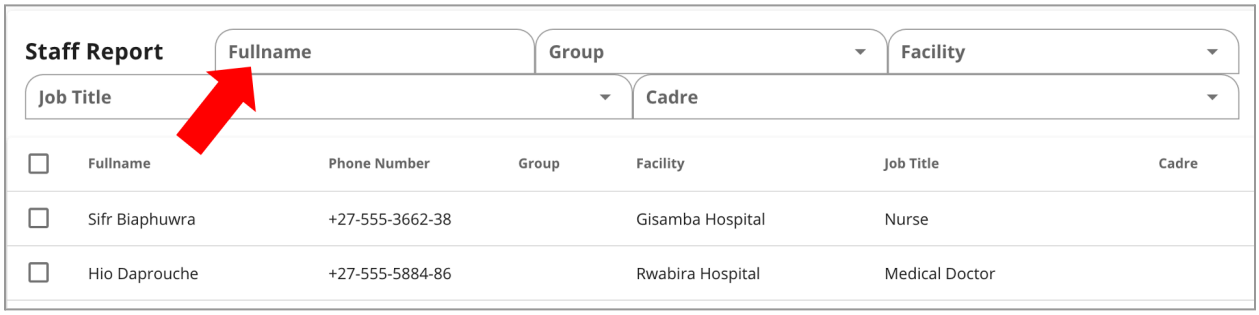
La table des contacts contient les enregistrements de tous les professionnels de santé qui ont des enregistrements dans iHRIS ou dans les bases de données qui sont extraits dans mHero.. Chaque ligne contient des informations sur un professionnel de santé. Par défaut, vous verrez 10 lignes de résultats par page. Dans le coin inférieur droit du tableau, vous trouverez des informations sur les résultats qui sont affichés. Il vous indique le nombre de lignes affichées par page, puis les résultats affichés dans l'ensemble complet (par ex. « 1-10 de 68 » signifie que les 10 premiers résultats de l'ensemble de 68 sont affichés).

Vous pouvez utiliser les flèches de direction vers l'avant et vers l'arrière pour **naviguer dans les pages des enregistrements**.

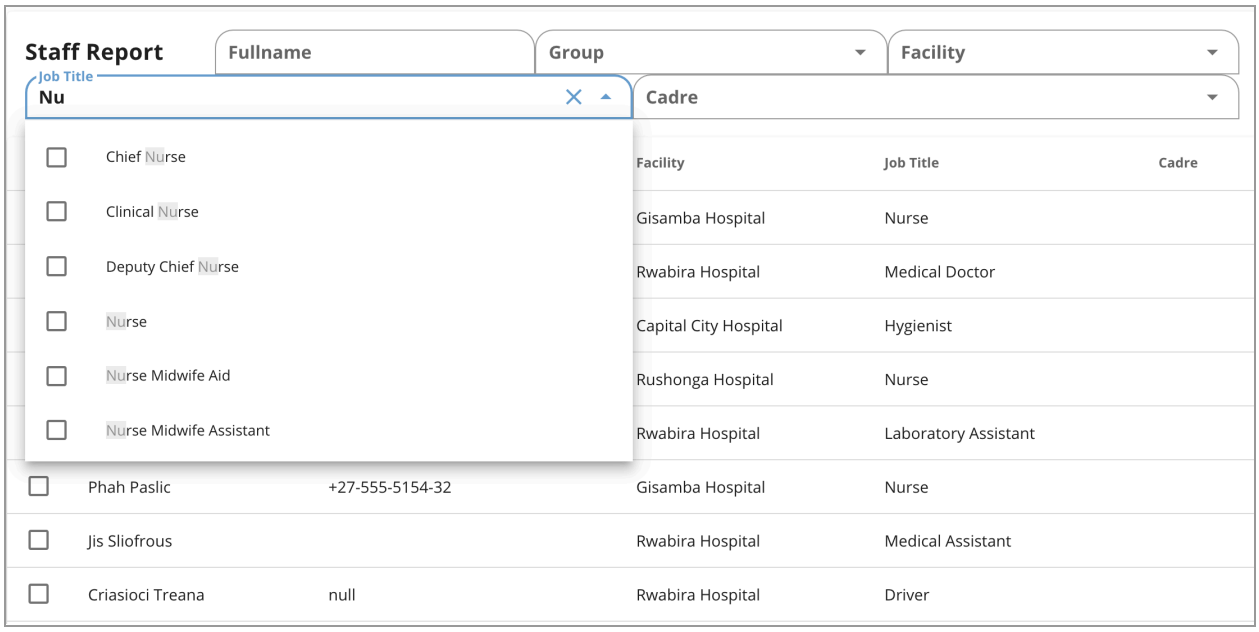
Vous pouvez **changer le nombre d'enregistrements affichés par page** dans le tableau en cliquant sur le menu déroulant situé à côté de « Rows per page » (Lignes par page) dans le coin inférieur droit du tableau. Vous pouvez afficher 5, 10, 20, 50 ou tous / 10 000 enregistrements. Le tableau sera mis à jour une fois que vous aurez fait votre sélection. *Remarquez que s'il y a plus de 10 000 enregistrements de professionnels de santé, vous n'aurez pas la possibilité de les afficher tous sur la même page en raison de temps nécessaire pour extraire toutes ces données et de la capacité du navigateur. Vous devrez sélectionner l'option permettant d'afficher 10 000 lignes par page et de visualiser ou de sélectionner les enregistrements par lots de 10 000.*



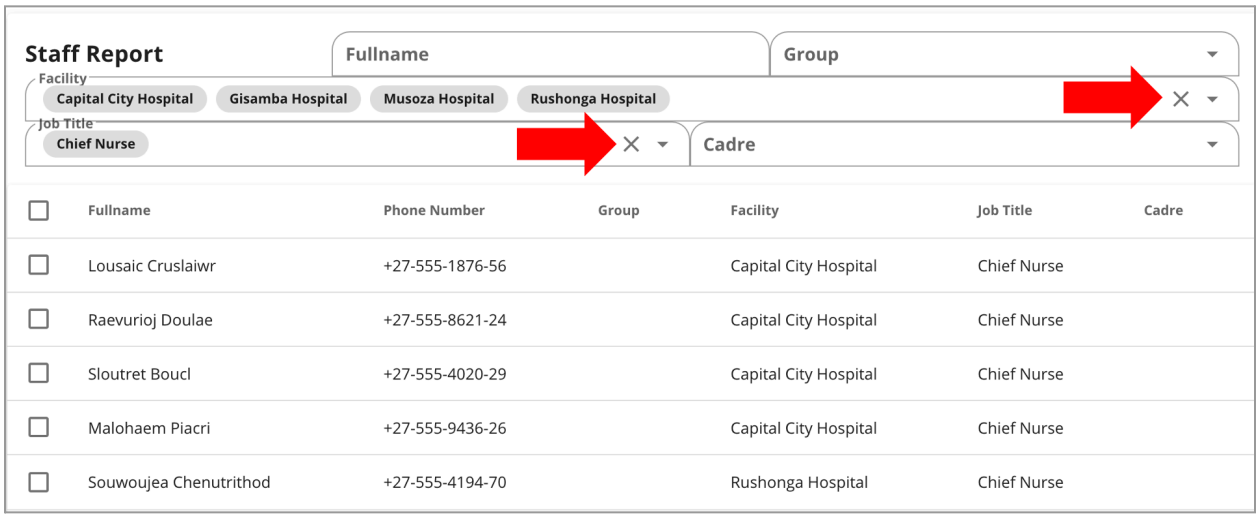
Pour **effectuer une recherche avec le nom,** tapez le prénom ou le nom en partie ou en entier dans l'espace qui ressemble à un onglet et est intitulé « Fullname » (Nom en entier). Il se trouve à droite du titre du tableau, « Staff Report » (Rapport de personnel). Vous pouvez effectuer une recherche avec un nom partiel et vous verrez les résultats qui contiennent ces lettres. Vous devez appuyer sur « Enter » (Entrée) ou « Return » (Retour) afin d'exécuter la recherche. Si vous souhaitez supprimer le filtre de recherche de noms, effacez ce que vous avez tapé et appuyez à nouveau sur « Enter » ou « Return ».



Pour **effectuer une recherche / appliquer des filtres à l'aide d'autres champs**, vous pouvez cliquer sur le mot du champ de l'enregistrement pour lequel vous voulez effectuer une recherche : Group (groupe de contact), Facility (établissement), Job Title (titre de poste), ou Cadre. Vous pouvez commencer à taper ce que vous souhaitez rechercher et la liste des options pour ce champ sera automatiquement filtrée pour afficher les résultats correspondants ; vous pouvez ensuite sélectionner les résultats que vous souhaitez utiliser pour appliquer des filtres au tableau de contacts. Il est aussi possible de faire défiler la liste pour sélectionner les groupes / établissements / titres de poste / cadres que vous voulez utiliser comme filtres. Vous pouvez appliquer plusieurs filtres, y compris à travers plusieurs champs ou colonnes d'enregistrement (par ex : deux groupes différents ou un filtre plus un cadre).



Pour supprimer ou effacer un filtre, vous pouvez soit cliquer sur le X qui se trouve à la fin du champ et qui effacera tous les filtres de ce champ, soit pour effacer un seul filtre vous pouvez cliquer sur le terme de recherche / filtre et appuyer sur la touche « Delete » (Supprimer) de votre clavier.



Voir les groupes de contact d'un contact

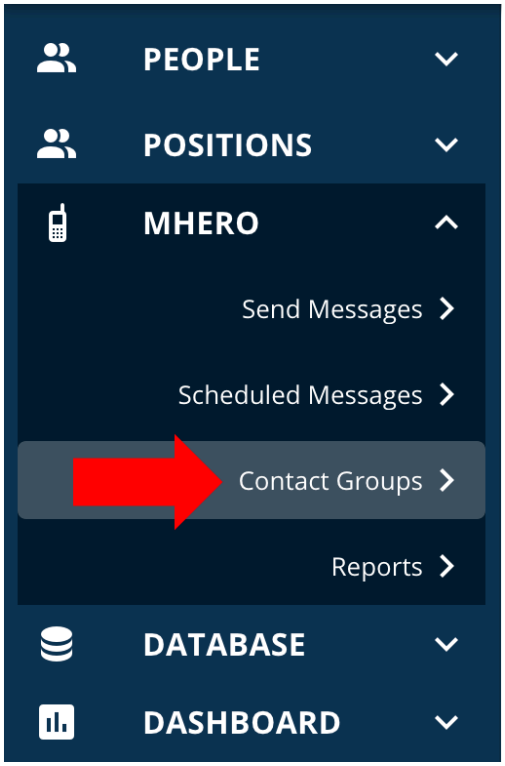
De nombreux professionnels de santé appartiendront à plusieurs groupes de contact, mais un seul groupe de contact sera visible dans le tableau « Employee list » (Liste des employés).

Lorsque vous utilisez un shell de iHRIS v5, tous les dossiers des professionnels de santé ne sont pas stockés dans iHRIS. Vous ne pourrez donc pas effectuer une recherche de personnes et voir les informations dans les dossiers des professionnels de santé, y compris les groupes de contact auxquels chaque professionnel de santé appartient.

Pour afficher tous les groupes de contact auxquels appartient un professionnel de santé donné, suivez les étapes 1 à 2 de la section suivante, bien que vous ne puissiez rechercher et sélectionner qu'un seul contact. Ensuite, lorsque vous cliquez sur le bouton rouge « Unsubscribe » (Désinscrire), vous verrez tous les groupes de contact. Lorsque vous avez fini de consulter la liste, cliquez sur le X dans le coin supérieur droit pour ne pas désinscrire le contact de l'un de ses groupes de contact.

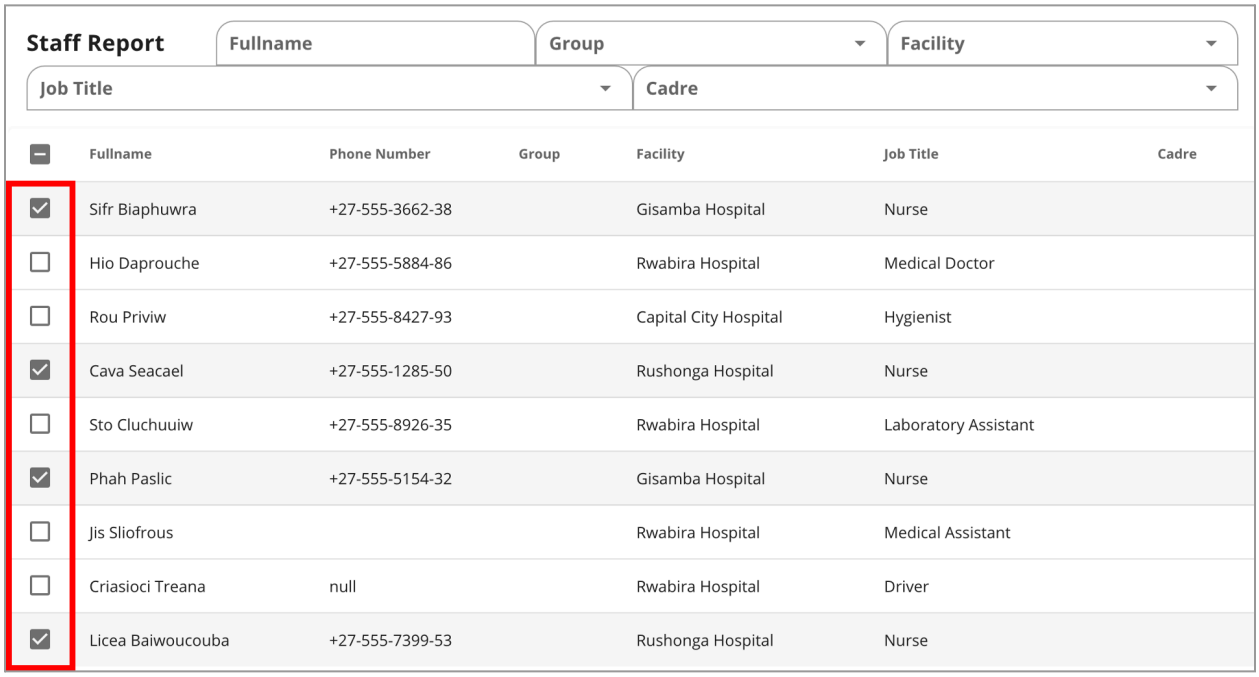
Faire des modifications à un groupe de contacts (ajouter ou supprimer des contacts)

1. Cliquez sur « mHero » dans le panneau de navigation de gauche, puis cliquez sur « Contact Groups » (Groupes de contacts).



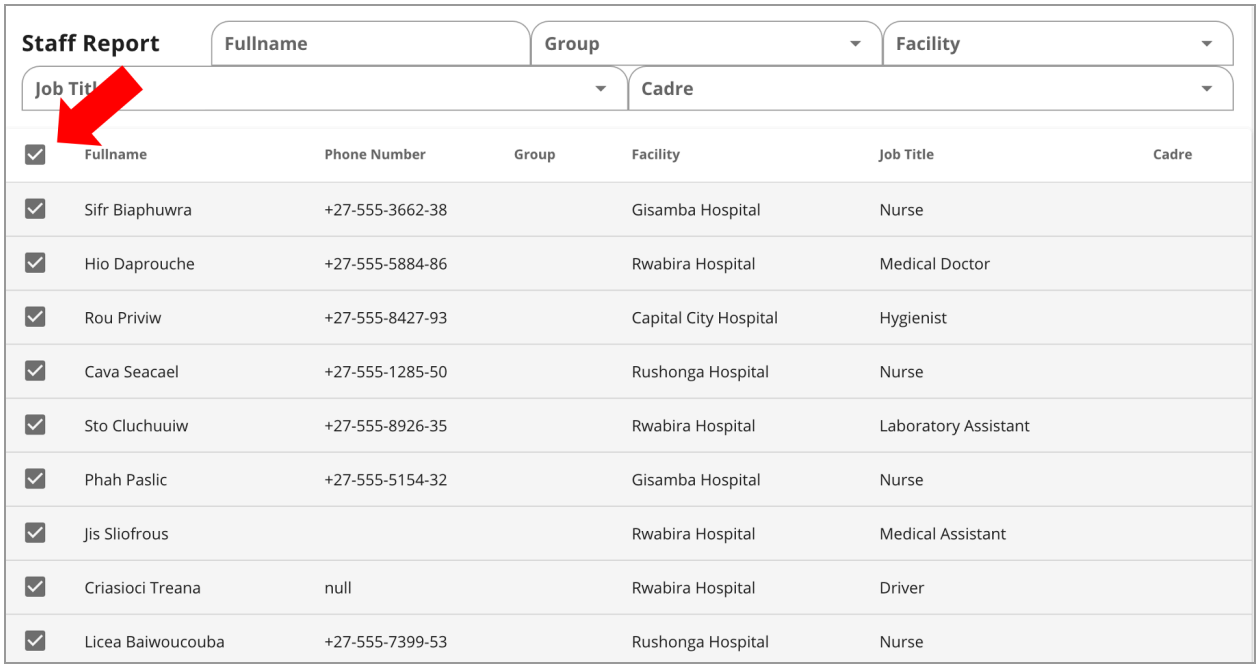
2. **Sélectionnez les contacts** que vous voulez inscrire ou désinscrire d'un groupe de contacts en cochant les cases qui se trouvent à gauche des noms du tableau. *Remarquez que vous ne pouvez pas inscrire et désinscrire en même temps, aussi si*

vous avez des contacts à inscrire et d'autres à désinscrire, il vous faudra faire ces opérations séparément.



Voici quelques conseils pour faire votre choix :

2.1. Vous pouvez **sélectionner tous** les contacts sur une page en cliquant sur la case qui se trouve à l'extrême gauche sur la ligne d'en-tête du tableau. *Remarquez que cette action ne sélectionnera pas tous les contacts de toutes les pages, mais uniquement ceux de la page que vous êtes en train de visualiser lorsque vous cliquez pour tout sélectionner.*

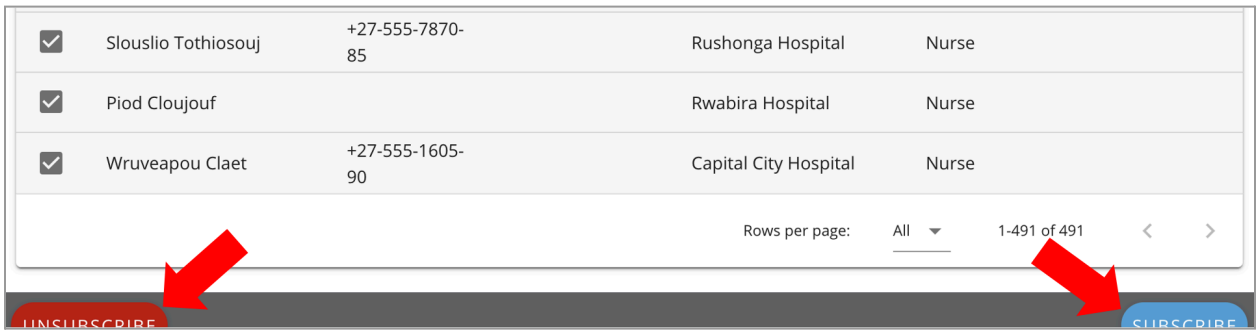


2.2. Vous pouvez faire des sélections sur plusieurs pages et donc vouloir **naviguer entre les pages d'enregistrements** ou **changer le nombre de lignes affichées par page.** Suivez les instructions de la section ci-dessus « Afficher et rechercher / filtrer les contacts ».

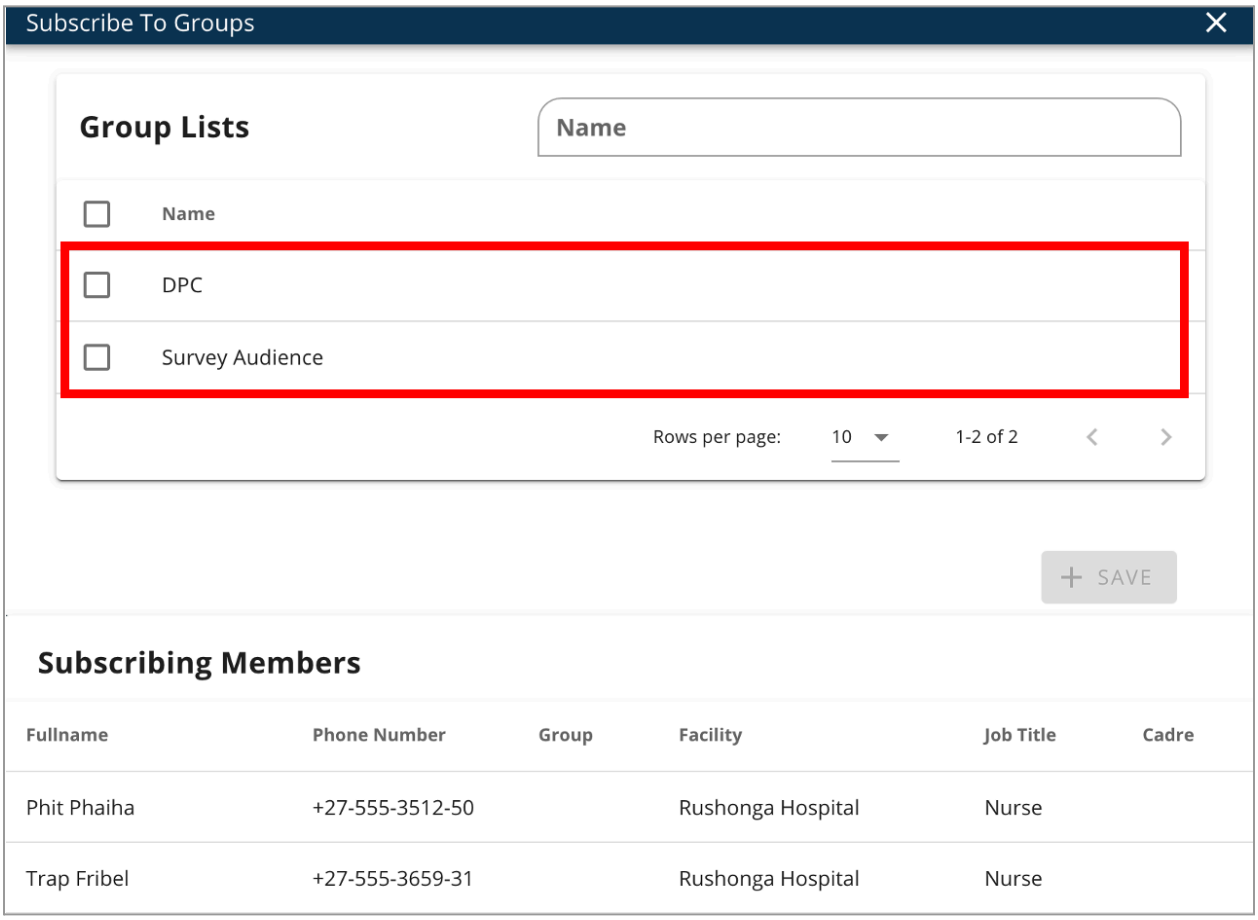
2.3. Vous pouvez **effectuer une recherche dans tous les enregistrements** et **appliquer des filtres** pour effectuer votre sélection. Pour ce faire, suivez les instructions de la section ci-dessus « Afficher et rechercher / filtrer les contacts ».

3. Inscrire ou désinscrire les contacts d'un groupe de contacts

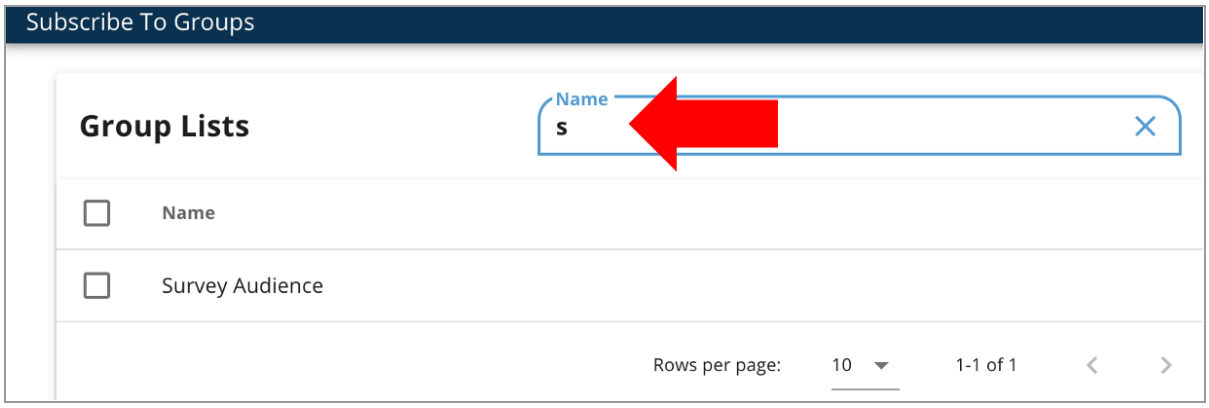
3.1. Une fois que vous avez terminé de sélectionner les contacts, cliquez sur le bouton en bas de la page qui correspond à ce que vous voulez faire : le bouton rouge « **Unsubscribe** » (Désinscrire) se trouve dans le coin gauche et le bouton bleu « **Subscribe** » (Inscrire) se trouve dans le coin droit.



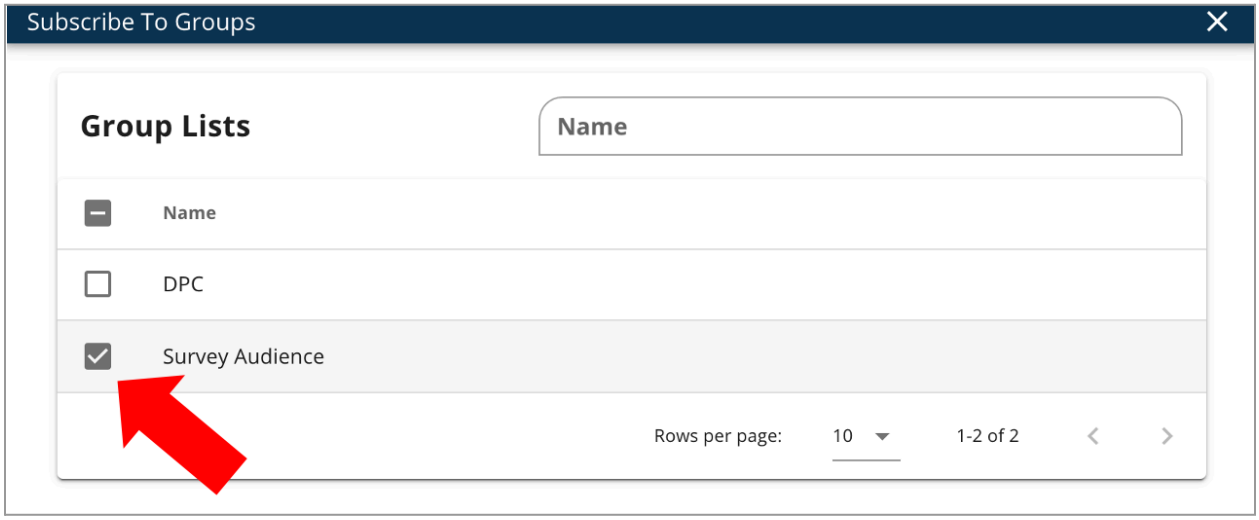
3.2. Dans la fenêtre contextuelle, sous le mot « Group List » (liste de groupes), vous verrez une liste de groupes de contacts possibles.



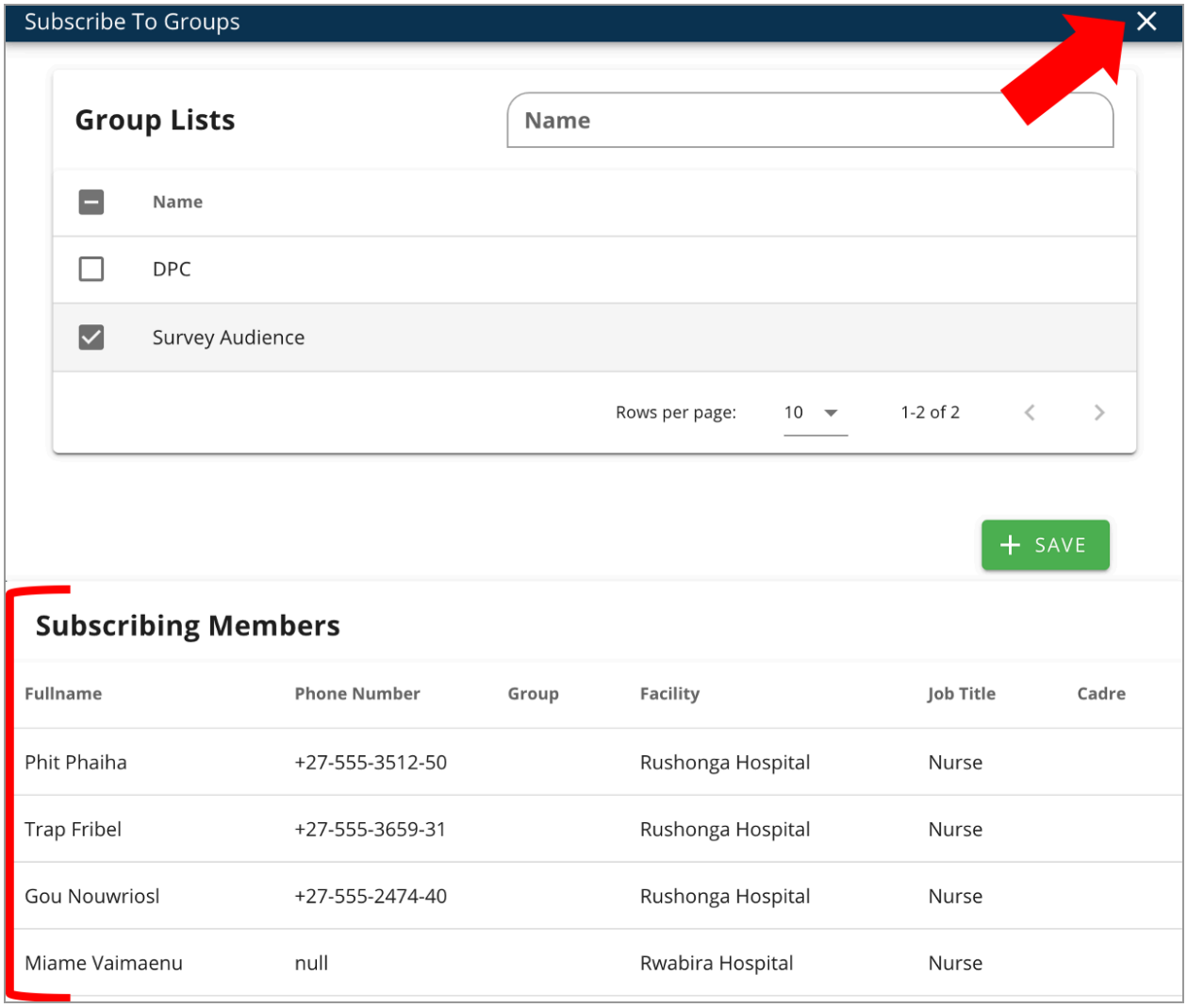
3.3. Vous pouvez soit **faire défiler** cette liste afin de sélectionner le groupe de contacts souhaité, ou **avoir recours à la fonction de recherche** dans l'espace qui ressemble un onglet en haut de la liste. Si vous souhaitez effectuer la recherche en tapant le nom du groupe, vous pouvez taper un nom partiel du groupe et vous verrez tous les groupes de contacts qui correspondent à ce que vous avez tapé. Après avoir tapé le nom entier ou partiel du groupe, il vous faudra appuyer sur le bouton « Enter » (Entrée) ou « Return » (Retour) afin de lancer la recherche.



3.4. **Sélectionnez le groupe de contacts** en cliquant sur la case à gauche du nom du groupe.



3.5. Vous pouvez **vérifier les contacts** que vous inscrivez/désinscrivez dans le tableau dans la partie inférieure de la fenêtre contextuelle. Si vous constatez une erreur dans cette liste, cliquez sur le **X** situé dans le coin supérieur droit de la fenêtre contextuelle et corrigez votre sélection.



3.6. Si vous avez terminé de sélectionner le groupe de contacts et de vérifier les contacts que vous souhaitez inscrire/désinscrire dans ce groupe, cliquez sur le bouton vert « **SAVE »** (Sauvegarder) (s'il s'agit d'une inscription) ou sur le bouton vert « **UNSUBSCRIBE »** (Désinscrire) (s'il s'agit d'une désinscription).

Subscribe To Groups

Group Lists

Name

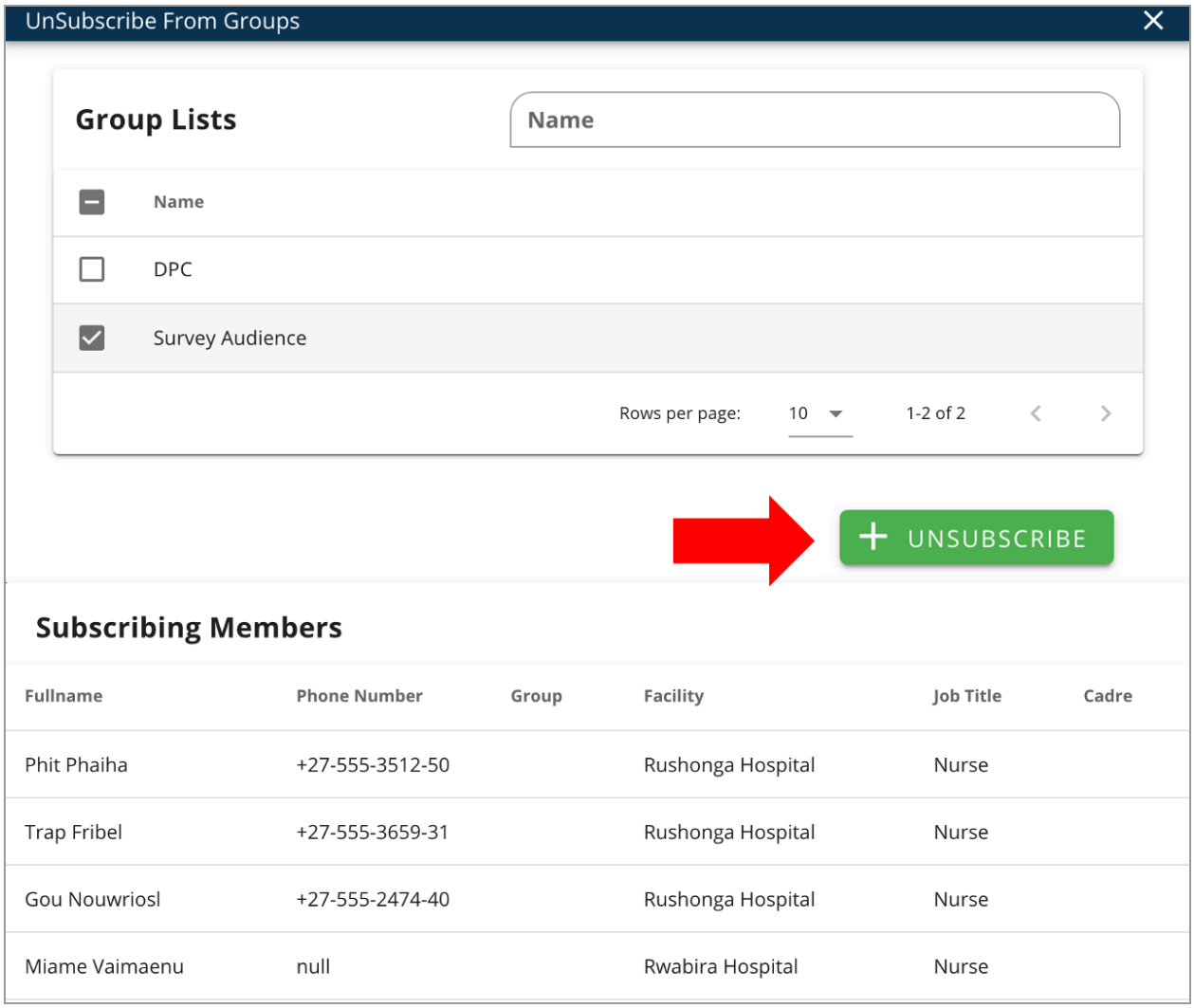
	Name
☐	DPC
☑	Survey Audience

Rows per page: 10 1-2 of 2

+ SAVE

Subscribing Members

Fullname	Phone Number	Group	Facility	Job Title	Cadre
Phit Phaiha	+27-555-3512-50		Rushonga Hospital	Nurse	
Trap Fribel	+27-555-3659-31		Rushonga Hospital	Nurse	
Gou Nouwriosl	+27-555-2474-40		Rushonga Hospital	Nurse	
Miame Vaimaenu	null		Rwabira Hospital	Nurse	

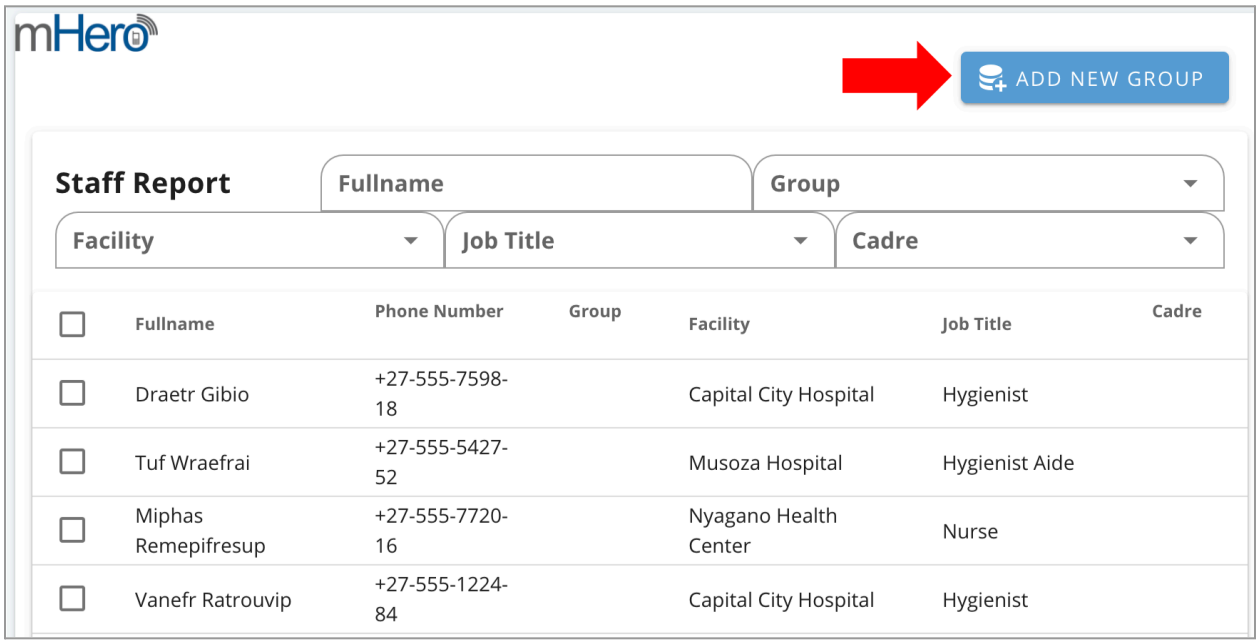


3.7. Vous devriez voir apparaître une nouvelle fenêtre contextuelle affichant une confirmation de la modification.

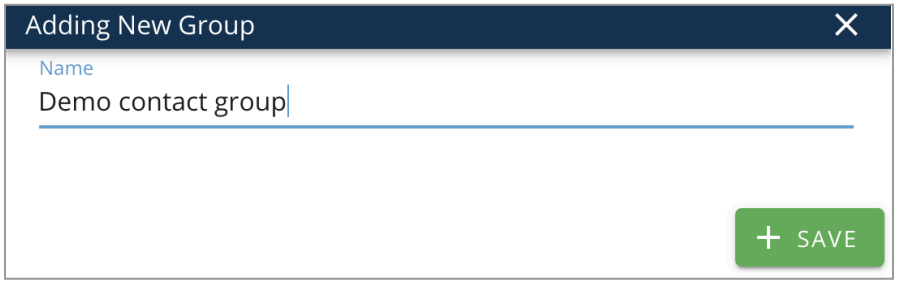
Créer un nouveau groupe de contacts

Sur la page « Contact Groups » (Groupes de contacts) dans le module mHero :

1. Cliquez sur le bouton situé dans le coin supérieur droit intitulé **« Add New Group »** (Ajouter un nouveau groupe).

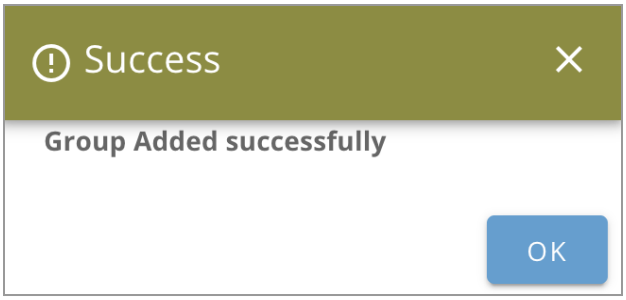


2. Dans la fenêtre contextuelle, cliquez où vous voyez le mot « Name » (Nom) et **tapez le nom du nouveau groupe de contacts**.



3. Pour **créer le nouveau groupe de contacts** cliquez sur le bouton situé dans le coin inférieur droit de la fenêtre contextuelle intitulé « + Save » (+ Sauvegarder).

4. Vous devriez voir apparaître une nouvelle fenêtre contextuelle qui confirme que le groupe a été créé avec succès, affichant « Success: Group Added Successfully » (Succès : Votre groupe a été ajouté avec succès) ; cliquez sur le bouton intitulé « OK » pour terminer.



Supprimer un groupe de contacts

Envoyer des Messages avec mHero

Créer un nouveau flux de messages

Créer un nouveau flux de messages se fait dans RapidPro ou la plateforme de messagerie connectée. Consulter la [documentation de RapidPro] pour plus de détails.

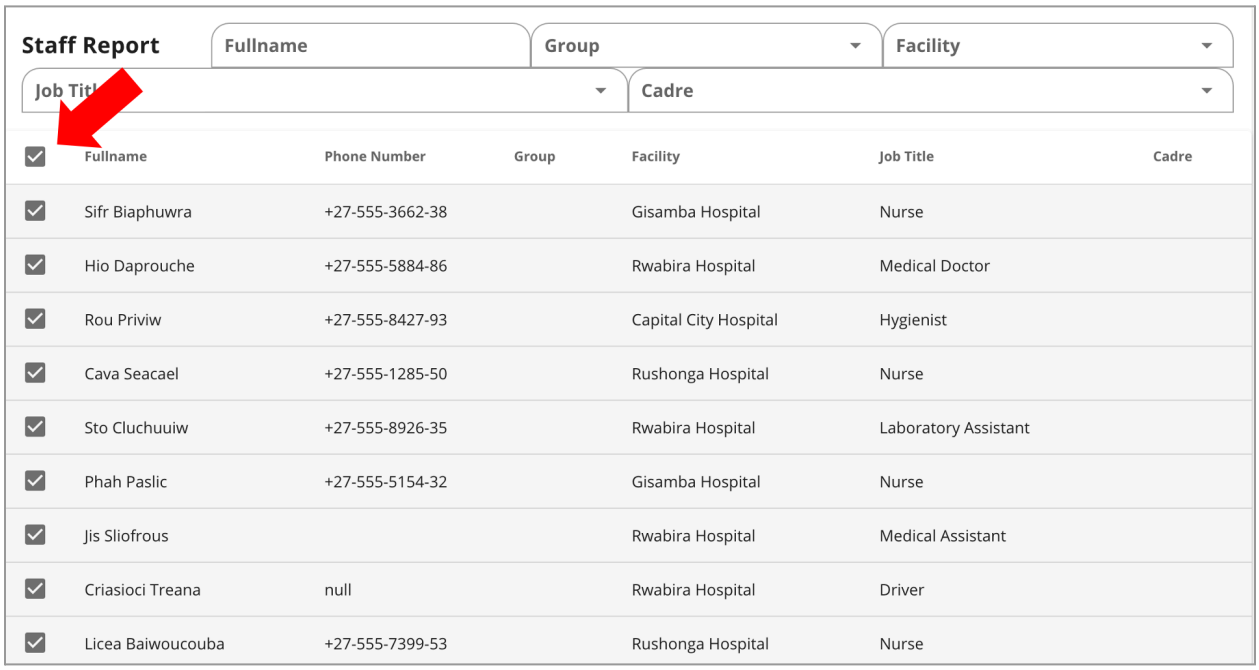
Envoyer un flux de messages existant une seule fois (immédiatement ou plus tard)

Sur la page « Send messages » (Envoyer des messages) dans le module mHero :

1. **Sélectionner les destinataires**

    1.1. Cochez la petite case à gauche du nom du contact pour **toutes les personnes auxquelles vous voulez envoyer le flux de messages.** Voici quelques conseils pour faire votre choix :

        1.1.1. Vous pouvez **sélectionner tous les contacts sur une page** en cliquant sur la case sur la ligne d'en-tête du tableau, juste à droite de « Name » (Nom). *Notez que cela ne sélectionnera pas tous les contacts sur toutes les pages, mais uniquement pour la page que vous visualisez quand vous cliquez pour tous les sélectionner. Vous pouvez augmenter le nombre de lignes par page pour visualiser et sélectionner tous les contacts.*



1.1.2. Vous pouvez faire des sélections sur plusieurs pages et donc vouloir **naviguer entre les pages d'enregistrements** ou **changer le nombre de ligne affichées par page.** Suivez les instructions de la section ci-dessus « Afficher et rechercher / filtrer les contacts ».

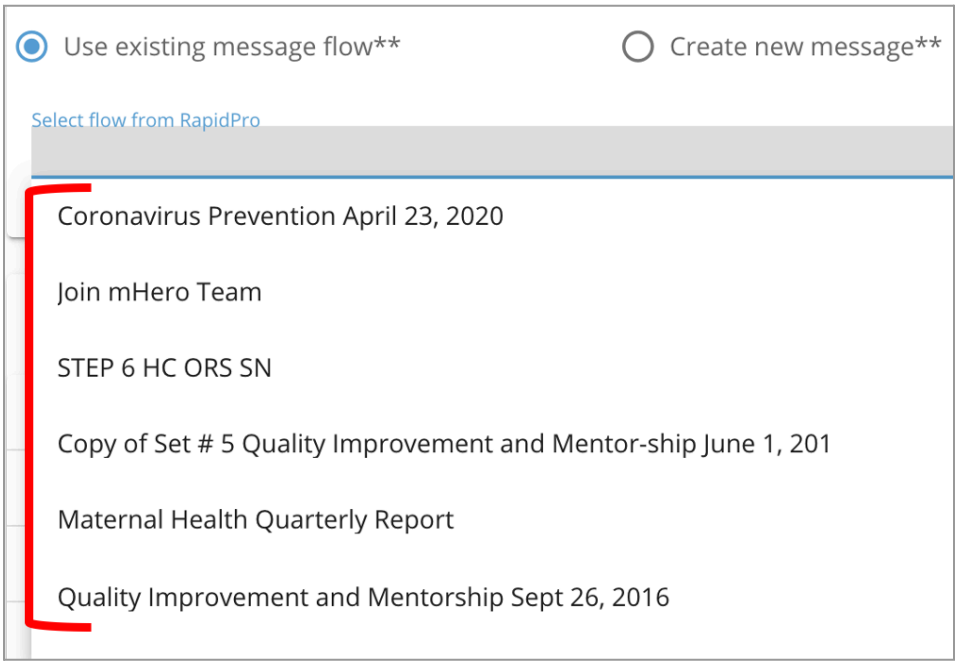
1.1.3. Vous pouvez **effectuer une recherche dans tous les enregistrements** et **appliquer des filtres** pour effectuer votre sélection. Pour ce faire, suivez les instructions de la section ci-dessus « Afficher et rechercher / filtrer les contacts ».

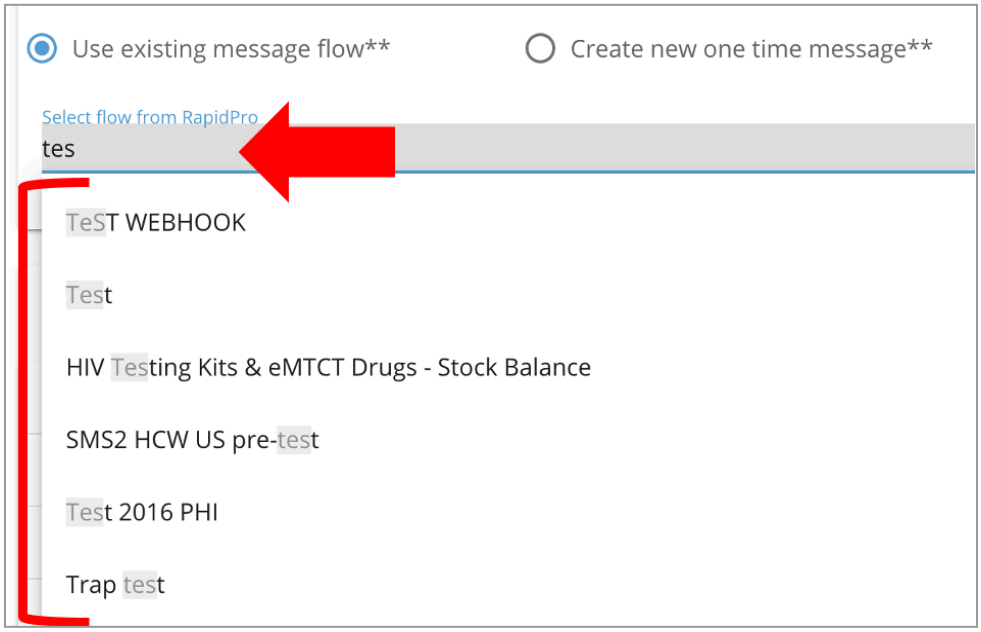
1.2. Quand vous avez fini de sélectionner tous les destinataires, cliquez sur le bouton au coin inférieur droit du tableau qui indique « **Select Flow** » (Choisir le flux).

2. Sélectionner un flux de messages existant

2.1. Cliquez sur le bouton à côté de « **Use existing message flow** » (Utiliser un flux de messages existant), juste en dessous de l'indication « Do you want to send an existing message flow or a new message? » (Voulez-vous envoyer un flux de messages existant ou un nouveau message ?).

2.2. Un menu déroulant apparaîtra, listant les flux de messages synchronisés à partir de RapidPro. Vous pouvez faire défiler vers le bas pour **trouver le flux de messages souhaité** ou vous pouvez taper quelques lettres dans le titre du flux de messages et la liste filtrera pour montrer les flux incluant les lettres que vous avez tapées (consulter la deuxième capture d'écran ci-dessous).



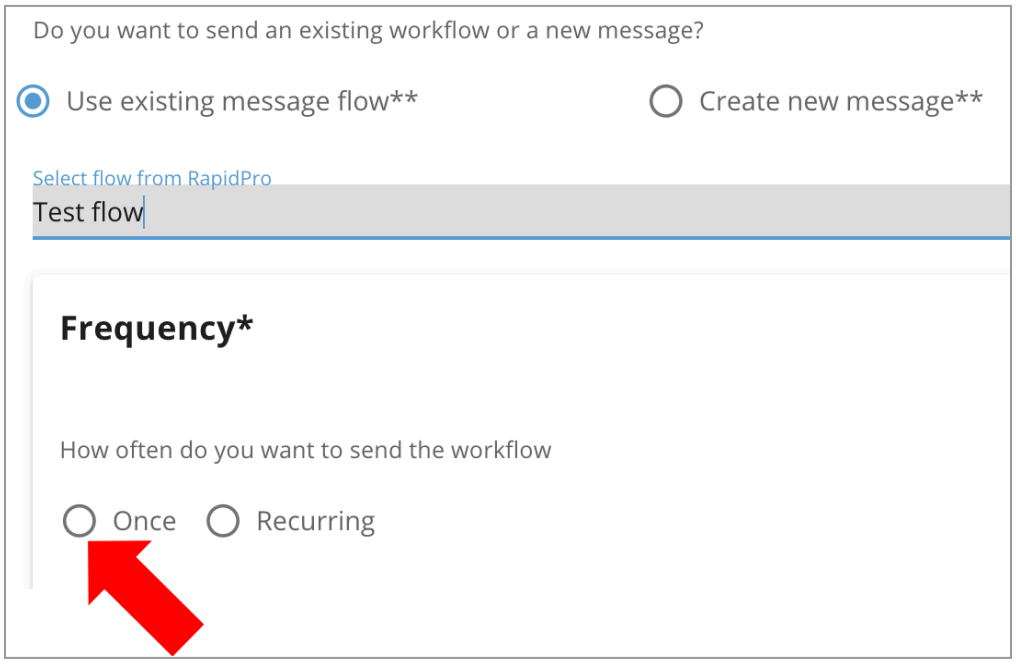


2.3. **Sélectionnez le flux de messages** en surlignant le flux souhaité et cliquez sur celui-ci.

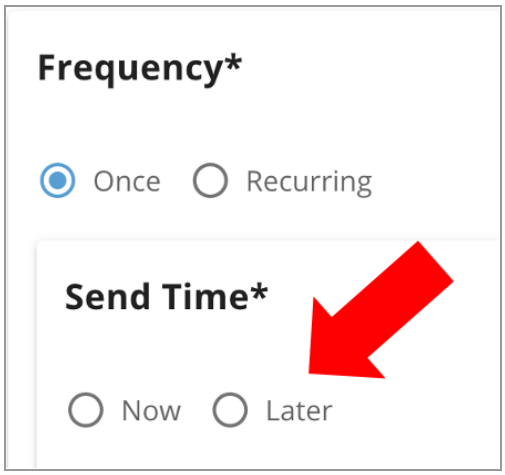
3. Indiquer l'heure pour envoyer le flux de messages

3.1. Deux boutons apparaîtront pour vous permettre d'indiquer si vous voulez envoyer le flux de messages une seule fois ou de façon récurrente. Cliquez sur le cercle à côté de l'option que vous voulez sélectionner.

3.1.1. Si vous voulez ne l'envoyer qu'une seule fois, cliquez sur « **Once** » (Une fois)

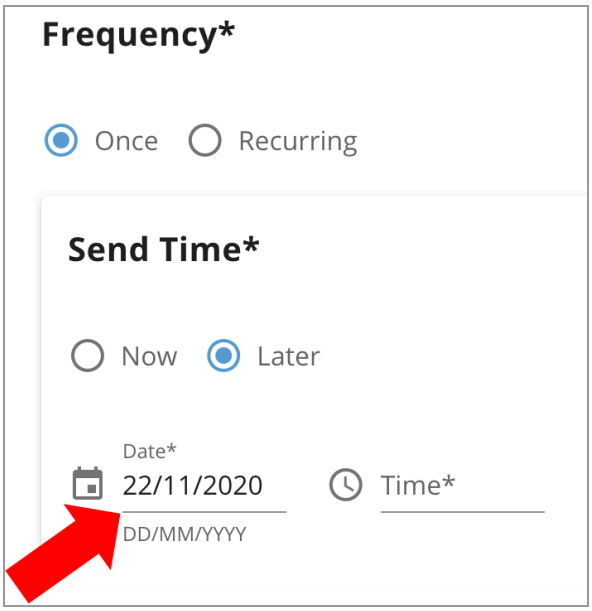


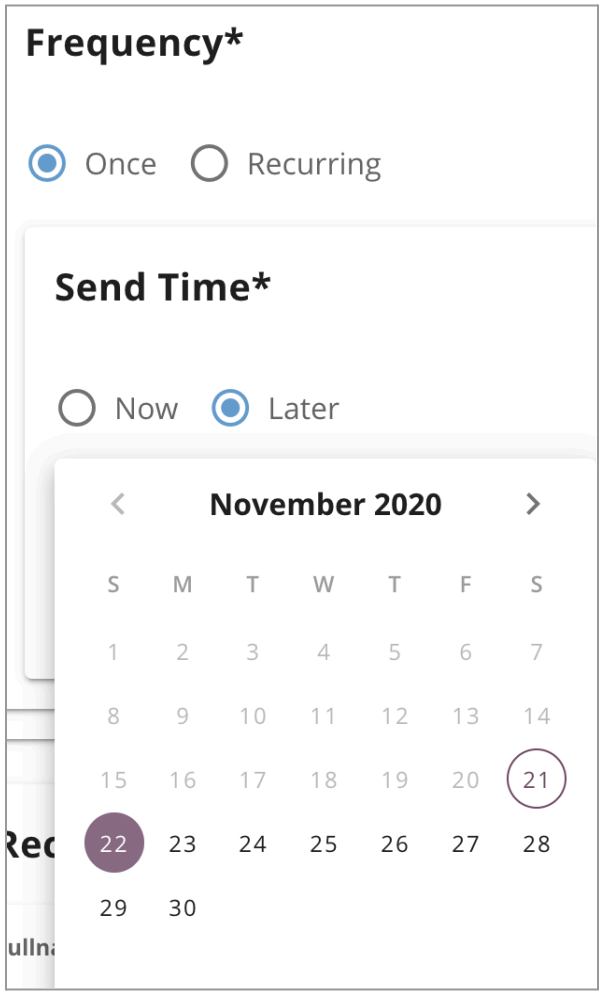
3.1.2. Vous donc verrez apparaître deux options en dessous qui permettent d'indiquer si vous voulez **l'envoyer** « **now** » **ou** « **later** » (maintenant ou plus tard). Cliquez sur le bouton à côté de l'option que vous souhaitez sélectionner.



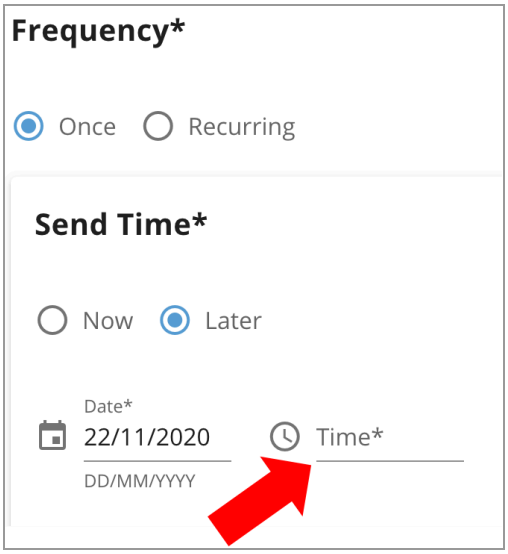
3.1.2.1. Si vous sélectionnez « Now » (Maintenant) passez à l'étape 4 (Review selections and send message - Vérifier les sélections et envoyer le message).

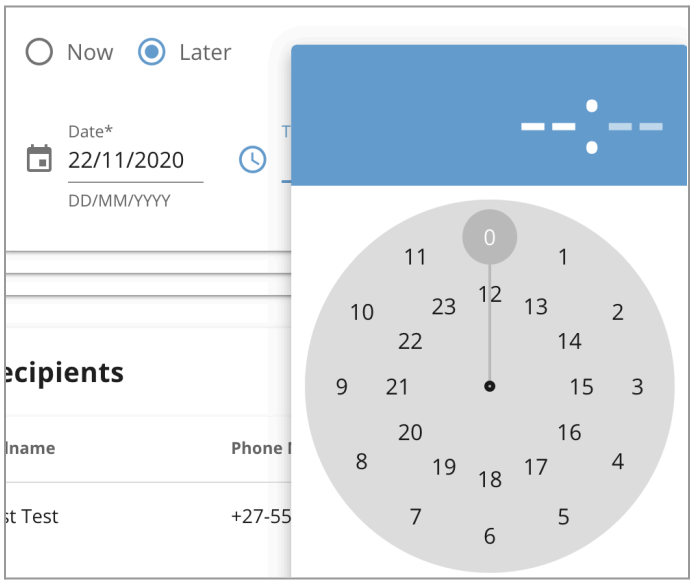
3.1.2.2. Si vous sélectionnez « Later » (Plus tard), deux champs apparaîtront en dessous qui vous permettent de **sélectionner la date et l'heure** à laquelle vous voulez envoyer le message. Cliquez sur la ligne sous le mot « Date » pour ouvrir un calendrier et trouver la date à laquelle vous voulez envoyer le message.

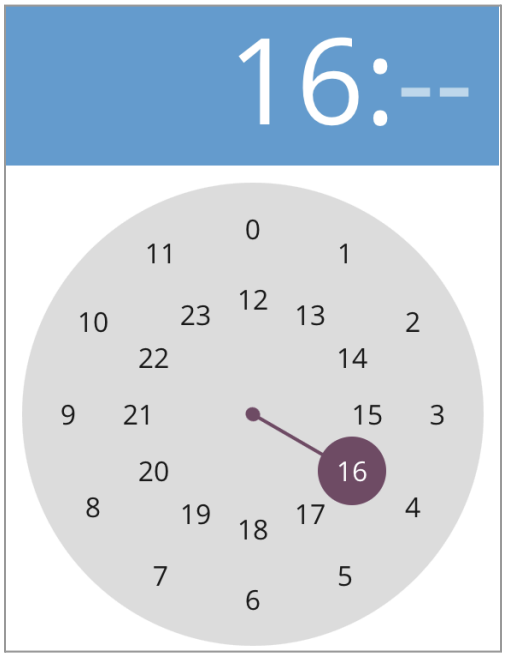




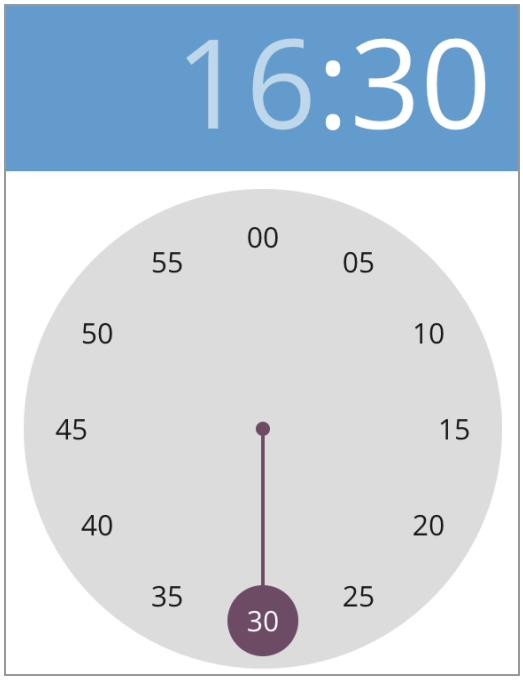
Cliquez sur le mot « Time » (Heure) pour ouvrir une horloge et cliquez sur le cercle pour le déplacer autour de l'horloge afin de sélectionner l'heure à laquelle vous voulez envoyer le message. Les heures du matin sont dans le cercle extérieur (0-11) et pour l'après-midi et le soir, les heures sont dans le cercle intérieur (12-23).



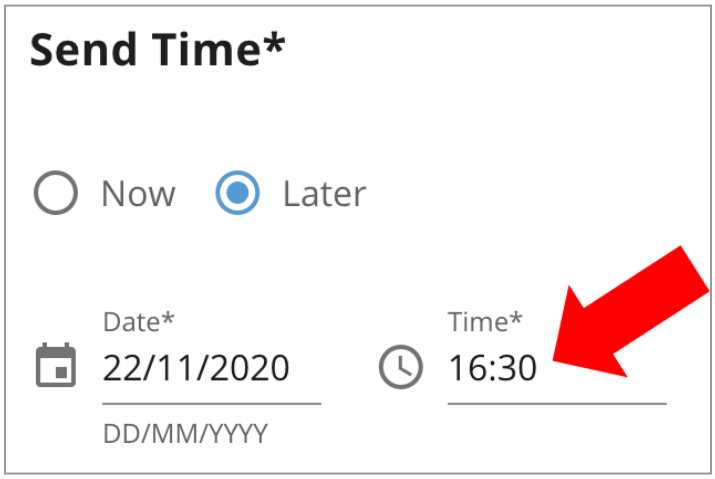




Cliquez ensuite sur le cercle gris et déplacez-le autour de l’horloge pour sélectionner la minute à laquelle vous voulez envoyer le message.



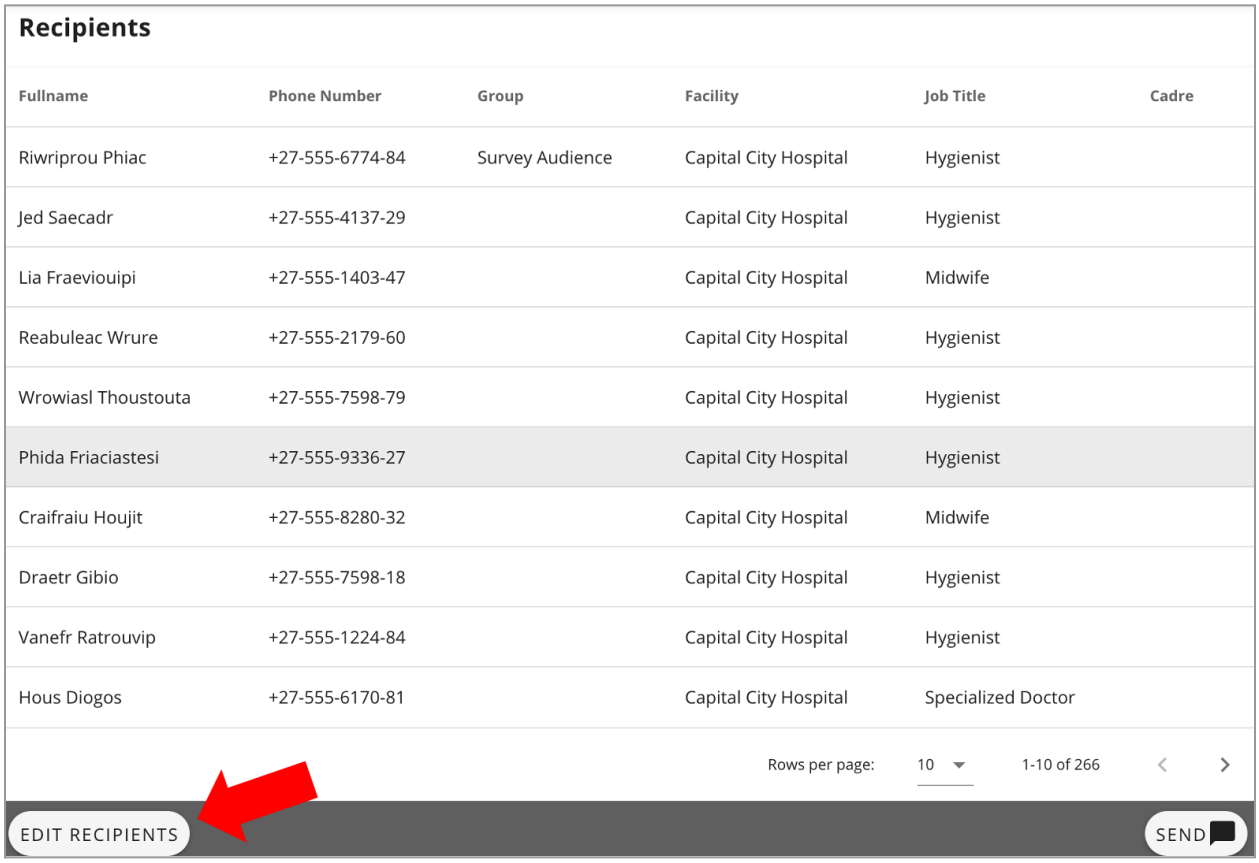
Si vous désirez changer votre sélection, cliquez sur l'heure que vous avez sélectionnée, l'horloge se rouvrira et vous pourrez corriger d'abord l'heure, puis la minute.



4. Vérifier les sélections et envoyer le message

4.1. **Vérifiez la liste des destinataires** pour avoir la certitude de ne pas avoir fait d'erreurs concernant les destinataires que vous avez sélectionnés. Si vous vous êtes trompé, vous pouvez modifier la liste en cliquant sur le bouton au coin inférieur gauche du tableau indiquant « Edit Recipients » (Modifier les destinataires). Si vous revenez en arrière pour modifier la liste, vos sélections

concernant le flux de messages, la fréquence et la date/heure seront sauvegardées.



Recipients

Fullname	Phone Number	Group	Facility	Job Title	Cadre
Riwriprou Phiac	+27-555-6774-84	Survey Audience	Capital City Hospital	Hygienist	
Jed Saecadr	+27-555-4137-29		Capital City Hospital	Hygienist	
Lia Fraeviouipi	+27-555-1403-47		Capital City Hospital	Midwife	
Reabuleac Wrure	+27-555-2179-60		Capital City Hospital	Hygienist	
Wrowiasl Thoustouta	+27-555-7598-79		Capital City Hospital	Hygienist	
Phida Friaciastesi	+27-555-9336-27		Capital City Hospital	Hygienist	
Craifraiu Houjit	+27-555-8280-32		Capital City Hospital	Midwife	
Draetr Gibio	+27-555-7598-18		Capital City Hospital	Hygienist	
Vanefr Ratrouvip	+27-555-1224-84		Capital City Hospital	Hygienist	
Hous Diogos	+27-555-6170-81		Capital City Hospital	Specialized Doctor	

Rows per page: 10 1-10 of 266

EDIT RECIPIENTS SEND

4.2. Une fois que vous avez vérifié la liste des destinataires, vous pouvez **envoyer le flux de messages** en faisant défiler jusqu'en bas du tableau et cliquez sur le bouton au côté droit précisant « Send » (Envoyer).

Recipients

Fullname	Phone Number	Group	Facility	Job Title	Cadre
Riwriprou Phiac	+27-555-6774-84	Survey Audience	Capital City Hospital	Hygienist	
Jed Saecadr	+27-555-4137-29		Capital City Hospital	Hygienist	
Lia Fraeviouipi	+27-555-1403-47		Capital City Hospital	Midwife	
Reabuleac Wrure	+27-555-2179-60		Capital City Hospital	Hygienist	
Wrowiasl Thoustouta	+27-555-7598-79		Capital City Hospital	Hygienist	
Phida Friaciastesi	+27-555-9336-27		Capital City Hospital	Hygienist	
Craifraiu Houjit	+27-555-8280-32		Capital City Hospital	Midwife	
Draetr Gibio	+27-555-7598-18		Capital City Hospital	Hygienist	
Vanefr Ratrouvip	+27-555-1224-84		Capital City Hospital	Hygienist	
Hous Diogos	+27-555-6170-81		Capital City Hospital	Specialized Doctor	

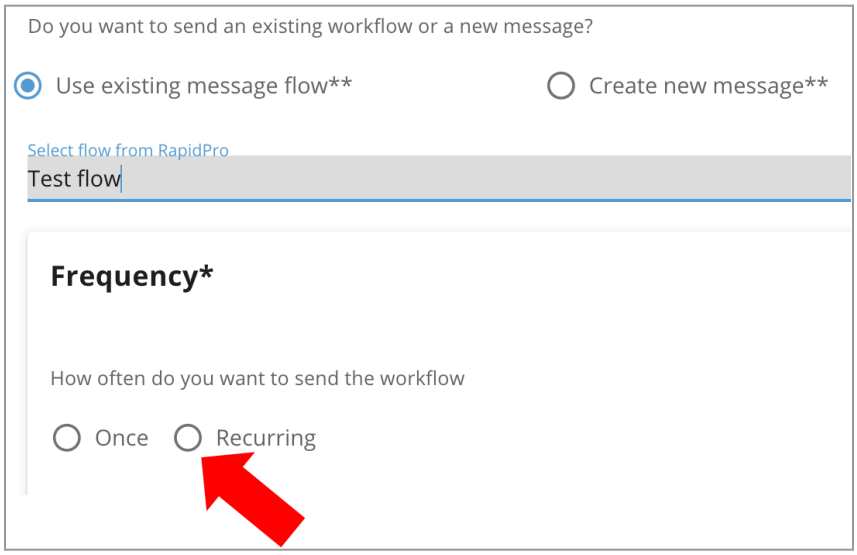
Rows per page: 10 1-10 of 266

EDIT RECIPIENTS SEND

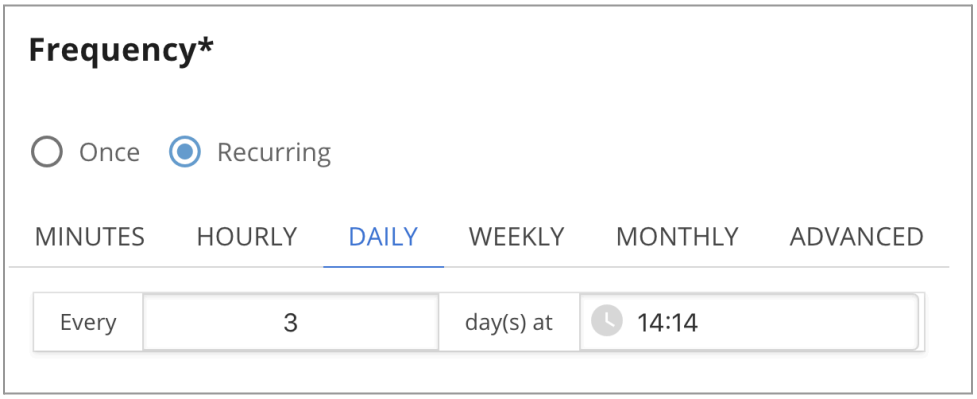
Envoyer un flux de messages existant de façon récurrente

1. Suivez les étapes 1 - 2 de « Envoyer un flux de messages existant une seule fois (immédiatement ou plus tard) » pour **sélectionner les destinataires et le flux de messages** que vous souhaitez envoyer.

2. Sous le mot « Frequency » (Fréquence), cliquez sur le bouton à côté du mot « Recurring » (Récurrente) pour **indiquer que vous voulez envoyer le flux de messages de façon récurrente**.

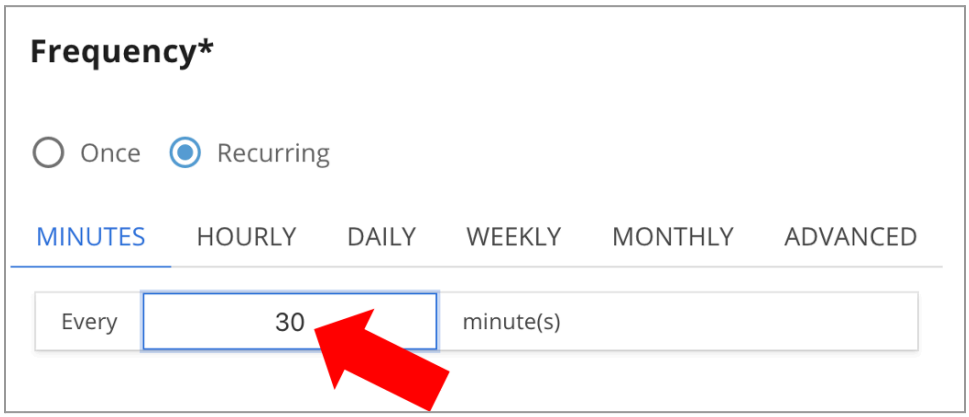


3. Une série d'options apparaîtra en dessous, vous les utiliserez pour **indiquer la période entre les envois de flux de messages sélectionné**. Vous voulez peut-être l'envoyer toutes les X **minutes**, toutes les X **heures**, tous les X **jours**, toutes les X **semaines**, tous les X **mois**, ou vous pouvez utiliser l'option **avancée** pour écrire une séquence CRON.



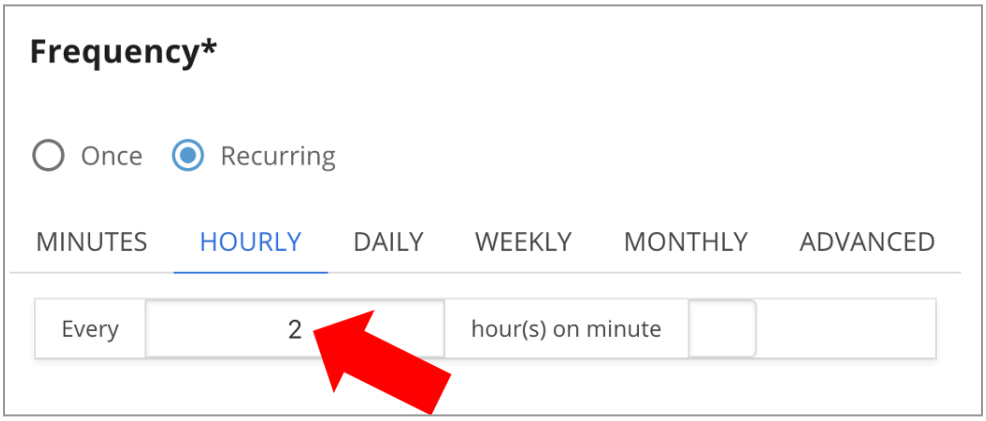
4. Quand vous cliquez sur la période (minutes / heures / jours / semaines / mois / avancée) vous verrez un espace où vous pouvez **préciser la fréquence**.

4.1. Pour les **minutes** il vous suffit de taper le nombre de minutes entre les envois de flux.

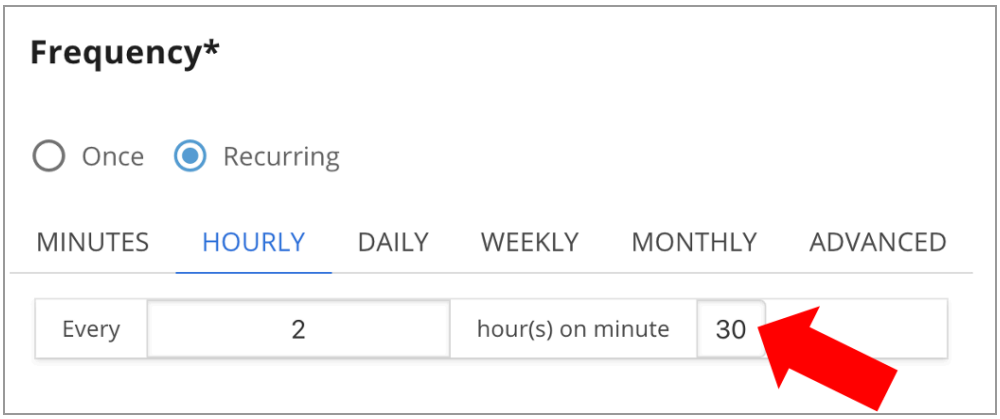


4.2. Pour les **heures,** deux champs sont à remplir :

4.2.1. Dans le premier champ, vous tapez le nombre d'heures entre les envois de flux.



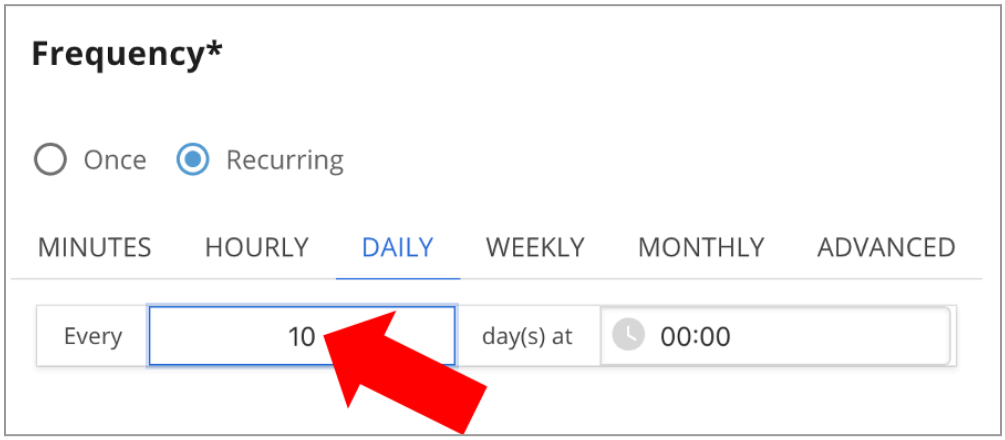
4.2.2. Dans le deuxième champ, vous pouvez préciser la minute de l'heure à laquelle vous voulez que le flux soit envoyé.



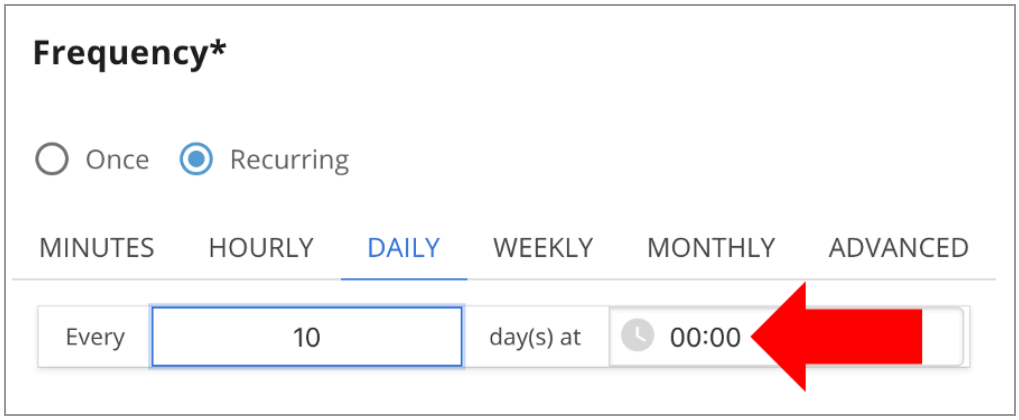
Par exemple, si vous indiquez que le flux est envoyé toutes les 2 heures à la 30 ᵉ minute, le flux devrait être envoyé à 8h30, 10h30, 12h30, 14h30, etc.).

4.3. Pour **tous les quelques jours,** il y a deux champs sont à remplir :

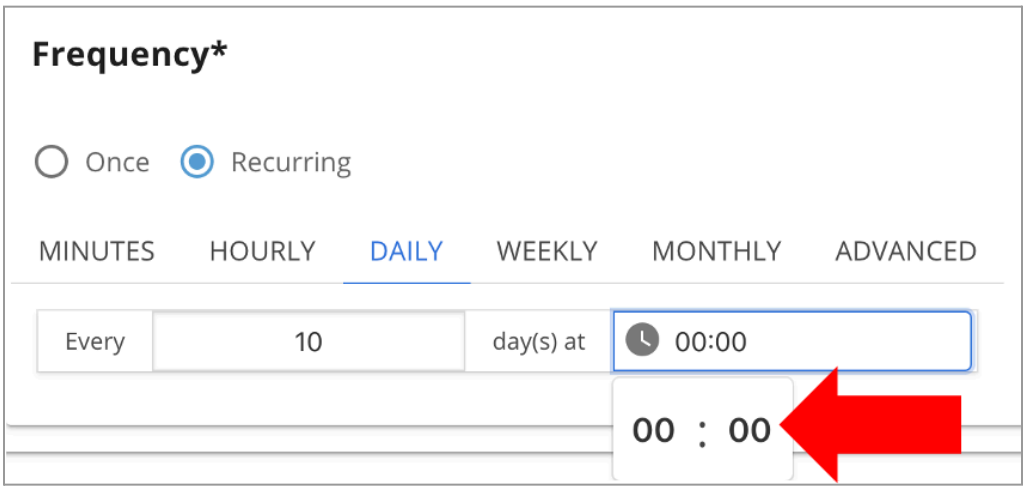
4.3.1. Dans le premier champ, vous tapez le nombre de jours entre les envois de flux.



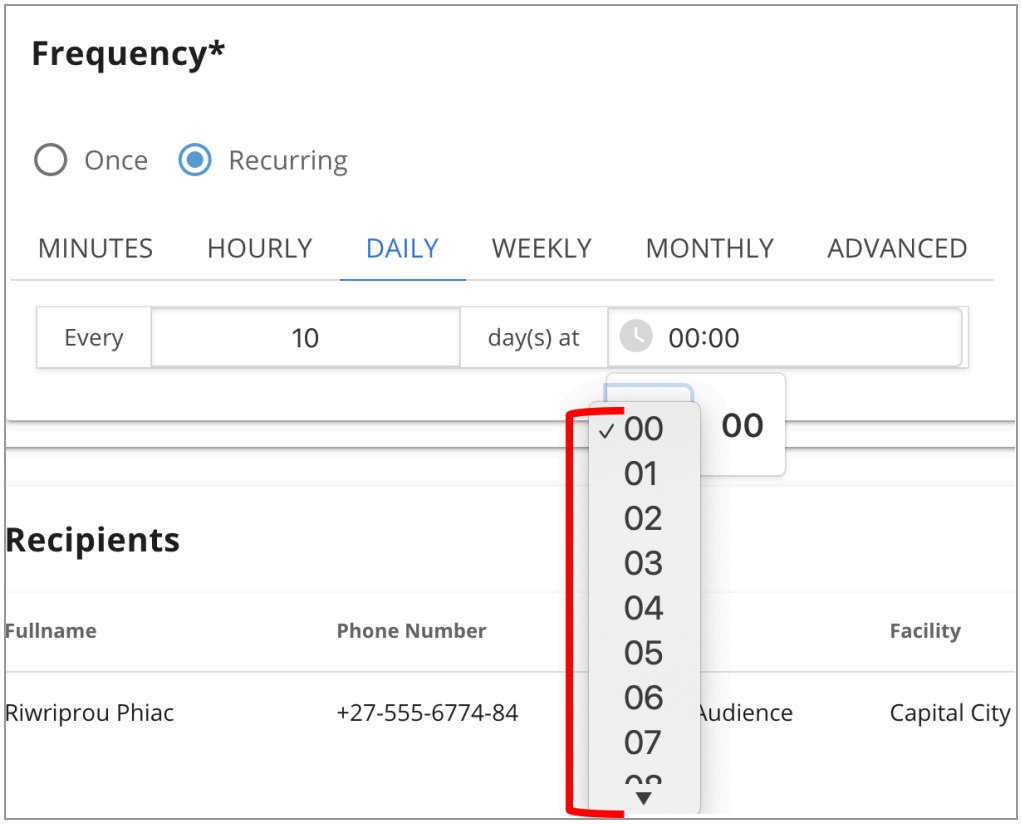
4.3.2. Dans le deuxième champ, vous pouvez préciser l'heure de la journée à laquelle vous voulez que le flux soit envoyé. Pour sélectionner le moment de la journée, cliquez dans ce champ.



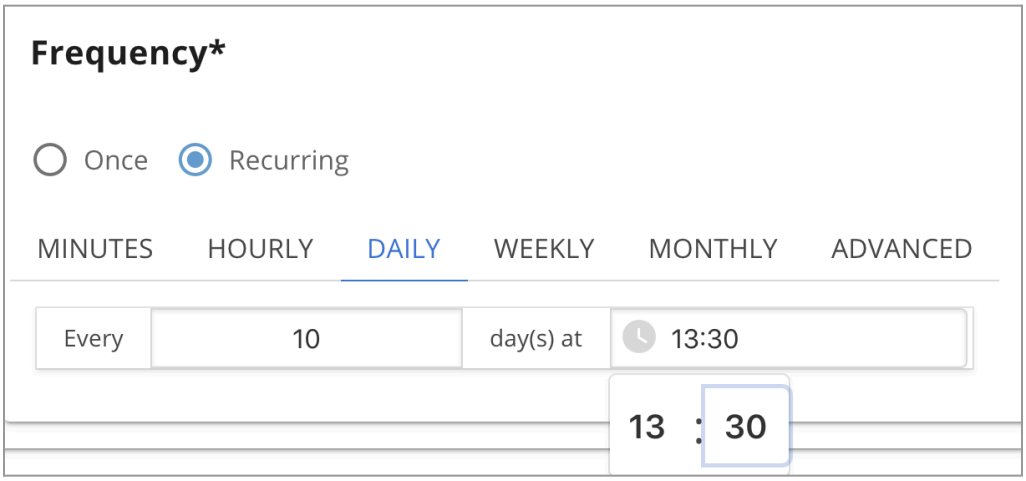
4.3.3. Vous verrez alors un autre champ d'horloge en dessous du premier.



Dans le deuxième champ de l'horloge, cliquez sur les deux zéros de l'heure. Vous pouvez soit taper le chiffre de l'heure souhaitée, soit le sélectionner dans une liste déroulante.

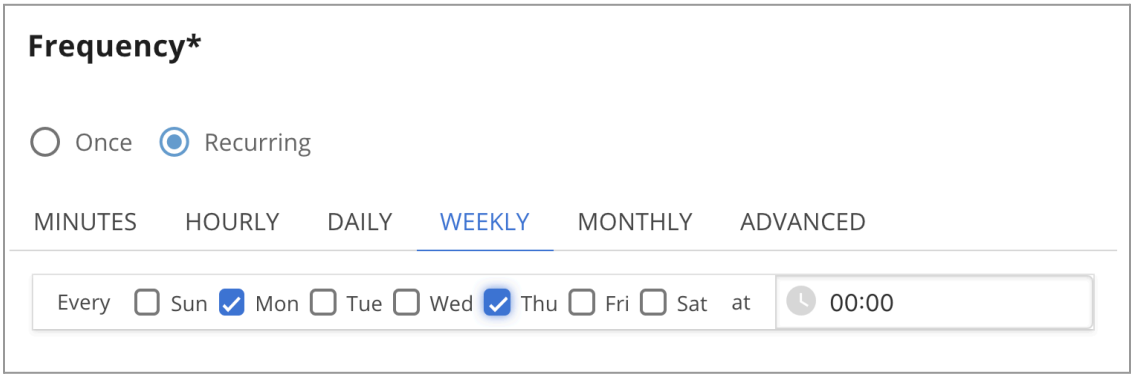


4.3.4. Faites de même pour sélectionner la minute d'envoi du flux.



4.4. Pour **toutes les quelques semaines**, il y a deux champs sont à remplir :

4.4.1. Pour préciser quel(s) jour(s) de la semaine vous voulez envoyer le message, cliquez sur la case à cocher à côté du ou des jours de la semaine. Sun = dimanche; Mon = lundi; Tue = mardi; Wed = mercredi; Thu = jeudi; Fri = vendredi; Sat = samedi

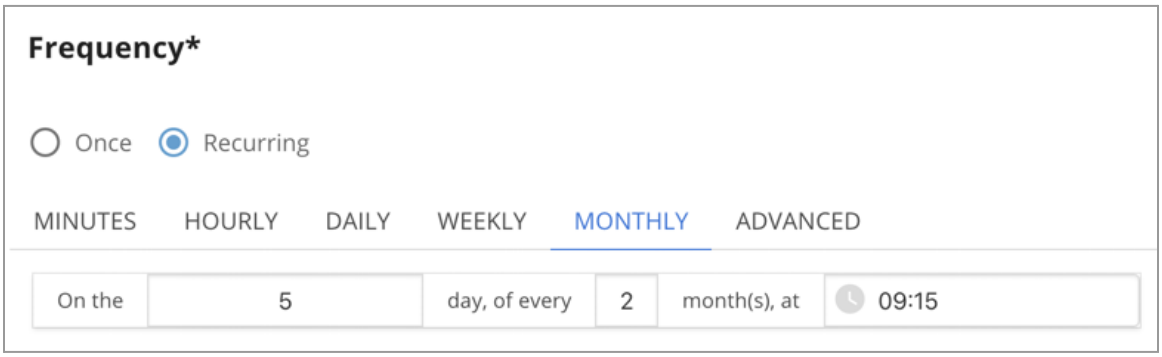


4.4.2. Pour sélectionner l'heure de la journée, cliquez dans ce champ et tapez l'heure (sur 24 heures) et la minute (voir Étapes 4.3.2 à 4.3.4).

4.4.3. *Remarque : vous avez la possibilité de sélectionner plusieurs jours de la semaine, par exemple, vous pouvez envoyer un flux de messages de rappel pour un rapport tous les lundis et jeudis. Si vous sélectionnez plusieurs jours de la semaine, le flux sera envoyé à la même heure chaque jour.*

4.5. Pour **tous les quelques mois,** il y a trois champs sont à remplir :

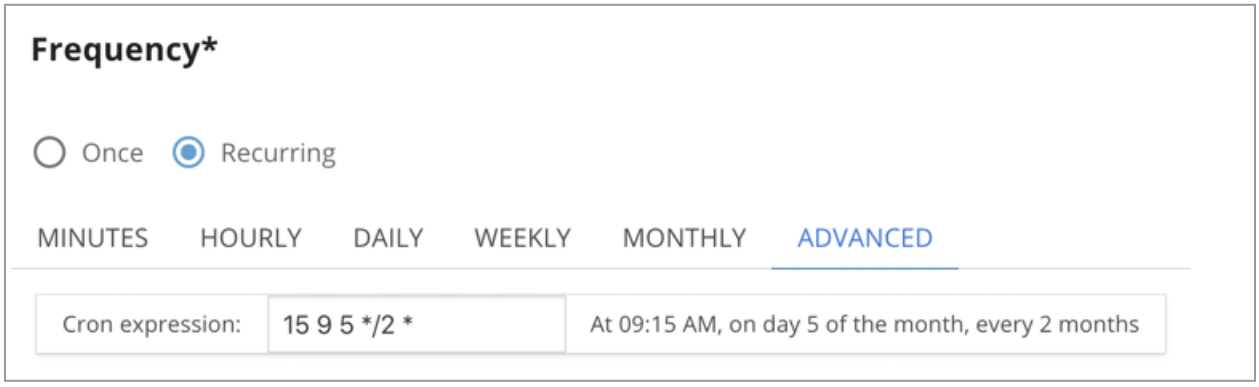
4.5.1. Dans le premier champ, vous devez taper le jour du mois où vous voulez envoyer le flux.



4.5.2. Dans le deuxième champ, vous devez taper le nombre de mois entre les envois de flux.

4.5.3. Dans le troisième champ, pour sélectionner l'heure de la journée, cliquez dans ce champ et tapez l'heure (sur 24 heures) et la minute (voir Étapes 4.3.2 à 4.3.4)

4.6. Pour les options avancées …

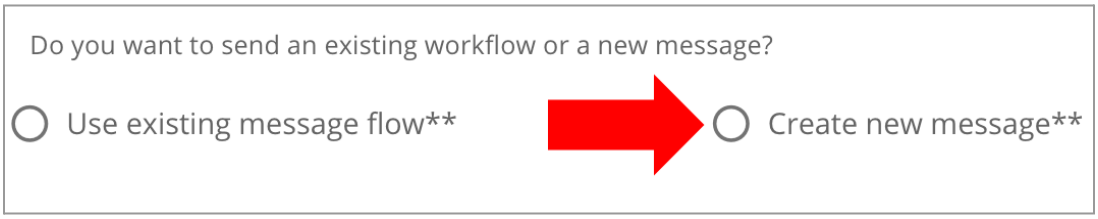


5. Suivez l'étape 4 de « Envoyer un flux existant une seule fois (immédiatement ou plus tard) » pour **vérifier les sélections et envoyer le flux de messages selon la fréquence que vous avez précisée.**

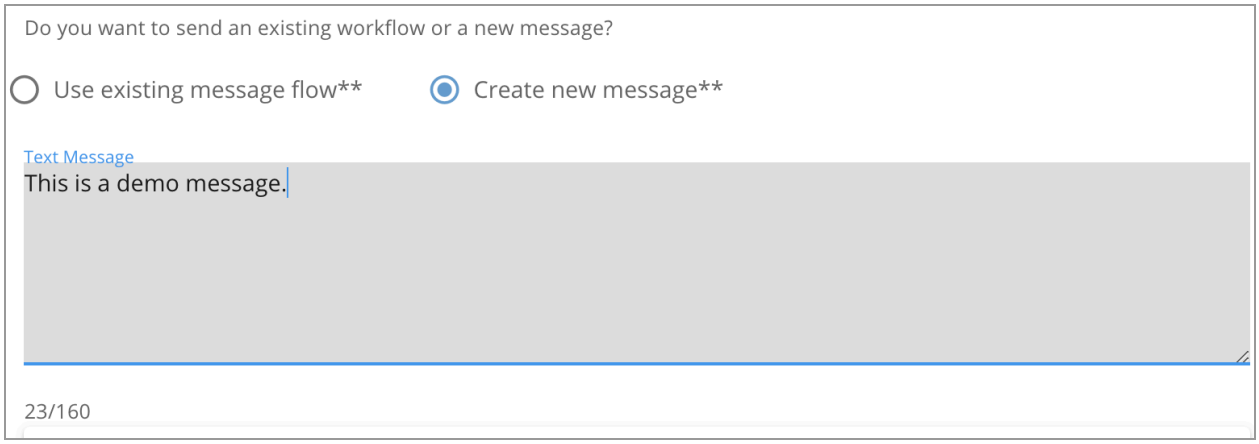
Envoyer un nouveau message (immédiatement ou plus tard)

1. Suivez l'étape 1 de « Envoyer un flux de messages existant une seule fois (immédiatement ou plus tard) » pour **sélectionner les destinataires**

2. **Créez un nouveau message**
   2.1. Sous la question « Do you want to send an existing workflow or a new message?, » (Voulez-vous envoyer un flux existant ou une nouvelle message?), cliquez sur le bouton à côté de « **Create a new message** » (Créer un nouveau message).



   2.2. **Tapez votre message** dans l'encadré qui apparaît. Souvenez-vous que vous envoyez un message SMS, donc gardez le texte bref - idéalement moins de 160 caractères (vous trouverez un compteur de caractères juste en dessous du coin gauche de la boîte de texte)



3. Suivez l'étape 3 de « Envoyer un flux existant une seule fois (immédiatement ou plus tard) » pour **indiquer l'heure pour envoyer le message**

4. Suivez l'étape 4 de « Envoyer un flux existant une seule fois (immédiatement ou plus tard) » pour **vérifier les sélections et envoyer le flux de messages** selon l'heure que vous avez précisée.

Programmer l'envoi d'un nouveau message de façon récurrente

1. Suivez l'étape 1 de « Envoyer un flux de messages existant une seule fois (immédiatement ou plus tard) » pour **sélectionner les destinataires**

2. Suivez l'étape 2 de « Envoyer un nouveau message une seule fois (immédiatement ou plus tard) » pour **créer un nouveau message.**

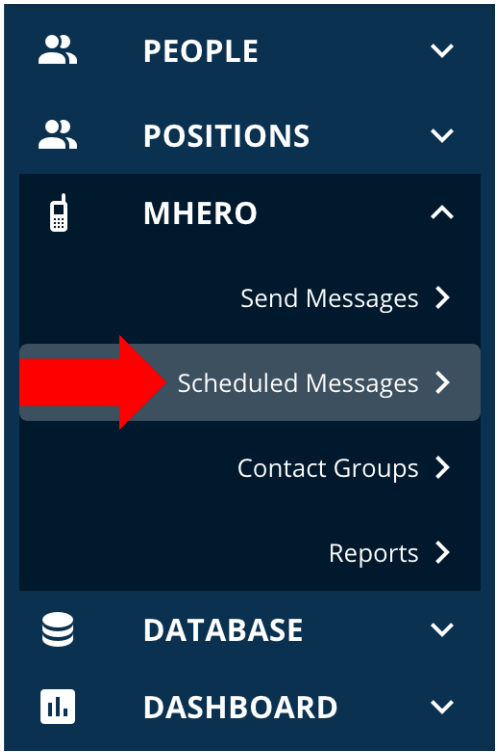
3. Suivez les étapes 2 à 4 de « Send an existing message flow on a recurring basis » (Envoyer un flux de messages existant de façon récurrente) pour **indiquer que vous voulez envoyer le message de façon récurrente,** pour **indiquer la période** entre les envois de messages et pour **préciser la fréquence** pour les envois de messages.

4. Suivez l'étape 4 de « Envoyer un flux existant une seule fois (immédiatement ou plus tard) » pour **vérifier les sélections et envoyer le message** selon la fréquence que vous avez précisée.

Gérer les messages et les flux de messages programmés

Voir les messages et les flux de messages programmés

1. Cliquez sur « Scheduled Messages » (Messages programmés) dans la barre de navigation de gauche.



2. Vous **verrez ensuite un tableau avec tous les messages et les flux de messages dont l'envoi est prévu** ; à la fois ceux dont l'envoi est prévu à un moment ultérieur et ceux dont l'envoi est prévu sur une base récurrente.

Scheduled Messages

Frequency | Workflow

	Frequency	Time	Message	Workflow
	recurring	At 02:14 PM, every 2 days	Hi all, this message is from MOH/HMER, please be informed that the MOH in Partnership with partners will be visiting your health facilities/Counties to conduct data quality review beginning November 16 to December 2020. Please allow our data reviewers the chance to talk to you and verify information reported from April to June 2020. From mHero	
	recurring	At 02:14 PM, every 2 days	Hi all, this message is from MOH/HMER, please be informed that the MOH in Partnership with partners will be visiting your health facilities/Counties to conduct data quality review beginning November 16 to December 2020. Please allow our data reviewers the chance to talk to you and verify information reported from April to June 2020. From mHero	
	recurring	At 04:00 PM, only on Monday and Thursday		Health Worker Health Snapshot Oct 19, 2020
	recurring	At 04:00 PM, only on Monday and Thursday		Health Worker Health Snapshot Oct 19, 2020

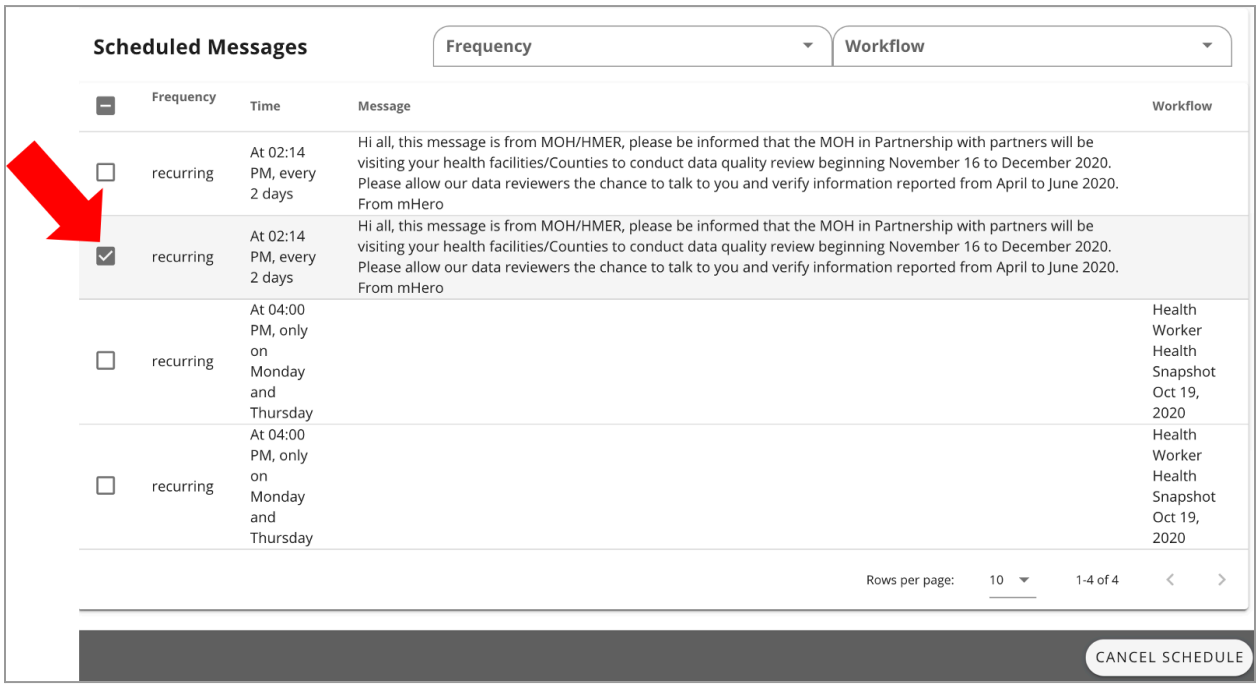
Rows per page: 10 1-4 of 4

Vous pouvez faire défiler le tableau pour voir tous les messages programmés ou vous pouvez r**echercher les messages programmés par Fréquence (récurrente ou unique) et par Flux de travail** (note : cette recherche ne porte que sur les flux de travail et non sur les nouveaux messages).

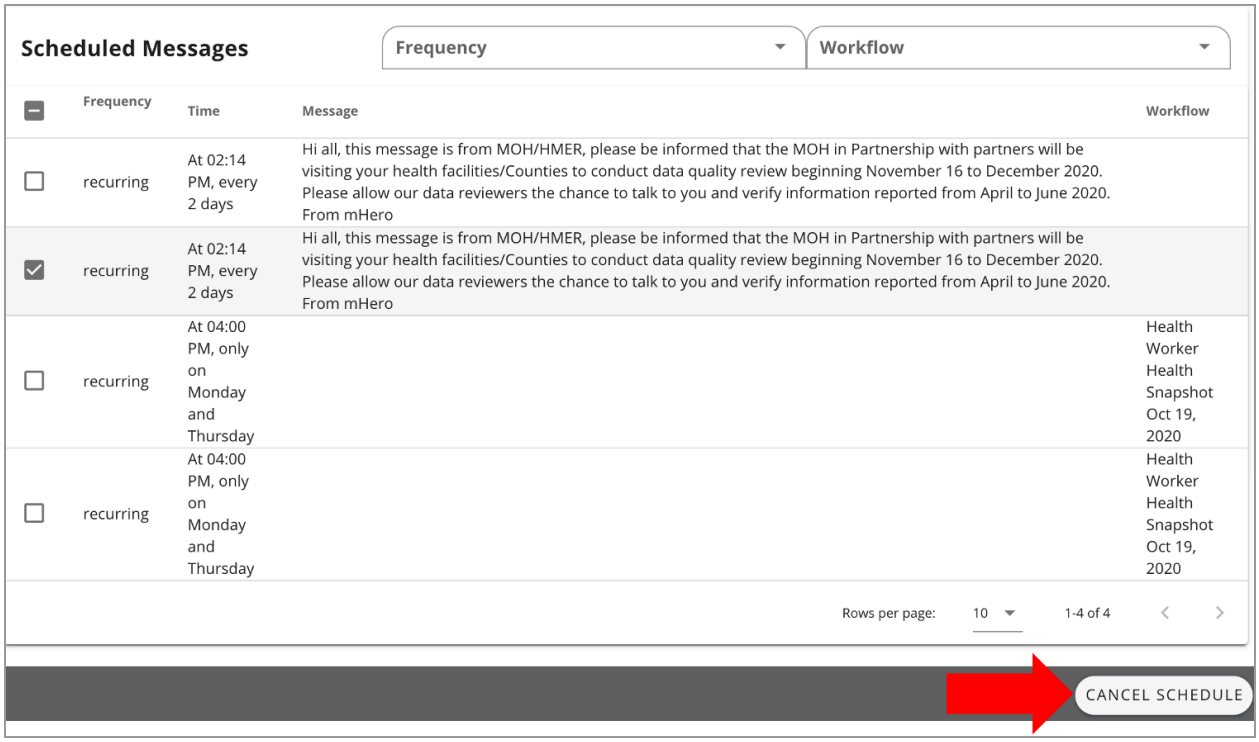
Annuler un message ou un flux de messages programmé

1. Sur la page « Scheduled Messages » (Messages programmés), **trouvez le message ou le flux de messages que vous souhaitez annuler**.

2. Dans la colonne la plus à gauche, cochez la case située à côté du message ou du flux de messages que vous souhaitez annuler.



3. En bas du tableau des messages et flux de messages programmés, cliquez sur le bouton « Cancel Schedule » (Annuler le programme) pour **annuler tout envoi futur du message ou du flux de messages sélectionné**.



Confirmation?

Visualiser les messages et les flux de messages programmés

Annuler le message ou le flux de messages programmés

Accéder au tableau de bord avec les rapports dans mHero

Visualiser les résultats de flux de messages envoyés

Sur la page « Report » (Rapport) dans le module mHero, vous pouvez voir les visualisations par défaut et les tableaux, ou vous pouvez appliquer des filtres pour personnaliser les résultats affichés.

Appliquer un filtre aux rapports

Supprimer un filtre des rapports

Visualiser l’ensemble complet de données

Personnaliser la période de temps pour les données

Exporter les résultats