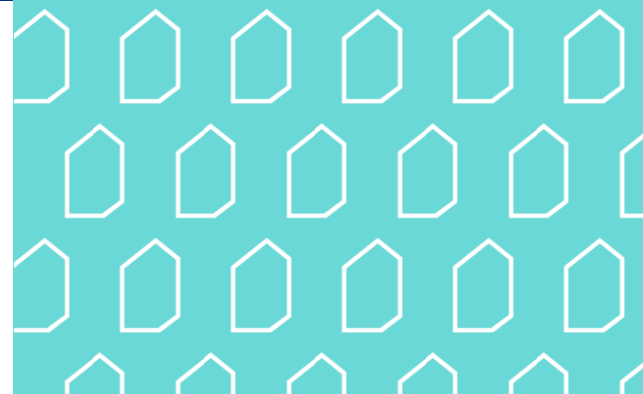


Suomi.fi-viestien tukiklinikka: Asiankäsittely ja järjestelmän tuki

10.04.2026



**DIGI- JA
VÄESTÖTIETO-
VIRASTO**



Suomi.fi-viestien tukiklinikat keväällä 2026

pe 16.1.	Digi ensin -muutoksen ja Suomi.fi-viestien ajankohtaiset keväälle 2026
pe 30.1.	Kirkes-kirjastojen sähköiset viestit
pe 13.2.	Asiointipolkujen muodostaminen ja asiakkaan aloittama sähköinen asiointi
pe 27.2.	Kokkolan kaupungin sähköiset viestit Kyyhky-järjestelmässä
pe 13.3.	Pidä asiakas ajan tasalla – sähköiset viestit asiankäsittelyn aikana
pe 27.3.	Pirkanmaan hyvinvointialueen sähköiset Suomi.fi-viestit
pe 10.4.	Järjestelmän tuki asiankäsittelyn vaiheissa
pe 24.4.	Suomi.fi-viestit OmaKelassa
pe 8.5.	Sähköiset viestit palveluprosessin lopussa ja järjestelmän tuki
pe 22.5.	Muiden digipostipalveluiden mukaantulo
pe 5.6.	Kevään koonti ja ajankohtaiset asiat

Joka toinen perjantai Teamsissa klo 8.30.

Esitys loppuu viimeistään klo 9.00.

Esitystä ei tallenneta. Materiaali tulee kaikkien saataville esityksen jälkeen. Tukiklinikalla esitetyt kysymykset kerätään mukaan esitysmateriaaliin ja niihin vastataan.

Ilmoittaudu tukiklinikoille: [Tapahtumat - Suomi.fi kehittäjille](#)

Liity myös mukaan Digi ensin –hankkeen jakelulistalle



<https://response.questback.com/dvv/digiensin-jakelulistat>



Suomi.fi-viestien REST-siirtymä ja sen vaikutukset

Suomi.fi-viestejä käytetään jatkossa vain **REST-rajapinnalla**. Lisäksi organisaatiot voivat edelleen käyttää **POST-rajapintaa** asiakkaiden täyttämien lomakkeiden välittämiseen Suomi.fi-viesteille.

Suomi.fi-viestien muiden rajapintojen käyttämisestä luovutaan; näihin rajapintoihin kuuluvat **WS-**, **SFTP-** ja **SMTP-rajapinta**.

1. Selvitä onko organisaatiollanne vanha rajapinta
2. Selvitä, miten REST-rajapinnan saa käyttöön
3. Aikatauluta siirto hyvissä ajoin.

Alkaen	Muutos
1.1.2025	Uusia liityntöjä ei enää tehdä vanhoihin rajapintoihin
1.1.2026	Vanhoihin liityntöihin ei enää lisätä palveluja
1.1.2027	Vanhat rajapinnat suljetaan pysyvästi

[Lue lisää rajapinnoista](#) →

[Lue, mitä siirtymä tarkoittaa palvelua jo käyttäville organisaatioille](#) →



14.4.2026 alkaen henkilölle tulee Suomi.fi-viestit käyttöön samassa yhteydessä, kun hän tunnistautuu viranomaisen verkkopalveluun

Tee näin



1. Anna sähköpostiosoite

Saat sähköpostiisi ilmoituksen, kun sinulle saapuu viesti.



2. Anna vahvistuskoodi

Sähköpostiisi lähetetään vahvistuskoodi käyttöönottoa varten.



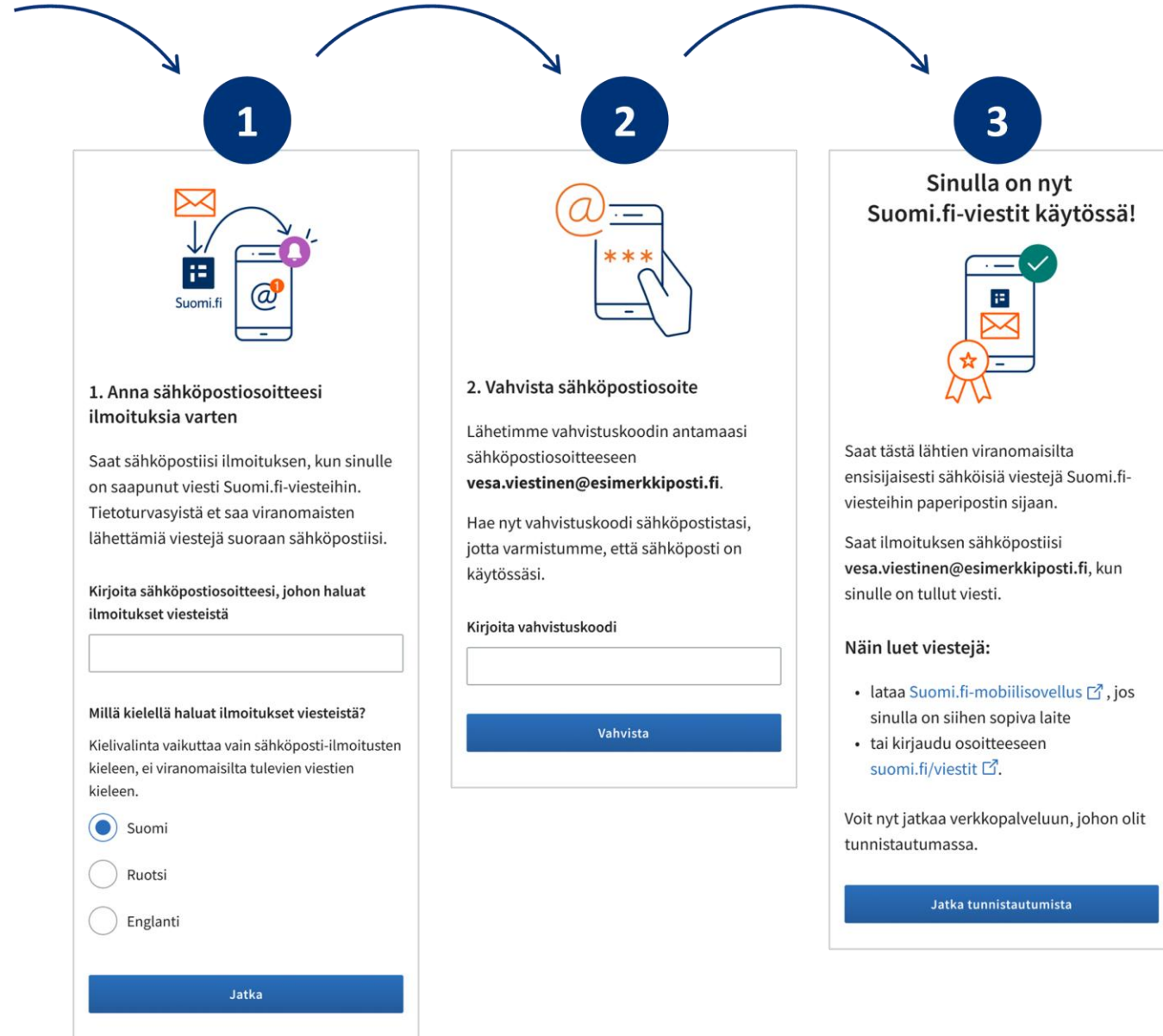
3. Seuraa postilaatikkoasi

Lue viestit viranomaisilta Suomi.fi-mobiilisovelluksella tai verkkopalvelussa.

Jos tarvitset edelleen viranomaisten viestit paperipostilla, voit poistaa Suomi.fi-viestit käytöstä käyttöönoton jälkeen Suomi.fi-viestien asetuksissa.

Lopuksi voit siirtyä verkkopalveluun, johon olit tunnistautumassa.

Aloita



Kertausta Digi ensin -muutoksesta

Tänään 10.4. klo 9.00 webinaari: ei ilmoittautumista, liity mukaan linjoille: [Mitä järjestöissä, julkishallinnossa ja muissa organisaatioissa työskentelevien tulisi tietää Suomi.fi-viesteistä ja siirtymisestä digitaaliseen viranomaispostiin? - Suomi.fi kehittäjille](#)

Eilen 9.4. järjestettiin ensimmäinen kansalaisinfo, jonka tallenne näkyy Areenassa seuraavat 30 päivää: [Viranomaisten lähettämä digitaalinen posti | Avoin areena | Yle Areena](#)

- Katse tallenne itse tai jaa linkki esim. läheisille, joita muutos ehkä vielä mietityttää.
- Tallenteessa paljon vastauksia kansalaisten webinaarissa esittämiin kysymyksiin.

Tulevat kansalaisinfot: [Viranomaisposti muuttuu sähköiseksi digitaalisia palveluita käyttäville huhtikuun aikana – osallistu etäinfotilaisuuksiin - Suomi.fi](#)



Mitä kannattaa varmistaa ennen tiistaita 14.4. ?



Varautukaa asiakasyhteydenottoihin

- Varmistakaa, että asiakastyötä tekevät tietävät...
 - Keitä kaikkia Digi ensin –muutos koskettaa
 - Mitä Suomi.fi-viestien käyttööntulo tarkoittaa asiakkaalle
 - Miten Suomi.fi-viestit saa pois käytöstä
 - Mitä oma organisaatio lähettää Suomi.fi-viesteihin

Ohjeita loppukäyttäjille: [Suomi.fi-viestit – sähköinen postilaatikkosi - Suomi.fi-viestien ohjeet - Suomi.fi](#)

Varmistakaa verkkosivuilta löytyvä asiakasohjaus

- Jos lähetätte Suomi.fi-viestejä
 - Mistä kaikista palveluista viestejä lähtee? Kerrotaanko palvelun kuvauksessa selkeästi, että henkilö saa asiankäsittelyyn liittyvät tiedot Suomi.fi-viesteihin tai paperipostina, jos hänellä ei ole Suomi.fi-viestit käytössä.
- Jos ette lähetä Suomi.fi-viestejä
 - Kerrotaanko asiakkaalle selkeästi palvelun kuvauksessa, miten hän saa asiankäsittelyyn liittyvät tiedot?
 - Valtakunnallinen viestintä on ollut aktiivista, joten väärinkäsityksien välttämiseksi asiakkaalle kannattaa tehdä selväksi, jos jokin asia ei tule Suomi.fi-viesteihin.

Esimerkkitekstejä ja muuta viestintämateriaalia:

[Viestintämateriaalit - Suomi.fi-viestit julkishallinnon organisaatioille - Suomi.fi kehittäjille](#)



Loppukäyttäjä

Sähköisen asioinnin
aloittaminen
Suomi.fi-viesteillä



Suomi.fi-viestit
asian käsittelyn
aikana



Suomi.fi-viestit
asian käsittelyn
valmistuessa

Organisaatio



Suomi.fi-viestit asian käsittelyn aikana

13.3.2026 tukiklinikalla käsiteltiin:

- Minkälaisia viestejä asiankäsittelyn aikana voi lähettää ja miten niillä voi tehostaa asiointia
- Mistä kaikesta sähköinen viesti koostuu ja mitä tulee huomioida sähköisen viestin sisällön muotoilussa

Tänään:

- **Miten REST-rajapinta kannattaa rakentaa järjestelmään, jotta se tukee ammattilaisen arkea asiankäsittelyn aikana?**



Sähköiset viestit asiankäsittelyn aikana



Tavoitteena muun muassa

- vahvistaa, että asiakkaan lähettämä asia (esim. hakemus) on tullut perille
- pitää asiakas ajan tasalla ilman, että asiakas kokee tarvetta väliaikatietojen kyselemiseen
- lisätä läpinäkyvyyttä ja luottamusta käsittelyprosessiin.
→ Vähentää työtehtävistä esim. puheluihin vastaamista ja muuta kautta tulevia kyselyitä liittyen asian käsittelyn etenemiseen.

Mahdollistaa ammattilaisille helpon ja luotettavan tavan mm. pyytää lisäselvityksiä, täydennyspyyntöjä, puuttuvia tietoja tai liitteitä.

→ Asiankäsittely nopeutuu ja sujuvoituu



Vastaanottokuittaus

"Kiitos hakemuksestasi! Voit tarvittaessa täydentää sitä ja seurata käsittelyä näin..."



Asian vireilletuloilmoitus

"Asiasi on rekisteröity. Diaarinumero on XX/XX/2025. Asiaa käsittelee Matti Meikäläinen (yhteystiedot). Käsittelyaika on noin 4 viikkoa..."



Etenemistieto tai ilmoitus

"Asiasi on edennyt lautakunnan käsittelyyn ja päätös saadaan keskimäärin kahden viikon kuluessa."



Asiakirjan saapumisilmoitus

"Asiakirja X on saapunut. Voitte noutaa asiakirjan asiakaspalvelusta aukioloaikoina..."



Arvio päätöksen antamisajankohdasta

"Olemme aloittaneet asianne käsittelyn. Päätös valmistuu arviolta 4 viikon kuluttua. Lähetämme päätöksen Suomi.fi-viesteihin."



Täydennyskehotus

"Lähtämänne hakemus on ollut puutteellinen. Täydentäkää hakemustanne näin..."



Ilmoitus

"Liitteenä ilmoitus tarkastuksen suorittamisesta."
"Ilmoitus kuulemisesta..."



Suomi.fi-viestien REST-rajapinnan toiminnallisuudet

Päätoiminnallisuudet



**Viestien
lähettäminen**



**Viestien tilatietojen
seuraaminen**



**Viestien
vastaanottaminen**



**Postilaatikon tilan
tarkistaminen**

Ominaisuuksia

Viestin tekstisisällön muotoilu

Sähköinen todisteellinen tiedoksianto

Uusi viesti –sähköposti-ilmoituksen muokkaus

Lukematon viesti –ilmoituksen asetusten säätäminen

Lähettäjän nimen piilottaminen ilmoituksista

Usean liitteen lisääminen viestiin

Viestin ohjaaminen vain paperipostiin

Paperipostilla toimitettava todisteellinen tiedoksianto

Osoitesivun muodostaminen

Lähetyskustannusten laskituksen erittely

Väritulostus

Yksi- tai kaksipuoleinen tulostus

Vaakasivujen kääntö pystyyn paperipostissa

Viestien lähetystavat

Asiankäsittelyn aikana järjestelmän tulisi mahdollistaa erilaisiin tilanteisiin parhaiten soveltuvat lähetystavat:

- Vain sähköiset viestit
- Sähköiset viestit ja tarvittaessa paperipostitus tulostus-, kuoritus- ja jakelupalvelun (TKJ) kautta
- Monikanavainen lähetys: Suomi.fi-viestit jakelee viestit automaattisesti organisaation puolesta sähköiseen tai paperiseen kanavaan vastaanottajan valinnan mukaan

Esimerkkejä sähköisistä viesteistä tilanteissa, joissa asiakas on aloittanut asioinnin Suomi.fi-viesteillä, mutta ottanut sitten sähköisen postilaatikon pois käytöstä:

- Vastaanottokuittaus – halutaan lähtevän asiakkaalle pelkästään sähköisenä, ei paperipostitse.
- Etenemisilmoitus – asiakkaalle lisäarvoa tuottava viesti, joka kertoo asiankäsittelyn tilasta. Ei ole kuitenkaan kannattavaa lähettää paperipostissa.
- Asiakkaalle vastaaminen – vastausviestiä ei välttämättä haluta ohjata paperipostiin, jos asian voisi hoitaa myös esim. puhelimitse.

Lähetystapaa ei välttämättä kannata toteuttaa pelkästään monikanavaisena lähetyksenä, jolloin viestit ohjautuu automaattisesti paperipostiin. Järjestelmä voi kuitenkin lähetysvaiheessa tutkia ensin *postilaatikon tilan tarkistaminen* –toiminnallisuudella, onko vastaanottajalla Suomi.fi-viestit käytössä ja lähettää viestin vain tapauksissa, joissa voidaan olla varmoja ettei viesti ohjaudu paperipostiin, jos näin ei haluta.



Viestin lähetyksen automatisointi

Onko prosessissa vaihteita, joissa:

- olisi mahdollista automatisoida viestin lähetyks
- luotaisiin lähtevä viesti automaattisesti, mutta ammattilaiselta pyydettäisiin kuittaus ennen viestin lähettämistä (mahdollisuus tarkistaa viestisisällön oikeellisuus)
- tuotetaan automaattisesti luotu viestipohja, jota ammattilainen muokkaa ja täydentää



Esimerkki järjestelmän tuesta, kun asiakkaan viesti saapuu järjestelmään

1. Järjestelmä hakee automaattisesti säännöllisin väliajoin asiakkaiden lähettämät uudet viestit, vastaukset tai sähköiset lomakkeet Suomi.fi-viesteistä.
2. Järjestelmä tunnistaa, mikä asia kuuluu kenelle ja nostaa esim. tehtäväksi tai muuten ilmoittaa käyttäjälle uudesta viestistä
 - Jos kyseessä on uusi viesti tai lomake, se ei avaa uutta diaaria ennen kuin ammattilainen näkee sisällön
 - Jos kyseessä on asiakkaalta tullut vastaus, se näkyy samassa ketjussa, jossa asiaa käsitellään
3. Ammattilainen avaa viestin
 - Järjestelmä tutkii postilaatikon tilan tarkistaminen -toiminnallisuudella, voiko ilmoittajalle lähettää sähköisen viestin (asiakas on voinut sittemmin ottaa Suomi.fi-viestit pois käytöstä).
 - Jos sähköinen postilaatikko on aktiivinen, järjestelmä lähettää esim. vastaanottokuittauksen automaattisesti. Vastaanottokuittaukseen on laitettu oletusasetus, ettei siitä lähde asiakkaalle 7 vrk päästä Lukematon viesti –ilmoitusta sähköpostiin.
 - Järjestelmä näyttää tilatiedot –toiminnallisuuden avulla ammattilaiselle lähetetyn vastaanottokuittauksen statuksen (lähetetty, luettu).



4. Jos asiakkaalta tulleesta viestistä tai lomakkeesta alkaa uuden asian käsittely tai jos asiankäsittely etenee seuraavaan vaiheeseen
- Järjestelmä tutkii *postilaatikon tilan tarkistaminen* -toiminnallisuudella, voiko ilmoittajalle lähettää sähköisen viestin (asiakas on voinut ottaa Suomi.fi-viestit pois käytöstä).
 - Jos sähköinen postilaatikko on aktiivinen, järjestelmä avaa ammattilaiselle näkymän, jossa voi täydentää vireilletuloilmoitukseen /etenemisilmoitukseen tarvittavat tiedot, esimerkiksi diaarinumeron tai yhteystiedot ja lopuksi lähettää viestin.
 - Tähän on oletukseksi asetettu, ettei viestistä lähde asiakkaalle 7 vrk päästä lukematon viesti – ilmoitusta sähköpostiin.
 - Järjestelmä näyttää *tilatiedot* –toiminnallisuuden avulla ammattilaiselle lähetetyn viestin statuksen (lähetetty, luettu).



Esimerkki järjestelmän tuesta, kun ammattilainen tarvitsee lisätietoja asiakkaalta

REST-rajapinnassa lähetettävä sähköinen viesti vaatii aina määrittelyn: voiko asiakas vastata viestiin vai ei. Joissain tapauksissa voi olla järkevää asettaa oletusmääritykseksi ei tai kyllä, mutta ammattilaisella tulisi olla tarvittaessa mahdollisuus muuttaa oletusvalintaa.

Viestin lähetysnäkömä, sähköinen viesti

1. Järjestelmä tutkii *postilaatikon tilan tarkistaminen* –toiminnallisuudella voidaanko asiakkaalle lähettää sähköinen viesti
2. Jos asiakkaalle voi lähettää sähköisen viestin, järjestelmä avaa ammattilaiselle näkymän, jossa hän voi
 - Muokata viestin otsikkoa
 - Valita valmiiksi luoduista viestipohjista itselleen sopivan ja täydentää sitä tai kirjoittaa viestin kokonaan itse.
 - Tarvittaessa muuttaa viestin asetukset sellaiseksi, että siitä ei lähetetä asiakkaalle lukematon viesti – muistutusta sähköpostiin.
 - Viestin kirjoitusnäkömässä on tutut tekstin muokkauksen mahdollisuudet: lihavointi, listaus, linkkien upottaminen tekstiin.
 - Viestiin pystyy lisäämään liitteitä ja järjestelmä hälyttää, jos liitteiden kokorajoitus tulee vastaan



3. Viestin lähettämisen jälkeen viestiketjuun tai diaariin jää merkintä
 - Ammattilainen näkee jatkuvasti *tilatiedot* –toiminnallisuuden avulla lähetetyn viestin statuksen (lähetetty, luettu).
 - Jos viestin tila ei ole muuttunut ”luettu” tilaan 7 vrk kuluttua, järjestelmä ilmoittaa ammattilaiselle, että Suomi.fi-viestit on lähettänyt lukematon viesti –sähköposti-ilmoituksen vastaanottajalle (jos vastaanottaja on antanut ja vahvistanut sähköpostiosoitteensa).
 - Lukematon viesti –sähköposti-ilmoitusta ei lähde, jos ammattilainen on kytkenyt sen pois päältä.
 - Järjestelmä hälyttää ammattilaiselle, jos asiakas ei ole avannut viestiä tai vastannut viestiin tietyn ajan kuluessa. Näin ammattilainen voi tarvittaessa esim. soittaa asiakkaalle.
4. Järjestelmä hälyttää ammattilaiselle, kun asiakkaan vastaus saapuu



Erikoistilanteet

Järjestelmän tulisi tukea ammattilaista myös erilaisissa erikoistapauksissa, jotka voivat olla tyypillisiä tietyissä palveluissa tai toimialoilla.

Voi olla esimerkiksi tilanteita, joissa mahdollinen puolesta-asioija ei saisi nähdä viestiä ja tilanne vaatii ammattilaisen harkintaa siitä, tulisiko viesti lähettää pakotetusti paperipostiin siitä huolimatta, että vastaanottajalla on Suomi.fi-viestit käytössä.

Oletko varma, että haluat lähettää asian alaikäiselle tiedoksi Suomi.fi-viesteihin?

Huomioithan, että alaikäisen huoltajilla on rekisteripohjainen oikeus lapsensa Suomi.fi-viestit-postilaatikkoon.

LUONNOS

Lähetä sähköisesti

Peru lähetys



Tärkeimmät nostot

- Ammattilaiselle tulee olla aina selvää, millä tavalla viestin lähetys tapahtuu kussakin tilanteessa (sähköinen vai paperinen).
- Ammattilaisen on nähtävä järjestelmästä, mihin kanavaan viesti on lähetetty. Etenkin, jos lähetystapana on monikanavainen lähetys.
- Lähetetyn viestin status tulee aina olla ammattilaisen nähtävissä (onko viesti mennyt perille, onko vastaanottaja lukenut viestin).



Suomi.fi-viestien tukiklinikat keväällä 2026

pe 16.1.	Digi ensin -muutoksen ja Suomi.fi-viestien ajankohtaiset keväälle 2026
pe 30.1.	Kirkes-kirjastojen sähköiset viestit
pe 13.2.	Asiointipolkujen muodostaminen ja asiakkaan aloittama sähköinen asiointi
pe 27.2.	Kokkolan kaupungin sähköiset viestit Kyyhky-järjestelmässä
pe 13.3.	Pidä asiakas ajan tasalla – sähköiset viestit asiankäsittelyn aikana
pe 27.3.	Pirkanmaan hyvinvointialueen sähköiset Suomi.fi-viestit
pe 10.4.	Järjestelmän tuki asiankäsittelyn vaiheissa
pe 24.4.	Suomi.fi-viestit OmaKelassa
pe 8.5.	Sähköiset viestit palveluprosessin lopussa ja järjestelmän tuki
pe 22.5.	Muiden digipostipalveluiden mukaantulo
pe 5.6.	Kevään koonti ja ajankohtaiset asiat

Joka toinen perjantai Teamsissa klo 8.30.

Esitys loppuu viimeistään klo 9.00. Asiantuntijat jäävät esityksen jälkeen linjoille, joten keskustelua voi jatkaa ja kysymyksiä esittää vapaasti.

Esitystä ei tallenneta. Materiaali tulee kaikkien saataville esityksen jälkeen.

Ilmoittaudu tukiklinikoille: [Tapahtumat - Suomi.fi kehittäjille](#)

Liity myös mukaan Digi ensin –hankkeen jakelulistalle



<https://response.questback.com/dvv/digiensin-jakelulistat>



Muut Digi ensin -hankkeen tilaisuudet

Digitukijoille ja asiakaspalvelijoille

Kyselytunnit digitukijoille digin ensisijaisuus – muutoksesta.

- pe 24.4.2026 klo 13-13.30
- pe 29.5.2026 klo 13-13.30

Lisätiedot ja ilmoittautuminen: [Kyselytunti digituelle digi ensin -muutoksesta](#)

Viestinnän asiantuntijoille

- jaamme ajankohtaista tietoa hankkeen etenemisestä ja tulevasta muutoksesta
- keskustelemme, miten pääsemme yhdessä tavoitteeseen ja millaisissa asioissa voimme tehdä yhteistyötä
- tarjoamme tukea jokaisen organisaation omalle viestinnälle
- toivomme osallistujilta näkemyksiä, ideoita, palautetta ja kokemuksia viestinnästä.

Seuraava tilaisuus julkaistaan myöhemmin!





DIGI- JA VÄESTÖTIETOVIRASTO

dvv.fi