

Suomi.fi-viestien tukiklinikka: Asiointipolkujen muodostaminen ja asiakkaan aloittama asiointi

13.2.2026



**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
pe 22.5.	Ylivieskan kaupungin Suomi.fi-viestit Dynasty-asianhallintajärjestelmässä
pe 5.6.	Järjestelmän tuki palveluprosessin lopussa 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>



Suomi.fi-viestien REST-rajapintauudistus ja sen vaikutukset

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

Muiden rajapintojen käyttämisestä luovutaan ja tämä edellyttää organisaatioilta toimenpiteitä:

- **WS-, SFTP- rajapinnat täytyy siirtää REST-rajapintaan,**
- **SMTP-rajapinta päättyy. ei voi siirtää REST-rajapintaan. Jatkossa Suomi.fi-viestejä voi käyttää vain järjestelmän kautta, jossa on REST-rajapinta.**

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](#) →



Sähköisten asiointipalveluiden muotoilu

1. Asiointin aloittaminen

- Aloittaako asiakas asioimisen ja miten?
- Tarvitaanko vahvaa tunnistautumista tai valtuutuksia?

2. Palvelupolun rakenne

- Onko palvelulla alku ja loppu vai onko se jatkuvaa?
- Mitkä ovat keskeiset vaiheet ja tilat?
- Voiko asiakas seurata asian etenemistä?

3. Viestit ja ilmoitukset

- Mitkä vaiheet pitää ilmoittaa asiakkaalle?
- Mitä viestejä asiakas odottaa (kuittaus, lisäselvitys, päätös, muistutus)?
- Miten viestit toimitetaan?

4. Järjestelmät ja integraatiot

- Mitkä järjestelmät kytkeytyvät palveluun?
- Missä tietoa syntyy ja käsitellään?

5. Omistajuus ja vastuut

- Mitä tietoja kerätään ja miksi?
- Onko lainsäädäntö- ja tietosuojavaatimukset huomioitu?
- Kuka vastaa ylläpidosta, kehityksestä ja asiakaskokemuksesta?



Esimerkki asiankäsittelyn vaiheista Suomi.fi-viestejä hyödyntäen

Vaihe	Toimenpide
Asian vireillepano	Asiakas lähettää asiakirjan Suomi.fi-viestien kautta.
Asiakirjan vastaanottokuittaus	Asiakkaalle lähetetään automaattisesti tai manuaalisesti vastaanottokuittaus Suomi.fi-viesteihin.
Tieto asian vireilletulosta	Asiakkaalle lähetetään automaattisesti tai manuaalisesti tieto asian vireilletulosta Suomi.fi-viesteihin.
Asiakirjan täydentäminen	Tarvittaessa asiakkaalle lähetetään asiakirjan täydennyspyyntö Suomi.fi-viesteihin. Asiakas täydentää pyydettyjä tietoja vastaamalla hänelle lähetettyyn viestiin.
Asiankäsittelyn tila ja eteneminen	Asiakkaalle lähetetään automaattisesti tai manuaalisesti tieto Suomi.fi-viesteihin, kun hänen asiansa etenee eri vaiheisiin.
Päätöksen valmistuminen	Asiakkaalle lähetetään valmistunut päätös tiedoksi Suomi.fi-viestien kautta
Muutoksenhaku	Asiakas voi lähettää oikaisuvaatimuksen Suomi.fi-viestien kautta joko vastaamalla valmistuneesta päätöksestä kertovaan viestiin tai lähettämällä uuden viestin. Tämä aloittaa uuden asian käsittelyn.



Yhden palvelupolun varrella voi kulkea monenlaisia viestejä



Organisaatio lähettää

Hakemus

Hakemuksen
vastaanottokuittaus

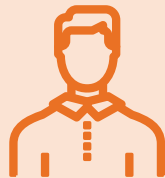
Ilmoitus asian vireilletulosta

Hakemuksen liitteiden
täydennyspyyntö

Täydentävät liitteet

Päätöksen tiedoksianto
todisteellisena tiedoksiantona

Oikaisuvaatimus



Loppukäyttäjä lähettää



Loppukäyttäjä

Sähköisen asioinnin
aloittaminen
Suomi.fi-viesteillä



Suomi.fi-viestit
asian käsittelyn
aikana



Suomi.fi-viestit
asian käsittelyn
valmistuessa

Organisaatio



Asiakkaan aloittama asiointi Suomi.fi-viesteillä

Organisaationne voi mahdollistaa asiakkaalle kaksi eri tapaa, miten hän voi aloittaa sähköisen asioinnin Suomi.fi-viestien välityksellä

1. Uusi viesti

Organisaationne voi määritellä palvelut, joihin henkilöt ja yritykset voivat vapaasti lähettää uusia viestejä.

2. Rakenteelliset lomakkeet

Organisaationne voi vastaanottaa asiakkaiden täyttämiä sähköisiä lomakkeita Suomi.fi-viestien kautta.

Järjestelmän tuki

Jos organisaationne on sallinut viestien vastaanottamisen tai hyödyntää lomakkeita, organisaatiollanne on **velvollisuus** hakea nämä säännöllisesti. Käytännössä tämä tarkoittaa, että järjestelmään tehdään toteutus, joka noutaa loppukäyttäjän lähettämiä viestejä säännöllisin väliajoin.



Uusi viesti –määrittely: organisaatio ilmoittaa tiedot käyttöönotossa palvelutietolomakkeella

- Kun organisaationne aloittaa käyttöönoton, teidän tulee täyttää ja palauttaa palvelutietolomake. Lomakkeella kysytään asiointipalvelun tietoja, jonka yhteydessä kysytään sallitaanko uuden viestinnän aloittaminen.
- Asetus tehdään palvelukohtaisesti ja sitä on mahdollista muuttaa myöhemmin olemalla yhteydessä Digi- ja väestötietovirastoon.

Uuden viestinnän aloittamisen salliminen

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

Kyllä Ei

- Määritellä yllä (**Kyllä/Ei**), voivatko loppukäyttäjät olla oma-aloitteisesti yhteydessä tähän palveluun.
- Jos sallitte loppukäyttäjien oma-aloitteiset yhteydenotot tähän palveluun, näytetään organisaationne ja palvelunne nimi valittavana vaihtoehtona näkymässä, jossa loppukäyttäjä kirjoittaa uuden viestin (Suomi.fi-viestit verkkopalvelu/mobiili).
- Varmistakaa, että tässä järjestelmässä on järjestelmätoimittajan tarjoama tuki loppukäyttäjän oma-aloitteiselle yhteydenotolle.

Huom. Lähetettyihin viesteihin vastaamisen salliminen on eri asia. Uutta sähköistä viestiä lähettäessään organisaationne voi sallia loppukäyttäjän vastauksen viestiin. Vastausmahdollisuus määritellään viestikohtaisesti.

Järjestelmän tuki

Varmistatthän, että järjestelmään on rakennettu tekninen tuki sille, että voitte vastaanottaa viestejä asiakkailta.



Kirjoita viesti

Viestin vastaanottaja *

Etsi ja valitse haluamasi organisaatio

Vastaanottajan palvelu tai asia *

Etsi ja valitse vastaanottajan palvelu tai asia

Viestin aihe *

Kirjoita viestisi aihe

Viestisi *

Kirjoita viestisi

Liitetiedostot

Lisää liite raahaamalla se alla olevaan laatikkoon tai

Uuden viestin lähettäminen loppukäyttäjänä

Loppukäyttäjä lähettää uuden viestin Suomi.fi-verkkopalvelussa tai Suomi.fi-mobiilisovelluksessa.

- Viestin vastaanottaja = organisaationne
- Vastaanottajan palvelu tai asia = palvelu, jonne viesti ohjautuu organisaationne päässä. **Palvelun nimeämiseen kannattaa kiinnittää huomiota, jotta asiakas tunnistaa oikean palvelun.** Selkeä palvelun nimi voi myös vähentää häiriökysyntää.
- Viestin aihe = teille näkyvä otsikko
- Viestisi = viestisisältö voi olla max 4000 merkkiä
- Liitetiedostot = Tilaa liitteille on 10 Mt.



Viestintä ja asiakasohjaus: Uusi viesti

Jos olette sallineet uusien viestien lähettämisen loppukäyttäjälle, huomioikaa tämä myös viestinnässä ja asiakasohjauksessa.

- Suunnitelkaa miten ja missä yhteyksissä asiakkaalle kerrotaan, että hän voi olla yhteydessä Suomi.fi-viestien kautta.
 - (Valmisteksti kopioitavaksi ja muokattavaksi: [Viestintäohjeet organisaatioille - Suomi.fi-viestit](#)).
- Varmistakaa, että asiakaspalvelijat tietävät minne uudet viestit ohjautuvat, miten niitä käsitellään ja tapahtuuko asiakkaalle vastaaminen myös Suomi.fi-viestien kautta.
- Liittäkää Suomi.fi-viestit myös PTV:n puolella yhdeksi asiointikanavaksi
 - ([Suomi.fi-viestit Suomi.fi-verkkopalvelussa - Digi- ja väestötietovirasto - Suomi.fi](#))



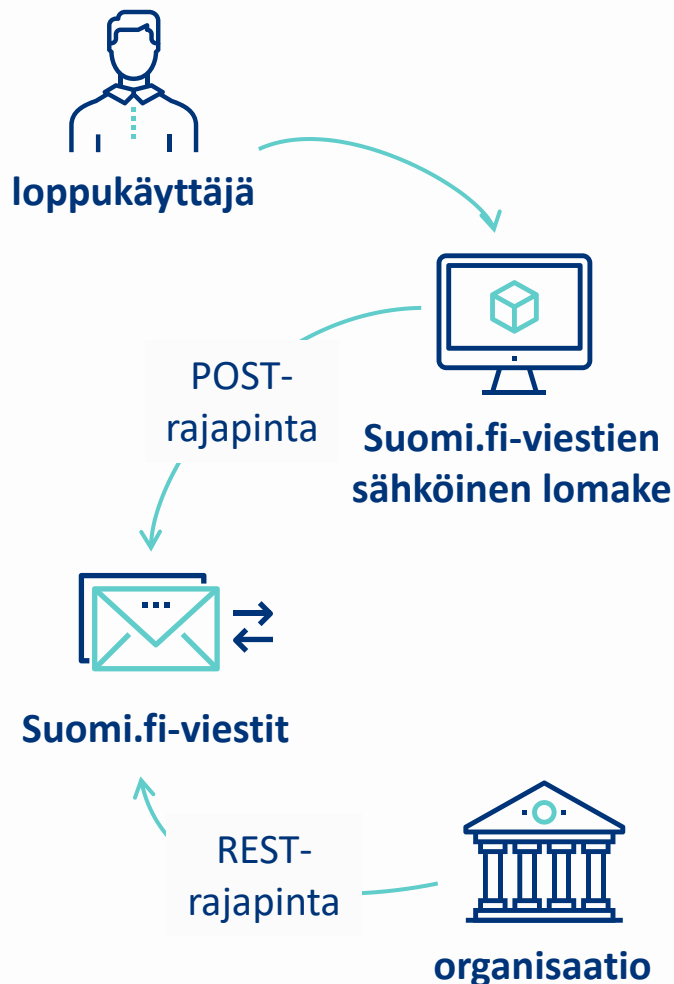


POST-rajapinta ja Suomi.fi- viestien sähköinen lomake

POST-rajapinnalla organisaationne on mahdollista määritellä asiakkaiden käyttöön sähköinen lomake, joka toimitetaan Suomi.fi-viestien kautta loppukäyttäjältä organisaatiolle.

Näin organisaationne voi vastaanottaa viestejä loppukäyttäjiltä rakenteellisessa, erikseen määriteltyihin kenttiin jaetussa, muodossa.





Miten Suomi.fi-viestien sähköiset lomakkeet toimivat?

1. Loppukäyttäjä täyttää lomakkeen.*
2. Käyttäjä tunnistautuu vahvasti Suomi.fi-tunnistuksella.
3. Suomi.fi-viestit tarkistaa, onko käyttäjällä Suomi.fi-viestit käytössä vai ei. Jos on, lomakkeen lähetyks jatkuu, jos ei, lähetyks epäonnistuu ja pysähtyy tähän.
4. Lomake lähetetään Suomi.fi-viesteille POST-rajapinnan avulla.
5. Lomakkeesta tallentuu kopio loppukäyttäjän sähköiseen postilaatikkoon Suomi.fi-viesteissä. Jos organisaatio on määritellyt lomakkeelle paluuosoitteen, palautetaan loppukäyttäjä siihen lomakkeen lähetyksen jälkeen.
6. Organisaatio käy hakemassa lomakkeen tiedot REST-rajapinnasta.

* = Suomi.fi-viestien näkökulmasta lomakkeet eivät tue puolesta-asiointia, sillä lomakkeen lähettäjänä näkyy aina tunnistautunut henkilö itse.



Mitä lomakkeiden käyttöönotto vaatii organisaatiolta?

- Organisaatio voi toteuttaa lomakkeen itse tai hankkia sen järjestelmätoimittajalta. POST-rajapinnan ja lomakkeiden käyttöönotto ei edellytä käyttöönottoimenpiteitä Digi- ja väestötietoviraston kautta, vaan käyttöönotto hoituu esim. lomaketoimittajan kautta.
- Lomakkeiden noutaminen edellyttää, että järjestelmää ja REST-rajapintaa, joten näiden osalta teette normaalin Suomi.fi-viestien käyttöönoton Digi- ja väestötietoviraston ohjeiden mukaan.

Huom! REST-siirtymä:

Jos organisaationne käytössä on lomakkeet, jotka ohjautuvat tällä hetkellä organisaationne sähköpostiin, käytössänne on sähköpostiliityntä, joka poistuu käytöstä (SMTP-rajapinta). Ryhtykää suunnittelemaan, mihin järjestelmään tahtoisitte lomakkeet ohjata. Lomaketoimittaja toimii tässä apuna ja tukena.



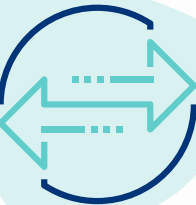
POST-lomakkeiden käytön hyödyt organisaatioille



Organisaation ei tarvitse toteuttaa itse käyttäjän tunnistamista — Suomi.fi-viestit hoitaa **vahvan tunnistamisen** Suomi.fi-tunnistuksen avulla.



Organisaation ei tarvitse kehittää ominaisuutta lomakkeiden tallennukselle, sillä **käyttäjälle jää lomakkeesta kopio** Suomi.fi-viesteihin.



Lomakkeiden sisältö liikkuu loppukäyttäjältä **turvallisesti** organisaation järjestelmään.



Viestintä ja asiakasohjaus: lomakkeet

- Varmistakaa, että kerrotte lomakkeella sekä verkkosivuilla ja/tai asiointipalvelussa lomakkeelle ohjaamisen yhteydessä, että lomakkeen lähettäminen edellyttää Suomi.fi-viestien käyttöönottoa
 - (valmisteksti kopioitavaksi ja muokattavaksi: [Viestintäohjeet organisaatioille - Suomi.fi-viestit](#)),
- Varmistakaa, että asiakaspalvelijat tietävät lomakkeen kulkevan Suomi.fi-viestien kautta ja mistä mahdolliset virheilmoitukset johtuvat,
- Varmistakaa, että asiakaspalvelijat tietävät minne lomake ohjautuu, miten lomaketta käsitellään ja tapahtuuko asiakkaalle vastaaminen myös Suomi.fi-viestien kautta.



Valmiit lomakeratkaisut

ePalvelu | Eventizer Oy

FormBox | Consilia Solutions

Suomiviestit-lomakepalvelu | Virnex Oy

Sähköiset lomakkeet | Webropol



Kun loppukäyttäjän lähettämä viesti tai lomake saapuu

Kun organisaationne käyttämä järjestelmä on noutanut viestin tai lomakkeen, mitä tapahtuu seuraavaksi ja kenen toimesta?

Järjestelmän tuki

Huomioikaa miten järjestelmätoimittajanne – tai te itse – olette toteuttaneet vastaanoton teknisesti.

Esimerkiksi:

- Kuinka usein järjestelmä hakee loppukäyttäjän lähettämät viestit ja lomakkeet?
- Miten asiankäsittelijä saa tiedon uudesta viestistä tai lomakkeesta? Tuleeko ilmoitus sähköpostilla, järjestelmän sisäisenä ilmoituksena vai ilmestyykö asia työjonoon?
- Miten saapunut viesti tai lomake näkyy järjestelmässä?
- Muodostuuko viestistä tai lomakkeesta asiakirja vai avautuuko aina automaattisesti uusi asia?





Hakemuksen vastaanottokuittaus

15.2.2025

Lähtettäjä: Kunta K, Rakentamisen palvelut

Vastaanottaja: Maija Meikäläinen

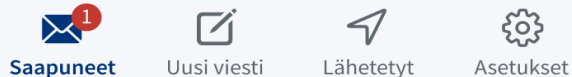
Kunta K on vastaanottanut rakentamispalveluihin liittyvän hakemuksenne 15.2.2025.

Saat erillisen kuittauksen, kun aloitamme hakemuksen käsittelyn.

Lisätietoja ja yhteystiedot löydät Kunta K verkkosivuilta [rakentamisen palveluiden yhteydestä](#).

Poista viesti

Lähtettäjä ei salli vastaamista tähän viestiin.



Saako loppukäyttäjä automaattisesti vastaanottokuittauksen?

Kun järjestelmänne on hakenut loppukäyttäjän lähettämät viestit, loppukäyttäjän lähettämän viestin loppuun ilmestyy tieto, että viesti on välitetty vastaanottavaan järjestelmään.

Digi- ja väestötietovirasto suosittelee, että organisaationne lähettää loppukäyttäjälle aina erillisen vastaanottokuittauksen, joka vahvistaa viestin saapuneen perille.

Järjestelmän tuki

Vastaanottokuittaus kannattaa automatisoida. Työaika säästyy, asiakas saa vahvistuksen perillemenosta sekä muut asiaan liittyvät lisätiedot.



Tukiklinikalla tulleet kysymykset ja vastaukset

Kysymys	Vastaus
Onko esimerkkejä millaisiin asioihin/palveluihin lomakkeita on käytetty?	<p>Sähköistettävät lomakkeet voivat olla käytännössä lähes mitä tahansa, joissa tarvitaan tietojen keräämistä asiakkaalta ja vahvaa tunnistautumista. Etenkin erilaisia hakemuksia, selvityspyyntöjä, asiakirjatilauksia ja ilmoittautumisia usein hoidetaan lomakkeiden kautta.</p> <p>Tässä joitain oikeita esimerkkejä organisaatioilta ja lomaketoimittajilta:</p> <ul style="list-style-type: none">• Pirkkalan kunta (Suomiviestit –palvelu, Virnex) Vahingonkorvausvaatimus• Pirkkalan kunta (Suomiviestit –palvelu, Virnex) Tietopyyntö päättötodistuksesta tai oppilaskortista• HUS (Suomiviestit –palvelu, Virnex) Muistutus• Hämeenkyrön kunta (ePalvelu, Eventizer) Hämeenkyrön kunta - Hakemus kiinteistön liittämistä vesihuoltolaitokseen• Pohjanmaan hyvinvointialue (Webropol) Potilas-/ asiakasrekisterin käyttölokiteiden tietopyyntö: Webropolilla luotu kysely• Hämeen liitto (Webropol) Luottamushenkilöiden henkilötietolomake: Webropolilla luotu kysely• Juupajoen kunta (Webropol) Vuokra-asuntohakemus: Webropolilla luotu kysely
Voiko lomakkeelle määrittää 'avoinnaoloajan'? Esim. avustushakemus avoinna nyt - 1.3.20xx	<p>Kyllä, tällainen mahdollisuus on tiedossa ainakin joidenkin lomaketoimittajien kohdalla. Lomakkeen avoinnaoloaika pystyy säätämään lomake-editorissa, jossa organisaationne lomakkeita hallinnoi. Tämä kannattaa varmistaa lomaketoimittajalta.</p>



Tukiklinikalla tuleet kysymykset ja vastaukset

<p>Onkohan sellainen lomake mahdollinen, jota asiakas täyttää joka päivä ja lähettää vasta kuukauden lopussa? Varmaan riippuu toimittajasta? Esim. virtsaamispäiväkirja tai ruokailupäiväkirja.</p>	<p>Tämä riippuu täysin lomaketoimittajasta ja toteutuksesta, onko tällainen pidemmän aikavälin välitallennus mahdollinen. Asia täytyy siis varmistaa lomaketoimittajilta, onko tällaiselle käyttötärpeelle ratkaisua.</p> <p>Tukiklinikalla huikattiin, että ainakin ePalvelun lomakkeissa on mahdollisuus välitallennukselle.</p>
<p>Onko liitteiden maksimikoko suunniteltu kasvatettavaksi? 10 Mt kuulostaa pieneltä.</p>	<p>Loppukäyttäjille liitetiedostojen yhteenlaskettu kokorajoitus on 10 Mt. Tähän ei ole tällä hetkellä tulossa muutoksia.</p> <p>Organisaatiot voivat sen sijaan REST-rajapinnassa lisätä sähköiseen viestiin useita liitteitä. Yhden liitteen maksimikoko on 10 Mt. Viestiin voi maksimissaan liittää 50 tiedostoa.</p>



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
pe 22.5.	Ylivieskan kaupungin Suomi.fi-viestit Dynasty-asianhallintajärjestelmässä
pe 5.6.	Järjestelmän tuki palveluprosessin lopussa 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 27.2.2026 klo 13-13.30
- pe 27.3.2026 klo 13-13.30
- 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