

 Suomi.fi

Kokkolan kaupunki

Jaana Niskanen

Suomi.fi-viestien tukiklinikka 27.2.2026

# Organisaation esittely



## Esiintyjä(t):

Jaana Niskanen, IT-suunnittelija

## 3 faktaa organisaatiostamme:

1. Kokkolan kaupungilla työskentelee reilu 2000 henkilöä.
2. Kokkola on kaksikielinen kaupunki, mutta hallintokielenä on suomi. Opetus- ja kasvatustoimessa hallintokielet ovat suomi ja ruotsi.
3. Vuoden 2023 alusta pelastuslaitoksen ja oppilashuollon henkilöstö siirtyi hyvinvointialueelle. Samaan aikaan myös taloushallinnon henkilöstö siirtyi liikkeenluovutuksella Monetra Oy:n palvelukseen.



# Järjestelmän ja palvelun esittely

## Järjestelmä, jossa Suomi.fi-viestit käytössä:

Joinex, Kyyhky, käyttää REST-rajapintaa.

Kyseessä on erillinen valmisohjelmisto, jonka kautta voidaan lähettää viestejä Suomi.fi-viesteihin ja vastaanottaa viestejä Suomi.fi-viestejä.

## Palvelu(t), joissa Suomi.fi-viestejä hyödynnetään:

Konsernihallinto ja –palvelut: Keskusarkisto, myös kirjaamo siirtyy tänne

Kaupunkiympäristö: kaupunkiluvitus, kaupunkialueet ja infrarakentaminen

Ympäristöterveydenhuolto

## Palvelun kohderyhmä:

Kohderyhmiä ovat edellä mainittujen yksikköjen asiakkaat:

kaupunkiympäristöllä ensisijaisesti kiinteistöjen omistajat, arkistolla erilaisia tietopyyntöjä lähettävät asiakkaat.

## Käytössä olevat toiminnallisuudet

x	Sähköiset viestit
x	Paperikanava (TKJ-palvelu)
x	Todisteellinen tiedoksianto
x	Postilaatikon tilan tarkistaminen
x	Tilatietojen seuraaminen



# Käyttöönoton lähtökohdat

## Lähtötilanne ennen Suomi.fi-viestejä

x	Paperipostitus
x	Sähköposti
x	Turvaposti
	Järjestelmästä lähtevät viestit
	Muu

## Keskeiset haasteet lähetystavoissa ennen Suomi.fi-viestien käyttöönottoa

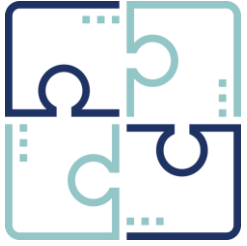
x	Kustannukset
	Hidas toimitus
	Tieto perillemenosta epävarmaa
x	Asiakaskokemus
	Turvallisuus
	Muu

## Tavoitteet

Tavoitteena käyttöönotossa oli erityisesti kustannusten säästö ja asioiden käsittelyn sujuvoittaminen. Työaika tuhlantui kirjepostien käsittelyssä. Sähköpostiyhteydenotoissa asiakasta ei pystytty luotettavasti tunnistamaan, joten asiointi vaati joissakin tapauksissa paikan päälle tulemistä. Monilla asiakkailla oli jo Suomi.fi-viestit käytössä, mutta viranomaisposti meni kirjeposteina.



# Sähköisen viestin muotoilu



## Palvelun nimi

Järjestelmän nimi on Kyyhky, mutta **asiakkaalle** Suomi.fi-viesteissä näkyvät nimet tulevat kaupunkiorganisaatiosta, kuten Keskusarkisto.

## Uusi viesti sähköposti-ilmoitukset

Kyyhkyssä on mahdollista muokata sähköposti-ilmoituspohjia. Tätä ei ole mitenkään rajoitettu ja yksiköillä on mahdollista muokata niitä itse.

## Lukematon viesti -ilmoitukset

Ei olla kytketty viestejä pois päältä. Kyllä Kyyhkystä halutaan nähdä, onko viesti luettu.

## Sähköisen viestin otsikko

Virkailija muotoilee viestin otsikon. Kyyhkyssä virkailija pystyy muotoilemaan otsikkoa myös jälkikäteen. Otsikon muutos ei kuitenkaan vaikuta alkuperäiseen asiakkaalle näkyvään otsikkoon. Muutos voi olla tarpeen esim. viestin löydettävyyden kannalta.

## Sähköisen viestin sisältö

Virkailija kirjoittaa aina itse lähettävän viestin sisällön. Kyyhkyssä on mahdollista luoda omia vakioviestipohjia ja sellaisia käyttää ainakin osa kaupunkiympäristön käyttäjistä.

## Liitteet

Viestien mukana kulkee paljon liitteitä. Käyttäjiä on ohjeistettu nimeämään liitteet yksilöllisesti ja tunnistettavasti.



# Miten asiakas aloittaa asioinnin?



## Miten asiointi käynnistyy?

<input checked="" type="checkbox"/>	Asiakas lähettää uuden viestin Suomi.fi-verkkopalvelussa tai –sovelluksella
	Asiakas lähettää Suomi.fi-viestien kautta kulkevan sähköisen lomakkeen
	Asiakas lähettää muun sähköisen lomakkeen
	Asiakas aloittaa asioinnin sähköisessä asiointipalvelussa
<input checked="" type="checkbox"/>	Asiakas on yhteydessä sähköpostitse
	Asiakas lähettää asiakirjan paperipostissa
	Muu, mikä:

## Kuvaus aloitustilanteesta:

Asiointi aloitetaan yleensä kaupungin päästä, mutta myös asiakas pystyy aloittamaan asioinnin. Tällöin asiakas lähettää uuden viestin Suomi.fi-verkkopalvelussa tai –sovelluksella. Kokkolan kaupungilla on Suomi.fi-viesteissä tällä hetkellä näkyvillä 13 palvelua. Jos sopivaa palvelua ei löydy, aina voi lähettää viestin listalta löytyvään kaupungin kirjaamoon.



Kokkolan kaupunki

FI ▾

[Kirjaudu ulos](#)



Ei poistu

## Tietopyyntötesti

15:14 15.01.2026

**Martti Salviantes** kirjoitti:

Hei,

Olen ollut töissä Kokkolan kaupungilla. Mistä voisin saada palvelusuhdetodistuksen?

Ystävällisin terveisin  
Martti Salviantes

VASTAA VIESTIIN





# Asiointimalli ja lähetettävät viestit

**Malli 1: kaikki lähetetään asiakkaan saataville Suomi.fi-viesteihin**

- Kaikki tieto lähetetään asiakkaan sähköiseen postilaatikkoon Suomi.fi-viesteihin
- Jos tarvitaan asiakkaalta toimenpiteitä, ohjataan hänet vastaamaan viestiin tai lähettämään uusi viesti palvelun kautta

**Malli 2: Suomi.fi-viesteihin lähetetään tiivistelmä ja linkki asiointipalveluun**

- Sähköinen viesti kertoo asiakkaalle mistä on kyse ja linkki ohjaa eteenpäin oikeaan paikkaan
- Varsinainen asiointi tapahtuu organisaation sähköisessä asiointipalvelussa

**Malli 3: Yhdistelmä**

- Osa asioista lähetetään suoraan Suomi.fi-viesteihin
- Osa asioista vaatii toimenpiteitä toisaalla. Esimerkiksi ohjataan täyttämään sähköinen hakemus.

## Suomi.fi-viesteihin asiakkaalle lähetettäviä viestityyppejä

x	asiakasneuvonta
x	vastaanottokuitaus
x	vireilletuloilmoitus
x	asian etenemisilmoitus
x	täydennyspyyntö / selvityspyyntö
x	kutsu tai ilmoitus
x	muistutus
x	päätöksen tiedoksianto
	lasku



☰ Keskusarkisto ▾

+ Uusi viesti

☑ Saapuneet

▶ Lähetetyt

▮ Tilastot

⚙ Asetukset



🏠 Kokkolan kaupunki

FI ▾

🔗 Kirjaudu ulos

Lisää vastaanottaja

Henkilö- tai Y-tunnus



Viesti

Otsikko \*

Viesti \*

Muotoilu



📧 📁 🗑️ 📄 📧 📄 ⬇️

Ei poistu ✎

Tietopyyntö ✎ ?

15:23 15.01.2026

**Martti Salviantes** kirjoitti: ⋮

Hei,

Olen ollut töissä Kokkolan kaupungilla. Mistä voisin saada palvelusuhdetodistuksen?

Ystävällisin terveisin  
Martti Salviantes

VASTAA VIESTIIN

15:24 15.01.2026 ⋮

Vastaanottajat 📄

👤 110663-999D 📧 Luettu ⋮

**Jaana Niskanen** kirjoitti:

Hei,

Voisitko kertoa ajankohdan, milloin työskentelit Kokkolan kaupungilla?

Ystävällisin terveisin  
Jaana Niskanen  
Kokkolan kaupunki





# Lähetystapa

## Lähetämme Suomi.fi-viestien kautta

X	Sähköisiä viestejä
X	Paperipostia (TKJ)

## Lähetystavan toteutus

	Lähetämme kaikille vastaanottajille sähköisen viestin
	Tarkistamme lähetysvaiheessa kenellä on sähköinen postilaatikko käytössä ja lähetämme sähköisen viestin vastaanottajille tiedon perusteella
X	Käytämme monikanavaista lähetystä

### Lähetystavan kuvaus:

Kyyhkyssä on käytössä monikanavainen lähetys, mutta aina voi tulla tarvetta viestittelylle, jota ei voi hoitaa Kyyhkyнкään kautta. Esim. asiaa pitää selvittää asiakkaan kanssa ja henkilöllä ei ole Suomi.fi-viestejä käytössä. Tällöin käytetään muita viestintävälineitä, kuten sähköpostia ja turvapostia.





# Viestit

[← Saapuneet](#)

## Tietopyyntö

**Lähettäjä:** Kokkolan kaupunki, Keskusarkisto

15.1.2026, 15.24

**Vastaanottaja:** Martti Salviantes

Hei,

Voisitko kertoa ajankohdan, milloin työskentelit Kokkolan kaupungilla?

Ystävällisin terveisin

Jaana Niskanen

Kokkolan kaupunki

Vastaa viestiin

Poista viesti

# Onnistumiset ja hyödyt



## Mitä hyötyjä on saatu tähän mennessä:

	Kustannussäästöt paperiposituksessa ja siihen liittyvissä kuluissa
x	Kustannussäästöt ajan käytössä
x	Työn tehostuminen
x	Turvallisuus
x	Varmuus viestin perille menosta
x	Asiankäsittelyn nopeutuminen
x	Joustavammat etätyö mahdollisuudet
	Muu, mikä:

## Miten Suomi.fi-viestit ovat tukeneet arjen työtä:

Työntekijät ovat aiemmin tulostelleet ja kuorittaneet kirjeitä. Viestien lähetys onnistuu nyt sähköisesti, vaikka olisit poissa työpaikalta, esim. etätöissä. Ei tarvitse olla tulostinta lähettyvillä, jotta voi hoitaa postituksen.

## Ovatko tavoitteet täyttyneet?

Kyllä, käyttäjien ei tarvitse enää kuoritella ja lähetellä kirjeposteja. Toiminta ei myöskään ole paikasta riippuvaa.

# Viestintä asiakkaille



Miten asiakkaille viestitään Suomi.fi-viestien käytöstä organisaatiossamme:

x	verkkosivut
	asiakaspalvelun yhteydessä
x	asiointipalvelun / lomakkeen yhteydessä
	uutiskirje / asukaslehti
	muu, mikä:



# Haasteet ja opit



**Haasteita, joihin törmäsimme Suomi.fi-viestien käyttöönotossa tai käytössä:**

- Postin standardit kirjeposteissa, erityisesti kirje- ja paperikoot.

**Millaisia oppeja käyttöönotosta ja käytöstä on karttunut?**

- Kokkola on jo tehnyt aiemmin käyttöönottoja, joten nämä ovat aika tuttua puuhaa. Tämä käyttöönotto oli aiempia helpompi, koska kyseessä ei ollut integraatio.

**Vinkkimme muille organisaatioille Suomi.fi-viestien käyttöönottoon ja käyttöön:**

- Aloita käyttöönotto muutosta haluavien kanssa ja niiden kanssa, joiden käytötapaukset ovat selkeitä. Jatka sen jälkeen haastavampien käytötapausten kanssa.
- Käytä hyväksi markkinointitilaisuuksia. Käyttöaste nousee pikkuhiljaa.

# Tulevaisuuden näkymät



## Seuraavat kehitysaskeleet

	Suomi.fi-viestien hyödyntäminen laajemmin koko palveluprosessissa
	Asioiden aloittamisen mahdollistaminen Suomi.fi-viestien kautta
	Lähtevien viestien automatisointi palvelun eri vaiheissa
x	Sähköisen viestisisällön parantaminen ja/tai valmiiden viestipohjien muotoilu
x	Asiakasviestinnän lisääminen
x	Suomi.fi-viestien laajentaminen muihin palveluihin ja käyttötapauksiin
	Muu, mikä:



 Suomi.fi

Kiitos!