

 Suomi.fi

Kansaneläkelaitos (KELA)

Kalle Autio ja Anu Lantonen

Suomi.fi-viestien tukiklinikka 24.4.2026

Organisaation esittely



Esiintyjä(t):

Kalle Autio, tuoteomistaja, etuusasiakirjatuotanto

Anu Lantonen, päätuoteomistaja, etuusasiakirjatuotanto

3 faktaa organisaatiostamme:

1. Kelan tehtävänä on hoitaa Suomen sosiaaliturvaan kuuluvien henkilöiden perusturvaa erilaisissa elämäntilanteissa syntymästä kuolemaan
2. Vuonna 2025 Kela maksoi eri etuuksia 17,5 miljardia euroa
3. Vuonna 2025 Kelan lähettämistä n. 16 miljoonasta kirjeestä lähes 60% lähetettiin vain sähköisesti



Taustaa: Kelan paperiton päätös

- Kelan paperiton päätös henkilöasiakkaille käytössä v. 2020
 - Perustuu lakiin Kansaneläkelaitoksesta
 - Laajentunut merkittävästi vuosina 2022-2026 (20%→80%)
- Muutokset Kela-lakiin 12.1.2026
 - Ennen lakimuutosta, sähköisyys perustui asiakkaan erikseen antamaan suostumukseen
 - Nykyisin asiakkaan sähköisyys perustuu 2 seikkaan:
 - OmaKelan käyttö + sähköiset yhteystiedot = Asiakirjojen sähköinen lähetys
 - Mahdollisuus palata paperiin edelleen olemassa, voimassa toistaiseksi
- Digi ensin -hanke ja yleislakien muutokset 14.4.2026 alkaen
 - Lyhyellä tähtäimellä, ei aiheuta muutoksia Kela toimintaan
 - Suomi.fi-viestien osuus luonnollisesti nousee
 - Pitkällä tähtäimellä myös Kela siirtyy yleislain mukaiseen malliin, kirjattu lain perusteluihin ja sidoksissa meneillään olevaan suureen järjestelmä uudistukseen



Käyttönoton lähtökohdat

Lähtötilanne ennen Suomi.fi-viestejä

X	Paperipostitus
X	Sähköposti
	Turvaposti
	Järjestelmästä lähtevät viestit
X	Tekstiviesti

Keskeiset haasteet lähetystavoissa ennen Suomi.fi-viestien käyttöönottoa

X	Kustannukset
	Hidas toimitus
X	Tieto perillemenosta epävarmaa
X	Asiakaskokemus
X	Turvallisuus
	Muu

Tavoitteet

Kelassa tahtotila siirtyä muiden viranomaisten kanssa yhtenevään toimintatapaan (Laki Kelan osalta salliva, ei pakottava.)

Kustannussäästöt tekstiviestikuluissa (postitus)

Valmistautuminen Digi ensin -muutokseen

Viestin perille menon varmistaminen



Uusi asiakirja OmaKelassa

Hyvä asiakas, sinulla on uusi asiakirja OmaKelassa. Voit kirjautua palveluun Kelan verkkosivujen kautta.

Ystävällisesti Kela



Järjestelmän ja palvelun esittely

Järjestelmä, jossa Suomi.fi-viestit käytössä:

Viestipuskuripalvelu, josta integraatio Suomi.fi-viestit REST-rajapintaan Kelassa toteutettu palvelu ja eräajo, joka hoitaa päivittäin heräteviestien koostamisen ja lähettämisen

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

OmaKela/Uusien sähköisten asiakirjojen heräteviestit

Palvelun kohderyhmä:

Kelan henkilöasiakkaat

Käytössä olevat toiminnallisuudet

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





Lähetystapa

Lähetämme Suomi.fi-viestien kautta

X	Sähköisiä viestejä
	Paperipostia (TKJ)

Lähetystavan toteutus

X	Lähetämme kaikille vastaanottajille sähköisen viestin
X	Tarkistamme lähetysvaiheessa kenellä on sähköinen postilaatikko käytössä ja lähetämme sähköisen viestin vastaanottajille tiedon perusteella
	Käytämme monikanavaista lähetystä (Suomi.fi-viestit hoitaa automaattisesti viestin jakelun sähköiseen tai paperiseen)

Lähetystavan kuvaus:

Lähetämme heräteviestejä kahdella tavalla: Suomi.fi-viesteinä ja Kelan omina heräteinä.

Suomi.fi-viestit ovat ensisijainen ja Kela-viestit toissijainen.

Paperinen lähetystapa edelleen mahdollista. Hoidetaan Kelan oman tulostus- ja kuorituslinjaston kautta Postille ja Jakeluyhtiö Suomelle.

Asiakkaan lähetyskanava määritetään OmaKelassa, josta se välittyy taustajärjestelmiin





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**

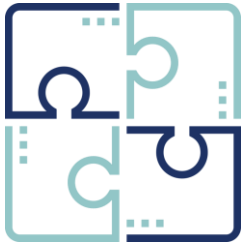
Malli 3) Yhdistelmä

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

Suomi.fi-viesteihin asiakkaalle lähetettäviä viestejä

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

Sähköisen viestin muotoilu



Palvelun nimi

OmaKela

Asiakkaiden tuntema palvelu, josta asiakas näkee Kelan lähettämät asiakirjat ja voi hoitaa Kela-asioitaan sähköisesti

Uusi viesti sähköposti-ilmoitukset

Vakiomuotoinen ilmoitus.

Varovainen liikkeelle lähtö.

Tunnistettu tarpeita jatkokehitykselle.

Lukematon viesti -ilmoitukset

Eivät käytössä. Kokemukset muilta ja Kelan omat tarpeet.

Sähköisen viestin otsikko

Sama otsikko kaikissa viesteissä (kieliversiot). Järjestelmä asettaa otsikon automaattisesti.

Sähköisen viestin sisältö

Sama sisältö kaikissa viesteissä (kieliversiot). Järjestelmä asettaa sisällön automaattisesti.

Käytämme myös linkkiä, joka ohjaa suoraan OmaKelan siihen osioon, jossa uudet asiakirjat ovat luettavissa.

Kokemukset ja suositukset muilta arvokkaita.

Liitteet

Emme lähetetä liitteitä. Kelan lähettämät asiakirjat ovat luettavissa ja ladattavissa vain OmaKelasta.



Uusi viesti ilmoitus

Uusi viesti Suomi.fi-viesteissä



Suomi.fi <noreply@qa.viestit.cloud.dvv.fi>
Vastaanottaja

Sinulle on saapunut viesti Suomi.fi-viesteihin.

Viestin lähettäjä: **Kela, OmaKela**

Pääset lukemaan viestisi Suomi.fi-mobiilisovelluksella tai Suomi.fi-verkkopalvelun Viestit-osiossa.

Tietoturvasyistä Suomi.fi-viesteistä saamasi sähköpostit eivät koskaan sisällä linkkejä. Siksi emme ohjaa sinua lukemaan viestiä suoran linkin kautta.

Suomi.fi-viestit on julkisen hallinnon yhteinen viestipalvelu. Palvelun tuottaa Digi- ja väestötietovirasto.

Tämä on automaattinen viesti. Et voi vastata tähän viestiin.



Viestien sisältö ja rakenne

Etusivu Tiedot ja palvelut Viestit Valtuudet Omat tiedot Ohjeet ja tuki

Etusivu > Viestit > Saapuneet

Viestit

↓ SAAPUNEET 410

↑ LÄHETETYT

🗑️ POISTETUT

✍️ KIRJOITA VIESTI

⚙️ ASETUKSET

Ohjeet

Saapuneet (410 lukematonta)

- **Kela, OmaKela** 15.1.2026
Uusi asiakirja luettavissa
- **Kela, OmaKela** 15.1.2026
Uusi asiakirja luettavissa
- **Kela, OmaKela** 15.1.2026
Uusi asiakirja luettavissa
- **Kela, OmaKela** 14.1.2026
Uusi asiakirja luettavissa



Hei

Olemme lähettäneet sinulle uuden asiakirjan OmaKelaan.

Voit lukea sen kohdassa Päätökset ja muut asiakirjasi:

<https://oma.kela.fi/siirry/kelan-lahettamat-asiakirjat>.

Ystävällisesti

Kela



Siirtymä OmaKelaan

Päätökset ja muut asiakirjasi

Kelan lähettämät

Kelaan saapuneet

Suodata ajan mukaan

Viimeisen 6 kuukauden ajalta



Suodata etuuden mukaan

Kaikki



Kirje

20.2.2026 - Perustoimeentulotuki

Uusi



Kirje

20.2.2026 - Hoito-oikeus

Uusi



Päätös

8.1.2026 - Perustoimeentulotuki

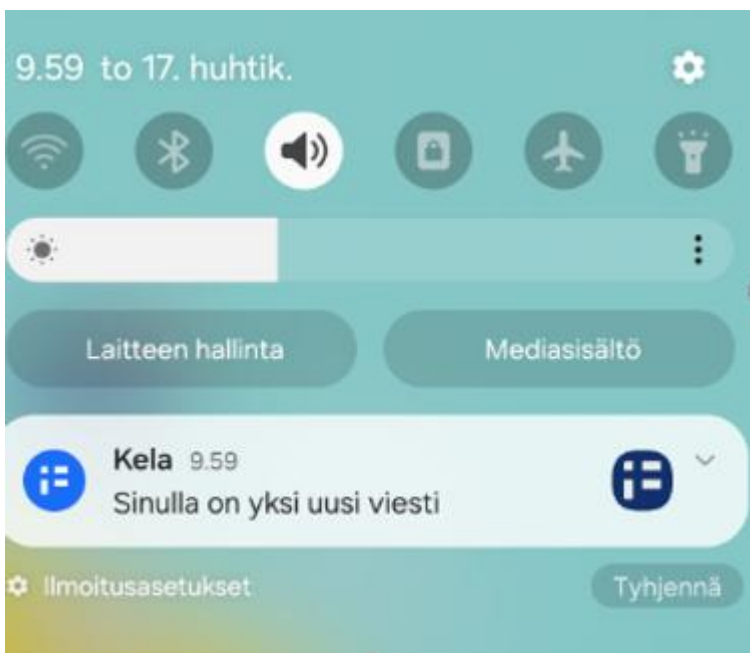


Päätös

8.1.2026 - Sairauspäiväraha



Mobiili



10.13

86%

Saapuneet

Tänään 9.52

Kela

Uusi asiakirja luettavissa

16.4.2025

• **Kela**

Uusi asiakirja luettavissa

16.4.2025

• **Kela**

Uusi asiakirja luettavissa

Uusi asiakirja luettavissa

Tänään 9.52

Lähtettäjä: Kela, OmaKela

Vastaanottaja:

Hei

Olemme lähettäneet sinulle uuden asiakirjan OmaKelaan.

Voit lukea sen kohdassa Päätökset ja muut asiakirjasi:

<https://oma.kela.fi/siirry/kelan-lahettamat-asiakirjat>.

Ystävällisesti

Kela



Tilastoja

- Kelan henkilöasiakkaista n. 80% saa heräteviestin Suomi.fi-viestien kautta, loput 20% Kela-herätteellä (sähköposti ja/tai tekstiviesti).
- Keskimäärin n. 23 000 Suomi.fi-viestiä joka arkipäivä
- Yhden päivän ennätys 103 000 Suomi.fi-viestiä
- Vain Vero lähettää vuosittain enemmän Suomi.fi-viestejä
- 5.6.-31.12.2025: 2,4 milj.
- 1.1.-10.4.2026: 1,7 milj.
- Sähkö vs. Paperi
 - 2025: 60% vs. 40%
 - 2026: 80% vs. 20%





Onnistumiset ja hyödyt

Mitä hyötyjä on saatu tähän mennessä:

X	Kustannussäästöt tekstiviestikuluissa
	Kustannussäästöt ajan käytössä
	Työn tehostuminen
X	Turvallisuus
X	Varmuus viestin perille menosta
	Asiankäsittelyn nopeutuminen
	Joustavammat etätyö mahdollisuudet
X	Muu, mikä: Yhteinen toimintatapa muiden viranomaisten kanssa. Palvelun käyttö on jo tuttua asiakkaille.

Miten Suomi.fi-viestit ovat tukeneet arjen työtä:

Ei vaikutuksia

Ovatko tavoitteet täyttyneet?

Asetetut tavoitteet saavutettiin ja jopa ylitettiin, koska niin moni Kelan asiakkaista käytti Suomi.fi-viestejä ja osuus on koko ajan vain kasvanut. Samalla Kelan sähköisten asiakirjojen osuus nousut ”julkisuuden” myötä.

Viestintä asiakkaille



Miten asiakkaille viestitään Suomi.fi-viestien käytöstä organisaatiossamme:

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



Haasteet ja opit



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

Alussa pieniä ongelmia, mutta muutoin todella sujuva ja ongelmaton käyttöönotto. Myös erittäin suuret lähetysmäärät menneet ongelmitta.

Joillain asiakkailla vaikeuksia hahmottaa kokonaisuutta eli mistä viestit tulevat ja mikä määrittää sähköisyyden.

Millaisia oppeja käyttöönotosta ja käytöstä on karttunut?

Pelkän tukisivuston avulla määrittelyssä, toteutuksessa ja testauksessa päästiin todella pitkälle.

Sen lisäksi tiivis yhteistyö DVV:n ja Kelan asiantuntijoiden välillä. Ongelmiin ja kysymyksiin saatiin selkeät vastaukset alussa ja matkan varrella.

Itse käyttöönotto ja siihen liittyvä toteutus sekä testaus nopea prosessi, mutta ympärillä paljon organisaation sisäisiä prosesseja, jotka veivät aikaa.

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

Viestintään kannattaa panostaa todella paljon niin sisäisesti kuin ulkoisesti

Jakakaa kokemuksia muiden organisaatioiden kanssa

Varatkaa riittävästi aikaa

Tulevaisuuden näkymät



Seuraavat kehitysaskeleet

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



 Suomi.fi

Kiitos!