

Suomi.fi / Ohjeet ja tuki -osio

Toimitustyöryhmän kokous 6.3.2019

Niina Asikainen-Nieves, Suomi.fi-verkkotoimitus

Ohjeet ja tuki 1/2

- Suomi.fi [Ohjeet ja tuki -osiossa](#) julkaistaan Suomi.fi-palveluja käyttäville kansalaisille ja yrityksille
 - tietoa palveluista
 - ohjeita palvelujen käyttöön.
- Tavoitteet:
 - Tieto ja ohjeet on löydettävissä helposti ja yhdestä paikasta
 - Sisällöt ovat selkeät ja ymmärrettävät
 - Sisällöt ovat aina ajan tasalla
 - Asiakaspalvelu- ja neuvontapisteisiin tulevien kysymysten määrä vähenee, kun asiakkaat löytävät vastauksia Suomi.fistä



Ohjeet ja tuki 2/2

- Kokonaisuudesta riippuen
 - pelkästään tekstimuotoista sisältöä (tekstin sekaan ei ole mahdollista upottaa kuvia)
 - tai lisäksi pdf-ohjeita ja/tai videoita (tulossa myös viittomakielisiä).
- Ohjeet melko yleisellä tasolla.
 - Pääasiallinen käyttökonteksti: palveluun tutustuminen ennen palveluun tunnistautumista
 - Toimivat myös käytön aikaisena tukena
- Tarkemmat ohjeet käyttöliittymissä, joita kehitetään koko ajan asiakasta paremmin eteenpäin ohjaaviksi (esim. Valtuuksien käyttöliittymä uudistus).

Jatkuva ylläpito

Sisältöjen ylläpito on jatkuvaa työtä.

- Palvelujen vastuuhenkilöt VRK:ssa vastaavat sisältöjen ajantasaisuudesta (asiat).
 - Päivitystarpeiden tunnistaminen kehittämisen yhteydessä.
 - Asiakas- ja sidosryhmäpalautteiden hyödyntäminen.
- Verkkotoimituksen vastuuhenkilöt vastaavat sisältöjen selkeäkielisydestä (sisällöntuotanto).



Kehittäminen

- Ohjeet ja tuki -osion rakennetta tarkastellaan aina samalla, kun sisältöihin tulee suurempia päivitystarpeita.
- Asiakkailta, sidosryhmiltä tai VRK:n sisältä tulleet palautteet ja kehittämissuhteet käsitellään ja sovittujen toimenpiteiden toteutumista seurataan säännöllisissä kokouksissa.
 - Korjaukset ja pienet päivitykset osa jatkuvaa ylläpitoa.

Anna palautetta tai lähetä kehittämissuhteesi: suomifi@suomi.fi



Ohjeet ja tuki -osio Suomi.fissä

Suomi.fi

[Etusivu](#) [Kansalaiselle](#) [Yritykselle tai yhteisölle](#) [Viranomaiselle](#) **[Ohjeet ja tuki](#)**

Ohjeet ja tuki

Tietoa viesteistä

- > Ota viestit käyttöön
- > Saapuneet viestit
- > Lähetetyt viestit
- > Mobiilisovellus
- > Viestien säilytysaika
- > Suomi.fi-viestejä käyttävät organisaatiot
- > Usein kysyttyä viesteistä

Tietoa valtuuksista

- > Anna valtuus henkilönä
- > Pyydä valtuutta henkilönä
- > Toisen henkilön puolesta asiointi
- > Anna valtuus yrityksen nimissä
- > Pyydä valtuutta yrityksen nimissä
- > Yrityksen puolesta asiointi
- > Esimerkkejä yritysvaltuuksista
- > Valtuuksien sanasto
- > Suomi.fi-valtuuksia hyödyntävät palvelut
- > Usein kysyttyä valtuuksista

Tietoa tunnistuksesta

- > Vahva tunnistautuminen verkkoasiointiin
- > Näin tunnistautuminen toimii
- > Tunnistaudu verkkopankkitunnuksilla
- > Tunnistaudu mobiilivarmenteella
- > Tunnistaudu varmennekortilla
- > Tunnistaudu eIDAS-tunnistuvälineellä
- > Usein kysyttyä tunnistuksesta

Tuki ja neuvonta

- > Tietoa Kansalaisneuvonnasta
- > Tietoa Yritys-Suomi-puhelinpalvelusta
- > Tukea verkossa asiointiin

Yleistä verkkopalvelusta

- > Saavutettavuus
- > Kieliversiot
- > Lainsäädäntö
- > Kehittäminen
- > Tallennetut lomakkeet -palvelu
- > Yhteystiedot ja vastuutahot

Tietoa ja palveluja

- > Opastavat tietosisällöt
- > Palvelutiedot
- > Tiedon hakeminen verkkopalvelusta

Tietoa rekistereistä

- > Suomi.fissä esitettävät rekisteritiedot

