Esittely

Kyyhky on palvelu, jonka avulla viranomainen voi lähettää ja vastaanottaa Suomi.fi-viestejä eli keskustella asiakkaidensa (henkilöiden ja organisaatioiden) kanssa. Kyyhky on pilvipalvelu ja sen selainpohjainen käyttöliittymä muistuttaa sähköpostia. Palvelu mahdollistaa kaksisuuntaisen, turvallisen viestinnän viranomaisen ja asiakkaan välillä. Kyyhkyn avulla viranomaisen ei tarvitse suunnistaa eri palveluiden sokkelossa; Kyyhky yhdistää palvelut ja keskittää viestinnän yhteen kanavaan. Lopputuloksena on sujuva käyttökokemus sekä viranomaiselle että asiakkaalle.

Kyyhky ja Suomi.fi-viestit yhdessä mahdollistavat sujuvan viestinnän viranomaisen ja asiakkaan välillä. Kaksisuuntaisen, turvallisen viestinnän varaan voi rakentaa uudenlaisia palveluita ilman erikoistuneita toimialasovelluksia.

Kyyhkyn taustalla on Joinex Oy:n vahva kokemus Suomi.fi-palveluiden liittämisestä eri hallinnonalan järjestelmiin. Monipuolisten ominaisuuksiensa myötä Kyyhky sopii ja on käytössä erilaisilla julkishallinnon toimijoilla, esimerkiksi valtionhallinnossa, aluehallinnossa, kunnissa ja yliopistoissa.

Kyyhky on

Helppo

Lähetät Suomi.fi-viestejä vaivatta usealle vastaanottajalle, viestit voivat olla sähköisiä tai paperikirjeitä. Keskustelunäkymästä näet sekä lähetetyt että saapuneet viestit liitteineen ja toimitustietoineen.

Turvallinen

Viestien kulku Suomi.fi-palveluun tapahtuu salattuna ja tunnistettujen osapuolten välisenä.

Vastuullinen

Säästät työaikaa, kustannuksia ja ympäristöä.

Näin se toimii

Kirjoita viesti

Kirjoita viesti Kyyhkyssä ja lähetä se liitteineen niin monelle vastaanottajalle kuin on tarve. Vastaanottajien osoite- ja tilatiedot haetaan automaattisesti.

Viesti toimitetaan

Viesti toimitetaan vastaanottajien Suomi.fi- viestien postilaatikkoon. Mikäli vastaanottajalla ei ole Suomi.fi-viestejä käytössään, viesti toimitetaan paperikirjeenä.

Keskustele

Suomi.fi-käyttäjät voivat sekä vastata heille lähetettyihin viesteihin että lähettää sinulle viestejä - mikäli olet sallinut vastaamisen ja lähettämisen.

Seurattavaa viestintää

Näet keskustelunäkymästä kunkin asiakkaan kohdalta, koska viesti on vastaanotettu ja pystyt halutessasi reagoimaan tilanteeseen.

Ominaisuudet

Seuraavassa on esitelty joitakin Kyyhkyn ominaisuuksia; miten ne rakentuvat Suomi.fi-viestien ominaisuuksille ja laajentavat niitä. Yksityiskohtaisempia tietoja löytyy sivuiltamme https://joinex.fi/kyyhky.

Viranomaispalvelut yhteistyössä

Kyyhky käyttää monipuolisesti Suomi.fi-viestien lisäksi muita Suomi.fi-palveluita* sekä rekistereitä**. Esimerkiksi ajantasaisten vastaanottajatietojen hakuun.

Monipuolista viestintää

Kyyhky tukee kaikkia Suomi.fi-viestit palvelun ominaisuuksia ja tarjoaa myös lisäominaisuuksia. Kyyhkyllä voi esimerkiksi lähettää viestin kerralla yhdelle tai useammalla vastaanottajalle (Suomi.fi-viestit tukee vain yhtä vastaanottajaa). Vastaanottajia voi viestille lisätä yksitellen, useamman kerralla, tiedostosta tai sisäiseltä leikepöydältä. Kyyhkyllä voi tehdä massalähetyksiä, joissa viestit ovat personoitu vastaanottajakohtaisesti.

Helppoa käyttöä

Kyyhkyn käyttö on sähköpostin kaltaisena helppo omaksua: viestit, kansiot, haut, suodatukset, luokittelut ja säännöt ovat tuttuja sähköpostista. Lisäominaisuuksia ovat mm. keskusteluiden sisäiset kommentit ja muistutukset. Viestipohjien avulla voi tehostaa ja yhdenmukaistaa viestintää.

Viestin lähetyksessä ei tarvitse miettiä toimitustapaa, se määräytyy vastaanottajan valinnan perusteella. Sähköisen viestin voi aina pakottaa paperikirjeeksi tai lähettää kirjeen pelkillä nimi- ja osoitetiedoilla. Paperikirjeiden osalta Kyyhky tarkistaa viestin liitteet ja lähettää yhden tulostuskelpoisen liitetiedoston.

Tilanne hallinnassa

Kyyhkyssä ei tarvitse päivystää. Uusista viesteistä tai muista tapahtumista voi tilata ilmoituksen ja hälytyksen sähköpostiin. Kyyhky tarjoaa myös kattavat tilastot viestinnän seuraamiseen.

Turvallista viestintää

Suomi.fi-viestit luo pohjan turvalliselle ja tunnistetulle viestinnälle. Kyyhky tuo sen päälle lisää turvallisuutta käyttöoikeuksien ja viestien säilytysaikojen kautta.

Tieto liikkuu

Viesti ei välttämättä jää Kyyhkyyn. Keskusteluista voi ottaa PDF-muotoisen tulosteen arkistoitavaksi tai paketoida tulosteen oheen kaikki keskustelun liitetiedostot. Kaikki tiedot saa ulos Kyyhkystä myös JSON-muodossa jatkojalostettavaksi tai -käytettäväksi. Tehokkain tapa siirtää tietoa on Kyyhkyn API-rajapinta, jolla voi lähettää ja hakea viestejä kuten käyttöliittymästä.

* Suomi.fi-tunnistus ja Suomi.fi-palveluväylä

** Väestötietojärjestelmä ja yritystietojärjestelmä

Käyttöesimerkit

Julkisiin palveluihin liittyy keskeisesti viestintä toimijan ja asiakkaan välillä. Viestinnän sähköistäminen vastaa valtion ajamaan hankkeeseen julkisen hallinnon digitalisaatiosta, jonka keskeisiä tavoitteita ovat ajantasainen tiedonvälitys turvallisesti ja kustannustehokkaasti. Suomi.fi-viestit vastaa näihin tarpeisiin.

Alla on kategorioittain lueteltu palvelusektoreita ja niihin liittyviä, viestintää vaativia palveluita – pääosin kuntapuolelta. Lisää käyttötapauksia (myös alue- ja valtionhallinnosta) löytyy sivuiltamme https://joinex.fi/referenssit.

Esimerkki 1 - lupahakemus

Asiakas lähettää lupahakemuksen viranomaiselle

- Suomi.fi-palvelusta
- Erityisestä lomakepalvelusta
- Sähköpostitse tai paperisena

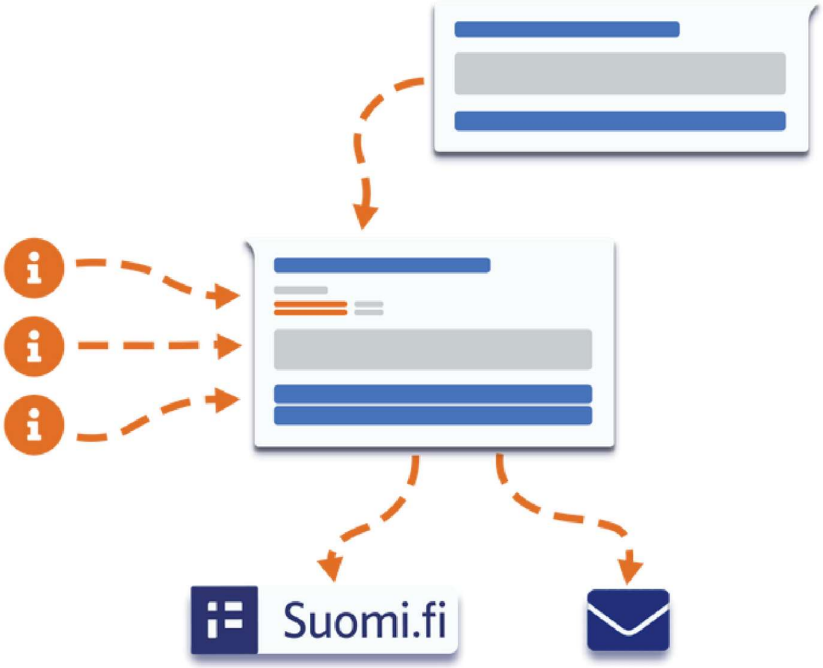
Keskustelu jatkuu Kyyhkyn avulla

Viranomainen voi pyytää lisätietoja tai liitteitä asiakkaalta keskustelussa ja asiakas voi toimittaa tarvittavat dokumentit samaiseen keskusteluun viranomaisen käsiteltäväksi.

Päätös toimitetaan asiakkaalle

Jos asiakkaalla on käytössään Suomi.fi-viestit, päätös toimitetaan asiakkaalle keskustelun liitteenä. Jos ei, Kyyhky lähettää päätösdokumentin Suomi.fi-viestien tulostuspalvelun kautta perinteisenä kirjeenä.

Esimerkki 2 - tietopyynnöt



Tietopyyntö:

- Suomi.fi-palvelusta
- Erityisestä lomakepalvelusta
- Sähköpostitse tai paperisena

Keskustelun jatkuminen Kyyhkyn avulla

Asiointiprosessi ja siihen liittyvä viestintä nähtävissä. Asiakkaalle voidaan toimittaa materiaalia monesta lähteestä Kyyhkyn avulla.

Asiakkaalla käytössä Suomi.fi-viestit

Materiaali toimitetaan automaattisesti sähköisenä.

Asiakkaalla ei käytössä Suomi.fi-viestejä

Kyyhky kokoaa sähköisen materiaalin yhdeksi dokumentiksi, joka lähetetään Suomi.fi-viestien tulostuspalvelun kautta perinteisenä kirjeenä.