MML
MAANMITTAUSLAITOS

Mitä seuraavaksi digiasioinnissa?

Asiakaskokemuksen parantaminen ja digiasioinnin kehittäminen

Susanne Hellman, Asiakkuusjohtaja

Jani Kylmäaho, Kehitys- ja digitalisaatiojohtaja

Digiasioinnin tavoitetila

Parempi asiakaskokemus

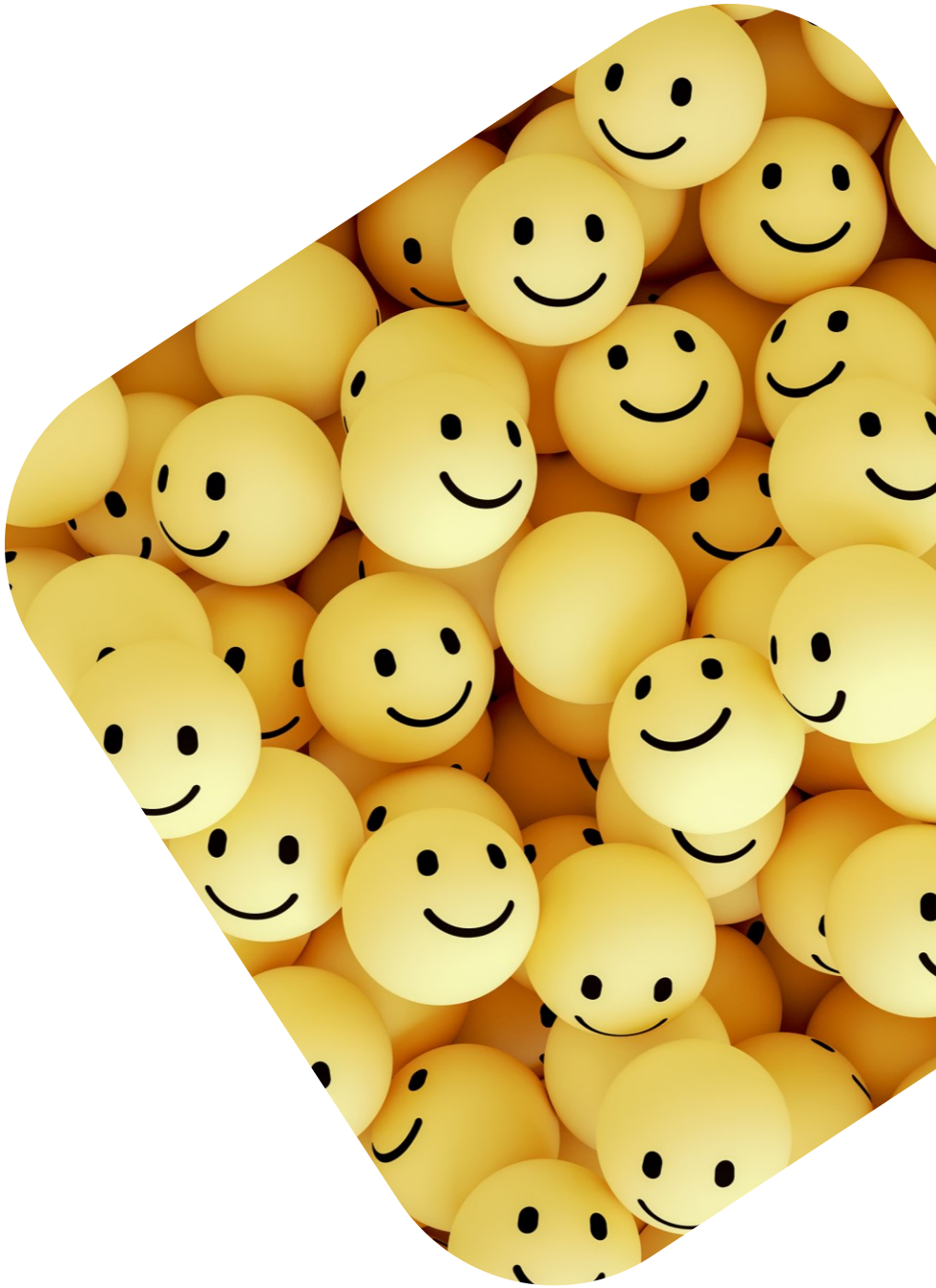
Vähäisempi asiointitarve

Parempi tuottavuus

Asiakaskokemuksen parantaminen

Parempi asiakaskokemus

- Kehitämme digipalveluja entistä enemmän yhdessä asiakkaiden kanssa.
- Seuraamme ja mittaamme asiakaskokemusta.



Kehitetään yhdessä

- Luomme toimintatapoja kehittämisyhteistyölle asiakkaiden ja sidosryhmien kanssa.
- Syvennämme asiakasymmärrystä.
- Hyödynnämme asiakastarpeiden tuntemusta kehittämisen priorisoinnissa.

Kysymme ja kuuntelemme

- Jatkamme ja laajennamme asiakaskokemuksen mittaamista
- Kutsumme keskeiset käyttäjäryhmät mukaan uusien palveluiden kehittämiseen jo alkuvaiheessa
- Toivottavasti olet mukana yhteisellä matkallamme kohti sujuvampia palveluita ja helpompaa asiointia!

Uutta ja tulevaa digiasioinnissa

Digitaalinen viranomaisviestintä

- Vuoden 2026 alusta siirrytään ensisijaisesti digitaaliseen viranomaisviestintään eli Suomi.fi-viestien käyttöön.
- Siirtymä tehdään automaattisesti niille täysi-ikäisille ja täysivaltaisille henkilöille, jotka ovat tunnistautuneet jonkin viranomaiseen sähköiseen asiointipalveluun.
- **Muista tarkistaa** Suomi.fi-postilaatikko säännöllisesti!

Vähennämme sähköpostin käytön

- Tällä hetkellä moni toimenpide vaatii hakemuksen jättämistä tai tietojen välittämistä Maanmittauslaitokselle sähköpostitse tai asioimalla paikan päällä.
- Poistamme asiointitarvetta ja kehitämme vaihtoehtoisia asioinnin tapoja.
  - Henkilöasiakkaille Asiointipalvelu.
  - Viranomaisten ja ammattitoimijoiden suuntaan laajennetaan rajapintapalveluiden käyttöä ja suunnitellaan viranomaisen näkymää Asiointipalveluun.
- Suunnittelua tehdään yhteistyössä sidosryhmien kanssa.

Lisäämme itsenäistä asiointia

- Näet Asiointipalvelussa omat tietosi.
- Voit seurata oman asiasi etenemistä.
- Voit täydentää puuttuvia tietoja tai asiakirjoja.
- Saat apua asioinnin tueksi.
  - Verkkosivujen asiointiapurit
  - Tekoälyavusteinen chatbot-opastaja (tulossa myöhemmin)

Tunnemme Maan – turvaamme tulevaisuutta

MML
MAANMITTAUSLAITOS