

# PROVINCIA.

## Asiakasportaalin käyttöohje

Henkilöasiakas

# SISÄLLYSLUETTELO - Henkilöasiakas

- Sisäänkirjautuminen
  - Palvelun osoite
  - Kirjaudu sisään
- Perusnäkymät
  - Etusivu
  - Omat tiedot
  - Asiointikansio
- Yhteydenoton luonti
  - Aloita yhteydenoton luonti
  - Täytä yhteydenoton perustiedot
  - Lisää yhteydenottoon liite
  - Asioi toisen puolesta
  - Lähetä yhteydenotto käsiteltäväksi



# SISÄÄNKIRJAUTUMINEN - Henkilöasiakas

# Palvelun osoite

1. Navigoi osoitteeseen <https://asiointi.provincia.fi/web/loppukayttajat>
2. Valitse kirjautumistavaksi
  1. Vahva tunnistautuminen: Telia Tunnistus-palvelu (Henkilöasiakkaan rooli)

PROVINCIA.

## Provincia - ProPalvelu

### Kirjaudu palveluhallintaan

Sähköisessä asiointipalvelussa voit luoda palvelupyynnöksiä ja seurata niiden edistymistä. Asiointihistoriaasi tallentuvat palvelun kautta lähetetyt palvelupyynnöt, luonnokset ja käsittelijöiden kanssa käymäsi viestittely.

### Vahva tunnistautuminen

Pankkitunnistautuminen tai mobiilivarmenne

# Kirjaudu sisään – Vahva tunnistautuminen

**Vahva tunnistautuminen**  
Pankkitunnistautuminen tai mobiilivarmenne

1. Valitse *Vahva tunnistautuminen*

2. Kirjaudu sisään käyttäen pankkitunnuksia

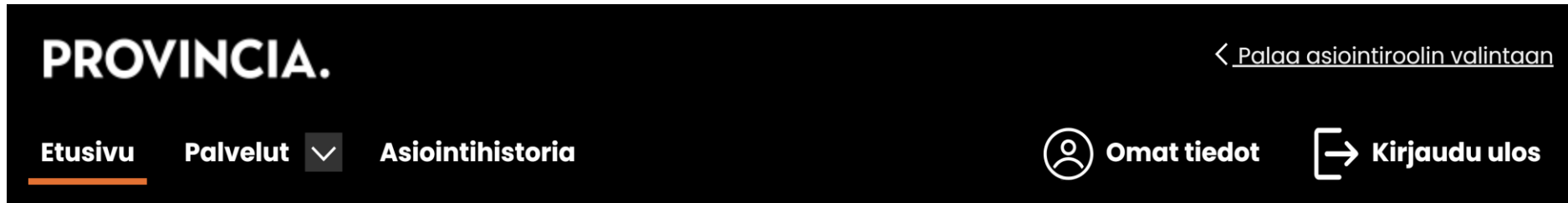
3. Päivitä käyttäjätilin tiedot  
- Lisää sähköpostiosoite

# PERUSNÄKYMÄT - Henkilöasiasias

# Ylävalikko - Henkilöasiakas

Sivun yläreunasta löytyy palvelun ylävalikko (header), joka on näkyvissä kaikilla sivuilla

Palaa asiointiroolin valintaan:  
Ammattikäyttäjä tai henkilöasiakas



Palaa etusivulle

Palvelut /  
yhteydenotot  
Provincian suuntaan

Käyttäjän asiointihistoria:  
luonnostilaiset, lähetetyt ja  
valmiit yhteydenotot

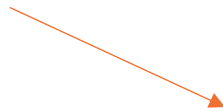
Käyttäjän Omat tiedot

Kirjaudu ulos  
portaalista

# Alatunniste

Sivun alareunasta löytyy palvelun alatunniste (footer), joka on näkyvissä kaikilla sivuilla

Provincian postiosoite



Palvelun  
saavutettavuusseloste



# Henkilöasiakkaan etusivu

## Henkilöasiakas - ProPalvelu

### Uusi yhteydenotto

- Palkkapalvelut
- Talouspalvelut
- Käyttöoikeudet ja kirjautumisongelmat

### Keskeneräiset asiat

- Luonnokset
- Lähetetyt
- Valmiit

Asia	Luontiaika	
23 : Kirjautumisongelmat	11.02.2026 14:49	

Välilehdistä saat näkymän luonnostilaisiin, lähetettyihin ja valmiisiin yhteydenottoihin

Valitse painikkeesta aloittaaksesi uusi yhteydenotto

Poista luonnos-tilassa oleva yhteydenotto Roskakori-painikkeesta

Yhteydenoton nimi toimii linkkinä lomakkeelle

# Asiointihistoria - Henkilöasiakas

Etusivu > Asiointihistoria

## Asiointihistoria

Luonnokset	Lähetetyt <span>11</span>	Valmiit <span>37</span>
<b>Asia</b>		
<b>Luontiaika</b>		
1986 : Järjestelmätuki HR	11.02.2026 09:09	
1979 : Häiriö	10.02.2026 15:12	
1893 : Kela- ja vakuutusasiat	06.02.2026 13:55	
1807 : Palkka-ajot	04.02.2026 12:58	
1689 : Maksuliikenne	30.01.2026 10:21	
1688 : Maksuliikenne	30.01.2026 10:20	
1686 : Maksuliikenne	30.01.2026 10:07	
1662 : Maksuliikenne	29.01.2026 15:11	
1642 : Maksuliikenne	29.01.2026 14:15	
1639 : Maksuliikenne	29.01.2026 14:04	

1 [Seuraava sivu](#) >

Asiointihistoria-näkymästä käyttäjä näkee omat yhteydenotot.

**Luonnokset** – yhteydenotto on aloitettu, mutta ei vielä lähetetty

**Lähetetyt** – yhteydenotto on lähetetty Provincialle käsittelyyn

**Valmiit** – yhteydenotto on Provincialla käsitelty ja valmis

Asian otsikko toimii linkkinä yhteydenoton lomakkeelle.

Yhteydenotot järjestetään siten, että uusin näkyy ylimpänä. Sivulla näytetään kerrallaan 10 yhteydenottoa, ja tämän jälkeen ne jaetaan useille sivuille.

Roskakori-painikkeesta voi luonnostilassa olevan yhteydenoton poistaa.

# Asiointihistoria - Henkilöasiakas

Etusivu > Asiointihistoria

## Asiointihistoria

Luonnokset

Lähetetyt **11**

Valmiit **37**

Asia	Muokattu viimeksi	Käsittelyvaihe	
2017 : Häiriö	12.02.2026 10:14	Vireillepano/-tulo	Viestejä: 1
2021 : Häiriö	12.02.2026 09:58	Vireillepano/-tulo	Viestejä: 1
139 : Kela- ja vakuutusasioiden yhteydenotto	10.02.2026 08:06	Vireillepano/-tulo	
1860 : Järjestelmätuki talous	04.02.2026 20:35	Vireillepano/-tulo	
90 : Kela- ja vakuutusasioiden yhteydenotto	04.02.2026 18:26	Vireillepano/-tulo	
1690 : Maksuliikenne	04.02.2026 15:34	Vireillepano/-tulo	
189 : Matka/kululasku -asioiden yhteydenotto	04.02.2026 15:34	Vireillepano/-tulo	Viestejä: 2
109 : Myyntireskontran yhteydenotto	04.02.2026 11:43	Vireillepano/-tulo	
108 : Kela- ja vakuutusasioiden yhteydenotto	03.02.2026 10:39	Vireillepano/-tulo	Uusia viestejä 1

**Lähetetyt yhteydenotot**  
Yhteydenotto on lähetetty Provincialle käsittelyyn

Yhteydenottoja ei ole mahdollista poistaa.

**Yhteydenoton viestit:**  
Sininen tausta ilmaisee, kuinka monta viestiä kyseisessä yhteydenotossa on.

Punainen tausta puolestaan tarkoittaa, että yhteydenotolla on uusia viestejä.

# Asiointihistoria - Henkilöasiakas

Ajankohta, jolloin Provincian käsittely yhteydenotolle on valmistunut

Etusivu > Asiointihistoria

**Asiointihistoria**

Luonnokset   Lähetetyt **11**   **Valmiit 37**

Asia	Valmistumisaika	
1611 : Tulorekisteriasiat	12.02.2026 15:07	Viestejä: 1
470 : Myyntireskontra	12.02.2026 14:01	Uusia viestejä 2
2024 : Muu yhteydenotto	11.02.2026 17:58	
2023 : Häiriö	11.02.2026 17:01	
2022 : Häiriö	11.02.2026 16:43	Viestejä: 1
2016 : Häiriö	11.02.2026 15:40	Viestejä: 1
1997 : Häiriö	11.02.2026 11:05	Viestejä: 1
133 : Järjestelmätuen yhteydenotto	10.02.2026 10:33	Uusia viestejä 1
1426 : Järjestelmätuki HR	09.02.2026 14:27	Viestejä: 1
1397 : Kela- ja vakuutusasiat	09.02.2026 12:58	Uusia viestejä 2

1 [Seuraava sivu](#) >

**Valmiit yhteydenotot**

Yhteydenotto on Provinciallyä käsitelty ja valmis.

**Yhteydenoton viestit:**  
Sininen tausta ilmaisee, kuinka monta viestiä kyseisessä yhteydenotossa on.

Punainen tausta puolestaan tarkoittaa, että yhteydenotolla on uusia viestejä.

# Omat tiedot

Etusivu > Omat tiedot

Omissa tiedoissa voidaan tarkastella kirjautuneen käyttäjän tietoja.

Henkilötiedot

Yhteystiedot

## Henkilötiedot

Etunimi

Lauri

Sukunimi

Loppukäyttäjä

Kotikunta

Kieli

Osoite

Järjestelmä voi lähettää sähköpostia

Muokkaa

Tietoja voidaan muokata *Muokkaa* - valinnalla.

*Järjestelmä voi lähettää sähköpostia* - valinnalla käyttäjä voi estää järjestelmää lähettämästä käyttäjälle herätteitä. Herätteitä lähetetään esimerkiksi uusista portaaliin tulleista viesteistä.

# YHTEYDENOTON LUONTI - Henkilöasiakas

# Yhteydenoton luonti

Valitse palvelu

Käyttöoikeudet ja kirjautumisongelmat

Haku

Valitse palvelun nimi aloittaaksesi uuden yhteydenoton

Kirjautumisongelmat



Käy ensin läpi alla olevat asiat ja jos ne ovat kunnossa, laita meille kuvakaappaus virheilmoituksesta tiketin liitteeksi

- onko vpn päällä?
- oletko kokeillut toista nettiyhteyttä?
- pääseekö kollegasi ko järjestelmään?
- oletko ollut yhteydessä oman organisaatiosi IT-tukeen?

Käyttöoikeudet



# Yhteydenoton luonti

1.  
Yhteydenotto

Asiakastiedot

<p><b>* Etunimi</b></p> <input type="text" value="Lauri"/>	<p><b>* Sukunimi</b></p> <input type="text" value="Loppukäyttäjä"/>
<p><b>* Sähköposti</b></p> <input type="text" value="lauri.loppukayttaja@ebs-twoday.fi"/>	<p><b>Puhelinnumero</b></p> <input type="text"/>
<p><b>* Organisaatio</b></p> <input type="text" value="Esm Demo Oy"/>	<p><b>Yksikkö</b></p> <input type="text" value="Valitse:"/>
<p><b>📧 Vastaanottokuittauksen sähköpostiosoitteet</b></p> <input type="text"/> <p><small>Erottele sähköpostiosoitteet ; merkillä</small></p>	

Lomakkeelle alustuu asiakastietoihin automaattisesti kirjautuneen käyttäjän tiedot. Käyttäjä voi muokata alustunutta sähköpostiosoitetta.



Organisaatio valinta on lomakkeella pakollinen. Osalla organisaatioista on valittavissa myös vapaavalintainen Yksikkö -tieto. *Vastaanottokuittauksen sähköpostiosoitteet* -kenttään on mahdollista määrittää sähköpostiosoitteita kirjautuneen käyttäjän lisäksi, jolle halutaan välittää tieto yhteydenotosta.



# Yhteydenoton luonti

Mikäli kirjautunut käyttäjä asioi toisen puolesta, valitaan lomakkeelta *Asioi toisen puolesta*. Valinnan jälkeen lomakkeella näytetään puolesta-asioinnin kentät.

Puolesta-asioinnin kentät ovat kaikki pakollisia kenttiä ja ne tulee täyttää ennen lomakkeen lähetystä.

Asioi toisen puolesta

\* Puolesta-asioitavan etunimi

\* Puolesta-asioitavan sukunimi

\* Puolesta-asioitavan sähköpostiosoite

\* Puolesta-asioitavan puhelinnumero

\* Puolesta-asioinnin valtakirja

Raahaa tiedostoja tähän tai käytä painiketta alla.

Valitse tiedosto

# Yhteydenoton luonti

Mikäli palvelulla on luokitteluja, tulee ne täyttää *Palvelutyyppi* –valintaan. Luokittelutasot ovat palvelukohtaisia ja järjestelmä näyttää tasoja käyttäjän tekemien valintojen mukaan.

Aihe ja Kuvaus kenttiin kirjoitetaan yhteydenoton tarkemmat tiedot. Kuvaus -kentässä on mahdollista käyttää myös tekstin muotoilutyökaluja.

Liitteet -kenttään käyttäjä voi lisätä yhden tai useamman yhteydenottoon liittyvän liitteen. Liitteet voidaan valita omalta työasemalta *Valitse tiedostoja* –valinnalla tai raahaamalla *Liitteet* komponentin päälle.

Yhteydenoton tiedot

\* **Asiatyyppi**

KOKO ammattikäyttäjän ja henkilöasiakkaan kirjautumisongelmat

\* **Palvelutyyppi**

Valitse:

Puuttuva tai virheellinen arvo

\* **Aihe**

\* **Kuvaus**

**B** *I* ☰ ☰☰ ☰☰☰ ☰☰☰☰ ☰☰☰☰☰

Liitteet

Raahaa tiedostoja tähän tai käytä painiketta alla.

Valitse tiedostoja

# Yhteydenoton luonti

Osalla luokitteluista on käytössä lisäkenttiä, jotka näytetään tehtyjen valintojen jälkeen. Lisäkentät ovat palvelu- ja luokitteluvaihtoehtoisia.



## Yhteydenoton tiedot

### \* Asiatyyppi

TALPA henkilöasiakkaan myyntireskontra

### \* Palvelutyyppi

Tilinumeron ilmoitus suorituksen palautusta varten

### \* Asiakasnumero

### \* Laskunumero

### \* Toivottu maksuaika

### \* Suorituksen maksupäivä

### \* Suorituksen summa

### \* Tilinomistajan nimi

### \* Tilinumero (IBAN)

### \* Aihe

# Yhteydenoton luonti

Lomakkeen *Tallenna ja keskeytä* -valinnasta asiaa ei lähetetä vielä Provincialle käsittelyyn, mutta se tallentuu kirjautuneen käyttäjän asiointikansioon *Luonnos* -tilaisiin asioihin.

**Tallenna ja keskeytä**

Lomakkeen *Esikatsele ja lähetä* -valinnalla avautuu käyttäjälle *Esikatselu* -sivu, josta asia lähetetään Provincialle käsittelyyn.

**Esikatsele ja lähetä**

# Yhteydenoton luonti

Yhteydenotto

Paina 'Lähetä' -painiketta, kun haluat lähettää asian käsiteltäväksi

## Palaa muokkaukseen

Palaan takaisin edelliselle lomakkeen muokkaussivulle, jossa asian lomakkeen muokkaamista voidaan jatkaa.

## Keskeytä

Asiaa ei lähetetä Provincialle käsittelyyn ja se tallentuu kirjautuneen käyttäjän Luonnos –tilaisiin asioihin.

## Lähetä

Valinnasta asia lähetetään Provincialle käsittelyyn.

Etunimi	Sukunimi
Lauri	Loppukäyttäjä
Sähköposti	Puhelinnumero
lauri.loppukayttaja@ebs-twoday.fi	
Organisaatio	Yksikkö
Esm Demo Oy	
Vastaanottokuitituksen sähköpostiosoiteet	
<input checked="" type="checkbox"/> Asioi toisen puolesta	
Puolesta-asioitavan etunimi	Puolesta-asioitavan sukunimi
Teppo	Testi
Puolesta-asioitavan sähköpostiosoite	Puolesta-asioitavan puhelinnumero
anni.niekkamaa+test@twoday.com	123
Puolesta-asioinnin valtakirja	
Testiasiakirja.pdf	30 KB

# Yhteydenoton luonti

Asian lähettämisen jälkeen, se löytyy kirjautuneen käyttäjän asiointikansiossa *Lähetetyt* -välilehdeltä.

PROVINCIA.

Etusivu    Palvelut ▾    **Asiointihistoria**

Etusivu > Asiointihistoria  
Asiointikansio > 2112 : Kirjautumisongelmat

viimeisin muutos 16.2.2026 16:55  
tunniste 2112

## 2112 : Kirjautumisongelmat

Viestit

↑    **Muu ongelma**    16.2.2026 16:55  
Minä

Hei,  
Ongelmia kirjautumisessa

Liitteet  
Testiasiakirja.pdf

Vastaa viestiin

Asiat ja lomakkeet

▾    **2112 : Kirjautumisongelmat**

Käsittelyssä    16.2.2026 16:55

Lomakkeen täyttäminen    16.2.2026 16:55    [Tarkastele tietoja](#)

Asian lähettämisen jälkeen järjestelmä muodostaa asialle viestiketjun *Aihe* ja *Kuvaus* kentistä. Viestiketjun kautta asioija voi toimittaa vielä puuttuneita lisätietoja Provincian käsittelyyn *Vastaa viestiin* –toiminnolla.