



الحاكمة كاثيري هوكول

للنشر فورًا: 2023/10/24

**الحاكمة هوكول تعين تونيا ويبستر أول رئيسة تنفيذية لتجربة العملاء في ولاية نيويورك**

**تحمل ويبستر معها إلى هذا المنصب خبرة تزيد عن عقدين من الزمن في العمل التحويلي في القطاع الخاص**

**سيقوم مكتب تجربة العملاء الرئيسي بدور رئيسي في خطة الحاكمة الشاملة لتحسين الوصول إلى خدمات الولاية وجعل الحكومة تعمل بشكل أفضل لجميع سكان نيويورك**

أعلنت الحاكمة كاثيري هوكول اليوم عن تعيين تونيا ويبستر للعمل كأول رئيسة تنفيذية لتجربة العملاء في ولاية نيويورك. في هذا المنصب، ستعمل ويبستر مباشرة مع وكالات الولاية للدفاع عن ثقافة تتمحور حول العملاء وتحويل الطريقة التي يحصل بها سكان نيويورك على الخدمات والمزايا من الولاية. تم الإعلان عن إنشاء هذا المنصب المهم لأول مرة في خطاب حالة الولاية لعام 2023 للحاكمة وهو جزء من خطة شاملة لجعل الحكومة تعمل بشكل أفضل لجميع سكان نيويورك. ويبستر هي أول رئيسة تنفيذية لتجربة العملاء تعينها الحاكمة في البلاد.

“لا ينبغي أن يكون الحصول على خدمة أو منفعة من جهة حكومية أمرًا صعبًا أو مؤلمًا أو محبطًا،” قالت الحاكمة هوكول. “ومع مشاركة تونيا ويبستر وقيادة هذا الجهد، أنا واثقة من أن نيويورك ستضع المعيار عندما يتعلق الأمر بتقليل نقاط الضعف وزيادة الكفاءة ووضع العميل في المقام الأول. من خلال عدسة جديدة لتجربة العملاء، سوف نثبت للأمة ما يمكن أن تفعله الحكومة.”

يتولى المكتب الرئيسي لتجربة العملاء (Chief Customer Experience Office, CXO) مهمة تحسين كيفية تفاعل المقيمين مع حكومة ولاية نيويورك. وستعمل جنبًا إلى جنب مع وكالات الولاية لضمان أن تكون تجربة المقيمين في محور الخدمات المقدمة للجمهور.

ستقوم ويبستر بتطوير وقيادة تنفيذ استراتيجية تجربة العملاء على مستوى الولاية؛ والتعاون مع قادة الوكالات لتحديد تحسينات العملية ووضع أهداف قابلة للتحقيق تعتمد على البيانات؛ وتوسيع قدرة الولاية على التصميم الذي يركز على الإنسان من خلال تنمية فرقها من الباحثين المستخدمين والمصممين والمهنيين الرقميين؛ والتأكد من أن مبادئ تجربة العملاء مضمنة في خارطة طريق التكنولوجيا الخاصة بالولاية.

يعتمد تعيين ويبستر على عدد من المبادرات المستمرة التي تتمحور حول تجربة العملاء داخل حكومة ولاية نيويورك، بما في ذلك تحسين تجربة التسجيل والتسوق لبرنامج التغذية التكميلية الخاص للنساء والرضع والأطفال (WIC)؛ وتسريع وتحسين الوصول إلى الإعفاءات الضريبية الهامة، بما في ذلك أداة جديدة مجانية لتقديم الإقرارات الضريبية لسكان نيويورك المؤهلين؛ وتوسيع نطاق الحصول على المساعدة في رعاية الطفل؛ والإسراع في إطلاق منصات اتصال محسنة مصممة لجعل التفاعل مع وكالات الولاية أبسط وأكثر كفاءة؛ وتوسيع فرق الولاية من الباحثين المستخدمين والمصممين والمهنيين الرقميين لضمان أن تكون المعاملات عبر الإنترنت سهلة الاستخدام ومفهومة ويمكن الوصول إليها وتخدم سكان نيويورك على النحو الملائم.

تتمتع ويبستر بأكثر من 20 عامًا من الخبرة في قيادة التحولات في تجربة العملاء عبر القطاع الخاص. شغلت مؤخرًا منصب النائب الأول الرئيس للخدمة في رابطة الصليب الأزرق الدرع الأزرق "Blue Cross Blue Shield" في ماساتشوستس

والرئيسة السابقة لمكتب تجربة العملاء للخطة الصحية. وقبل عملها مع رابطة الصليب الأزرق الدرع الأزرق، تولت تونيا منصب نائبة رئيس تجربة العملاء في كومكاست إن بي سي/يونيفرسال، حيث قامت بتحسين رضا العملاء والخدمة بشكل كبير. ستقدم ويبستر تقاريرها إلى كاثرين جارسيا، مديرة العمليات والبنية التحتية في الولاية.

**قالت تونيا ويبستر، كبيرة مسؤولي تجربة العملاء في ولاية نيويورك:** "إنه لشرف وامتنياز أن أعمل كأول رئيسة تنفيذية لتجربة العملاء في ولاية نيويورك، وأنا حريصة على استخدام مجموعة مهاراتي للمساعدة في جعل هذه الحكومة أكثر استجابة للمقيمين وعائلاتهم. لقد جعلت الحاكمة هوكول تحسين تجربة العملاء أولوية في نيويورك، وأنا أعلم أنه من خلال العمل معًا يمكننا إزالة العقبات وإنشاء تفاعلات مع الوكالات الحكومية بحيث تكون سريعة وبسيطة وأكثر كفاءة للجميع."

**قال درو راي، كبير مسؤولي المعلومات في ولاية نيويورك:** "بصفتنا موظفين حكوميين، ندرك أن شعب نيويورك يجب أن يكون في قلب كل ما نقوم به. تسلط مبادرة الحاكمة هوكول الضوء على الحاجة إلى ترقية الأنظمة وتقليل الاحتكاك للتأكد من أن سكان نيويورك يمكنهم الوصول بسهولة وأمان إلى الخدمات الحيوية التي يحتاجونها ويستحقونها. سيعمل مكتب خدمات تكنولوجيا المعلومات بشكل وثيق مع مكتب تجربة العملاء (CXO) الجديد بالولاية لتطوير نهج يركز على العملاء في جميع أنحاء حكومة الولاية وتصميم عمليات ومعايير ومنصات رقمية أكثر سهولة في الاستخدام ويمكن الوصول إليها وتبسيطها."

**قال نائب مدير مكتب الإدارة والميزانية في البيت الأبيض جيسون ميلر:** "منذ اليوم الأول، وضعت إدارة بايدن تقديم الخدمات التي تركز على العملاء في صميم كل ما نقوم به. يثبت تعيين الحاكمة هوكول رئيسًا لقسم تجربة العملاء التزامها بضمان تصميم الخدمات الحكومية لوضع احتياجات الناس في المقام الأول. لا يوجد شيء حزبي في جعل الحكومة فعالة وفعالة في خدمة الجمهور، والولايات في طليعة تحسين تقديم الخدمات العامة كل يوم. نتطلع إلى التعاون مع مكتب تجربة العملاء في نيويورك، وجميع الولايات ونحن نعمل على تحقيق نتائج لجميع الأمريكيين."

###

تتوفر أخبار إضافية على [www.governor.ny.gov](http://www.governor.ny.gov)  
ولاية نيويورك | الغرفة التنفيذية | [press.office@exec.ny.gov](mailto:press.office@exec.ny.gov) | 518.474.8418

[إلغاء الاشتراك](#)