



Pou Piblikasyon Imedya: 24/10/2023

GOUVÈNÈ KATHY HOCHUL

**GOUVÈNÈ HOCHUL NONMEN TONYA WEBSTER KÒM PREMYE OFISYE AN  
CHÈF POU EKSPERYANS KLIYAN NAN ETA NEW YORK**

***Webster pote plis pase de deseni travay ki pote transfòmasyon nan sektè prive a  
nan pozisyon an***

***Ofisye an Chèf pou Eksperyans Kliyan pral jwe yon gwo wòl nan plan jeneral  
Gouvènè a pou amelyore aksè ak sèvis eta yo epi fè gouvènman an travay pi byen  
pou tout Nouyòkè yo***

Gouvènè Kathy Hochul te anonse jodi a nominasyon Tonya Webster pou sèvi kòm premye Ofisye an Chèf pou Eksperyans Kliyan (Chief Customer Experience Officer, CXO) nan Eta New York. Nan pozisyon sa a, Webster pral travay dirèkteman ak ajans eta yo pou defann yon kilti ki santre sou kliyan epi transfòme fason rezidan New York yo jwenn sèvis ak avantaj Eta a yo. Kreyasyon pozisyon enpòtan sa a te premye anonse nan Diskou Eta Leta 2023 Gouvènè a epi li fè pati yon plan jeneral pou fè gouvènman an travay pi byen pou tout Nouyòkè yo. Webster se premye Ofisye an Chèf pou Eksperyans Kliyan ke Gouvènè a nonmen nan peyi a.

"Jwenn yon sèvis oswa avantaj nan men yon ajans gouvènmantal pa dwe yon defi, douloure oswa fwistre". **Gouvènè Hochul te deklare.** "Ak Tonya Webster ki abò epi ki mennen efò sa a, mwen gen konfyans New York pral fikse estanda nan sa ki gen pou wè ak diminye pwoblèm, ogmante efikasite, epi mete kliyan an premye. Avèk yon nouvo fokis sou eksperyans kliyan, nou pral montre nasyon an sa gouvènman an ka fè."

Ofisye an Chèf pou Eksperyans Kliyan (CXO) gen responsablite pou amelyore fason rezidan yo kominike avèk gouvènman Eta New York la. Li pral travay ansanm ak ajans Eta yo pou asire ke eksperyans rezidan yo nan sant sèvis yo bay piblik la.

Webster pral devlope epi dirije egzekisyon yon estrateji eksperyans kliyan nan tout eta a; kolabore ak lidè ajans yo pou idantifye amelyorasyon pwosesis yo epi fikse objektif ki reyalizab ki baze sou done; elaji kapasite eta a pou konsepsyon ki santre sou moun nan ogmante ekip chèchè itilizatè, konseptè ak pwofesyonèl dijital li yo; epi asire ke prensip eksperyans kliyan yo entegre nan plan teknoloji eta a.

Nominasyon Webster a baze sou yon kantite inisyativ kontinyèl ki santre sou eksperyans kliyan nan gouvènman Eta New York la, ki gen ladan amelyore eksperyans enskripsyon akachat pou Pwogram Nitrisyon Siplemanè Espesyal pou Fanm, Tibebe ak Timoun (Women, Infants and Children, WIC); akselere ak amelyore aksè ak kredi taks enpòtan, ki gen ladan yon nouvo zouti pou ranpli taks gratis pou Nouyòkè ki elijib yo; elaji aksè ak asistans pou gadri; akselere lansman platfòm kominikasyon amelyore ki fèt pou fè kominike avèk ajans Eta yo pi senp epi pi efikas; epi elaji ekip chèchè itilizatè, konseptè ak pwofesyonèl dijital eta a pou asire ke tranzaksyon sou entènèt yo fasil pou itilize, konpreyansif, aksesib epi sèvi Nouyòkè yo kòmsadwa.

Webster gen plis pase 20 ane eksperyans nan dirije transfòmasyon eksperyans kliyan atravè sektè prive a. Dènyèman, li te sèvi kòm Vis Prezidan Sèvis Prensipal pou Blue Cross Blue Shield nan Massachusetts ak ansyen Ofisye an Chèf pou Eksperyans Kliyan pou plan sante a. Anvan wòl li ak Blue Cross Blue Shield, Tonya te Vis Prezidan Eksperyans Kliyan pou Comcast NBC/Universal, kote li te amelyore satisfaksyon ak sèvis kliyan yo yon fason konsiderab. Webster pral rapòte bay Kathryn Garcia, Direktè Operasyon ak Enfrastrikti Eta a.

**Ofisye an Chèf pou Eksperyans Kliyan Eta New York la, Tonya Webster, te deklare,** "Se yon onè ak yon privilèj pou m sèvi kòm premye Ofisye anchèf Eksperyans Kliyan Eta New York, epi pa ka tann pou mwen sèvi ak konpetans mwen pou ede gouvènman sa a vin pi reyaktif pou rezidan yo ak fanmi yo. Gouvènè Hochul te jisteman fè amelyore eksperyans kliyan an yon priyorite nan New York, epi mwen konnen ke lè nou travay ansanm nou ka retire obstak yo epi kreye entèraksyon ak ajans gouvènman ki rapid, senp ak pi efikas pou tout moun."

**Ofisye Enfòmasyon Anchèf Eta New York la, Dru Rai, te deklare,** "Antanke fonksyonè piblik, nou rekonèt pèp New York la dwe nan sant tout sa n ap fè. Inisyativ Gouvènè Hochul la mete aksan sou nesesite pou amelyore sistèm yo epi redwi friksyon pou asire Nouyòkè yo kapab jwenn aksè fasil epi an sekirite nan sèvis enpòtan yo bezwen ak merite. Biwo Sèvis Teknoloji Enfòmasyon an pral travay sere ak nouvo Ofisye an Chèf pou Eksperyans Kliyan eta a pou kiltive yon apwòch ki santre sou kliyan nan tout gouvènman Eta a epi konsevwa pwosesis, estanda ak platfòm dijital ki aksesib ak senplifye epi ki pi fasil pou itilize."

**Direktè Adjwen Biwo Jesyon ak Bidjè Mezon Blanch lan, Jason Miller, te deklare,** "Depi nan premye jou a, Administrasyon Biden lan te mete livrezon sèvis ki konsantre sou kliyan nan sant tout sa nou fè. Nominasyon yon Ofisye anchèf Eksperyans Kliyan pa Gouvènè Hochul demontre yon angajman pou asire sèvis gouvènman an fèt pou mete bezwen moun yo an premye. Pa gen anyen ki patizan nan fè gouvènman efikas ak efisyan nan sèvi piblik la, epi eta yo nan premye liy nan amelyore livrezon sèvis piblik chak jou. Nou enpasyan pou nou kolabore avèk Biwo Eksperyans Kliyan New York la, ak tout eta yo, pandan n ap travay pou bay rezilta pou tout Ameriken yo."

###

Lòt nouvèl disponib sou sit [www.governor.ny.gov](http://www.governor.ny.gov)  
Eta New York | Chanm Egzekitif | [press.office@exec.ny.gov](mailto:press.office@exec.ny.gov) | 518.474.8418

[ANILE ENSKRIPSYON OU](#)