



Diffusione immediata: 24/10/2023

GOVERNATRICE KATHY HOCHUL

LA GOVERNATRICE HOCHUL NOMINA TONYA WEBSTER COME PRIMA RESPONSABILE DELLA CUSTOMER EXPERIENCE NELLO STATO DI NEW YORK

Webster apporta alla posizione più di due decenni di lavoro trasformativo nel settore privato

CXO svolgerà un ruolo fondamentale nel piano generale promosso dalla governatrice per migliorare l'accesso ai servizi statali e migliorare il funzionamento del governo per tutti i newyorkesi

La governatrice Kathy Hochul ha annunciato oggi la nomina di Tonya Webster come prima responsabile della customer experience (Chief Customer Experience Officer, CXO) dello Stato di New York. In questo ruolo, Webster lavorerà direttamente con le agenzie statali per difendere una cultura incentrata sul cliente e trasformare il modo in cui i residenti di New York accedono ai servizi e alle prestazioni dello Stato. La nascita di questa figura importante è stata annunciata per la prima volta nel discorso della governatrice sullo stato dello Stato del 2023 e fa parte di un piano generale che mira a migliorare il funzionamento del governo per tutti i newyorkesi. Webster è la prima responsabile della customer experience nominata a livello governativo in tutto il paese.

La governatrice Hochul ha dichiarato: "Ottenere un servizio o una prestazione da un'agenzia governativa non deve essere difficile, penoso o frustrante. Con Tonya Webster a capo di questa iniziativa, sono certa che New York si imporrà come esempio per quanto riguarda la riduzione dei punti dolenti, l'aumento dell'efficienza e la centralità del cliente. Grazie a una nuova visione della customer experience, dimostreremo alla nazione cosa può fare l'amministrazione pubblica".

Il responsabile della customer experience, CXO ha il dovere di migliorare il modo in cui i residenti interagiscono con l'amministrazione dello Stato di New York. Lavorerà insieme alle agenzie statali al fine di garantire che l'esperienza dei residenti sia sempre centrale nei servizi offerti al pubblico.

Webster si occuperà di sviluppare e dirigere la realizzazione di una strategia di customer experience a livello statale; collaborerà con i leader delle agenzie per individuare cosa migliorare nei processi e stabilire obiettivi raggiungibili basati sui dati; espanderà la capacità dello Stato di progettare in modo orientato all'uomo grazie alla

crescita dei suoi team di ricercatori di utenti, designer e professionisti del digitale; e si assicurerà che i principi della customer experience siano incorporati nella roadmap tecnologica dello Stato.

La nomina di Webster si iscrive nel quadro di una serie di iniziative in corso riguardanti la customer experience all'interno dell'amministrazione dello Stato di New York, come il miglioramento dell'esperienza di iscrizione e di acquisto per il Programma di nutrizione supplementare speciale (Special Supplemental Nutrition Program) per donne, neonati e bambini (Women, Infants and Children, WIC); l'accelerazione e il miglioramento dell'accesso a importanti crediti d'imposta, tra cui un nuovo strumento gratuito per la compilazione delle dichiarazioni dei redditi per i newyorkesi che ne hanno diritto; l'ampliamento dell'accesso all'assistenza all'infanzia; accelerare il lancio di piattaforme di comunicazione migliorate, concepite per rendere più semplice ed efficiente l'interazione con le agenzie statali; e l'ampliamento dei team statali di ricercatori, designer e professionisti digitali per garantire che le transazioni online siano facili da capire, intelligibili, accessibili e che servano adeguatamente i cittadini di New York.

La Webster vanta più di 20 anni di esperienza nella gestione della trasformazione della customer experience nel settore privato. Di recente ha ricoperto il ruolo di vicepresidente senior dei servizi per Blue Cross Blue Shield of Massachusetts e di ex CXO del piano sanitario. Prima di lavorare per Blue Cross Blue Shield, Tonya è stata vicepresidente della customer experience per Comcast NBC/Universal, dove ha migliorato sensibilmente la soddisfazione dei clienti e il servizio. Webster risponderà a Kathryn Garcia, direttrice delle operazioni e delle infrastrutture statali.

La responsabile della customer experience dello Stato di New York, Tonya Webster, ha dichiarato: "È un onore e un privilegio ricoprire il ruolo di prima responsabile della customer experience dello Stato di New York e sono entusiasta di mettere a frutto le mie competenze per contribuire a rendere questo governo ancora più attento alle esigenze dei residenti e delle loro famiglie. La governatrice Hochul ha opportunamente inserito il miglioramento della customer experience tra le priorità di New York e so che collaborando possiamo rimuovere gli ostacoli e creare interazioni con le agenzie governative che siano rapide, semplici e più efficienti nell'interesse di tutti".

Il responsabile informatico dello Stato di New York, Dru Rai, ha dichiarato: "In qualità di funzionari pubblici, riconosciamo che i cittadini di New York devono essere messi al centro di tutto ciò che facciamo. L'iniziativa della governatrice Hochul evidenzia la necessità di aggiornare i sistemi e ridurre lo stress per garantire che i cittadini di New York possano accedere in modo agevole e sicuro ai servizi essenziali di cui hanno bisogno e che meritano. L'Ufficio dei servizi informatici (Office of Information Technology Services, OITS) lavorerà a stretto contatto con il nuovo CXO dello Stato per promuovere un approccio incentrato sul cliente in tutta l'amministrazione statale e ideare processi, standard e piattaforme digitali più semplici, accessibili e snelli".

Il vicedirettore dell'Ufficio della Casa Bianca per la gestione e il bilancio (White House Office of Management and Budget), Jason Miller, ha dichiarato: "Sin dal primo giorno, l'amministrazione Biden ha posto la fornitura di servizi incentrati sul cliente al centro di tutte le nostre attività. La nomina di un responsabile della customer experience da parte della governatrice Hochul testimonia l'impegno a garantire che i servizi governativi siano concepiti per mettere al primo posto le esigenze delle persone. Non c'è nulla di fizioso nel rendere il governo efficiente ed efficace nel servire il pubblico, e gli Stati si trovano ogni giorno in prima linea per migliorare l'erogazione dei servizi pubblici. Non vediamo l'ora di collaborare con l'Ufficio per la customer experience di New York (New York's Office of Customer Experience) e con tutti gli Stati, mentre cerchiamo di ottenere buoni risultati per tutti gli americani".

###

Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito www.governor.ny.gov
Stato di New York | Executive Chamber | press.office@exec.ny.gov | 518.474.8418

[ANNULLARE L'ISCRIZIONE](#)