



Do natychmiastowej publikacji: 24.10.2023

GUBERNATOR KATHY HOCHUL

**GUBERNATOR HOCHUL MIANUJE TONYĘ WEBSTER PIERWSZYM W HISTORII
DYREKTOREM DS. DOŚWIADCZEŃ KLIENTA W STANIE NOWY JORK**

Webster wnosi na to stanowisko ponad dwie dekady transformacyjnej pracy w sektorze prywatnym

CXO odegra ważną rolę w ogólnym planie gubernator mającym na celu poprawę dostępu do usług stanowych i usprawnienie pracy rządu dla wszystkich mieszkańców stanu Nowy Jork

Gubernator Kathy Hochul ogłosiła dziś nominację Tonyi Webster na stanowisko pierwszego w historii stanu Nowy Jork dyrektora ds. doświadczeń klienta. Na tym stanowisku Webster będzie współpracować bezpośrednio z agencjami stanowymi, aby promować kulturę zorientowaną na klienta i zmienić sposób, w jaki mieszkańcy stanu Nowy Jork uzyskują dostęp do usług i świadczeń od stanu. Utworzenie tego ważnego stanowiska zostało po raz pierwszy ogłoszone w orędziu stanowym gubernator w 2023 r. i jest częścią ogólnego planu usprawnienia pracy rządu dla wszystkich mieszkańców stanu Nowy Jork. Webster jest pierwszym mianowanym przez gubernator dyrektorem ds. doświadczeń klienta (Chief Customer Experience Officer, CXO) w kraju.

„Uzyskanie usługi lub świadczenia od agencji rządowej nie musi być trudne, bolesne ani frustrujące”, **powiedziała gubernator Hochul**. „Mając Tonę Webster u swego boku prowadzącą te działania, jestem przekonana, że stan Nowy Jork wyznaczy standardy, jeśli chodzi o zmniejszanie niedogodności, zwiększanie wydajności i stawianie klienta na pierwszym miejscu. Dzięki nowemu spojrzeniu na doświadczenia klienta pokażemy całemu krajowi, na co stać rząd”.

Zadaniem dyrektora ds. doświadczeń klienta (CXO) jest poprawa sposobu interakcji mieszkańców z rządem stanu Nowy Jork. Będzie ona współpracować z agencjami stanowymi, zapewniając, że doświadczenia mieszkańców są w centrum usług świadczonych na rzecz społeczeństwa.

Webster opracuje i poprowadzi realizację ogólnostanowej strategii doświadczeń klienta; będzie współpracować z liderami agencji w celu zidentyfikowania ulepszeń procesów i wyznaczenia osiągalnych celów opartych na danych; zwiększy możliwości stanu w zakresie projektowania zorientowanego na człowieka poprzez rozwijanie zespołów

badaczy użytkowników, projektantów i specjalistów cyfrowych; oraz zapewnia, że zasady doświadczeń klienta są częścią planu działania dotyczącego technologii stanu.

Nominacja Webster opiera się na szeregu bieżących inicjatyw skoncentrowanych na doświadczeniach klienta w rządzie stanu Nowy Jork, w tym na poprawie zapisów i zakupów w ramach Specjalnego Programu Dodatków Żywnościowych dla Kobiet, Niemowląt i Dzieci (Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants and Children, WIC); przyspieszeniu i poprawie dostępu do ważnych ulg podatkowych, w tym nowego bezpłatnego narzędzia do składania zeznań podatkowych dla kwalifikujących się mieszkańców stanu Nowy Jork; rozszerzenie dostępu do pomocy w opiece nad dziećmi; przyspieszenie uruchomienia ulepszonych platform komunikacyjnych zaprojektowanych w celu uproszczenia i usprawnienia interakcji z agencjami stanowymi; oraz rozszerzenie stanowych zespołów badaczy użytkowników, projektantów i specjalistów cyfrowych, aby zapewniać, że transakcje online są przyjazne dla użytkownika, zrozumiałe, dostępne i odpowiednio służą mieszkańcom stanu Nowy Jork.

Webster ma ponad 20-letnią praktykę w prowadzeniu transformacji doświadczeń klienta w sektorze prywatnym. Ostatnio pełniła funkcję starszego wiceprezesa ds. usług w organizacji Blue Cross Blue Shield of Massachusetts, a wcześniej CXO w zakresie planu zdrowotnego. Przed objęciem stanowiska w Blue Cross Blue Shield, Tonya była wiceprezesem ds. doświadczeń klienta w Comcast NBC/Universal, gdzie znacznie poprawiła zadowolenie i obsługę klientów. Webster będzie podlegała Kathryn Garcii, dyrektorowi ds. operacji i infrastruktury stanu.

Główny specjalista ds. doświadczeń klienta w stanie Nowy Jork, Tonya Webster, powiedziała: „To zaszczyt i przywilej pełnić funkcję pierwszego głównego specjalisty ds. doświadczeń klienta w stanie Nowy Jork, dlatego z wielką chęcią wykorzystam swoje umiejętności, aby pomóc temu rządowi jeszcze lepiej reagować na potrzeby mieszkańców i ich rodzin. Gubernator Hochul słusznie uczyniła poprawę doświadczeń klienta priorytetem w stanie Nowy Jork i wiem, że dzięki wspólnej pracy możemy usunąć przeszkody i stworzyć interakcje z agencjami rządowymi, które będą szybkie, proste i bardziej wydajne dla wszystkich”.

Dyrektor ds. informacji stanu Nowy Jork, Dru Rai, powiedział: „Jako funkcjonariusze służby publicznej zdajemy sobie sprawę, że mieszkańcy stanu Nowy Jork muszą być w centrum wszystkiego, co robimy. Inicjatywa gubernator Hochul podkreśla potrzebę modernizacji systemów i zmniejszenia tarc, aby upewnić się, że mieszkańcy stanu Nowy Jork mogą łatwo i bezpiecznie uzyskać dostęp do krytycznych usług, których potrzebują i na które zasługują. Biuro ds. Usług Informatycznych (Office of Information Technology Services) będzie ściśle współpracować z nowym CXO stanu, aby promować podejście zorientowane na klienta w całym rządzie stanowym i projektować bardziej przyjazne dla użytkownika, dostępne i usprawnione procesy, standardy i platformy cyfrowe”.

Zastępca kierownika ds. zarządzania i budżetu w Białym Domu, Jason Miller, powiedział: „Od pierwszego dnia administracja Bidena postawiła świadczenie usług zorientowanych na klienta w centrum wszystkiego, co robimy. Powołanie przez gubernator Hochul dyrektora ds. doświadczeń klienta pokazuje zaangażowanie w zapewnianie, że usługi rządowe są opracowane tak, aby potrzeby ludzi były na pierwszym miejscu. Sprawianie, by rząd był wydajny i skuteczny w służbie społeczeństwu nie podlega żadnym podziałom partyjnym, a nasz stan jest na pierwszej linii frontu w usprawnianiu procesów świadczenia usług publicznych każdego dnia. Z niecierpliwością czekamy na współpracę z Biurem ds. Doświadczeń Klienta (Office of Customer Experience) w stanie Nowy Jork i we wszystkich stanach, ponieważ pracujemy nad osiągnięciem wyników dla wszystkich Amerykanów”.

###

Dodatkowe wiadomości są dostępne na stronie www.governor.ny.gov
Stan Nowy Jork | Executive Chamber | press.office@exec.ny.gov | 518.474.8418

[ZREZYGNUJ](#)