



# 휴 응우옌

기록 보관소 관리자

출생 및 사망 기록  
사업체 이름(가명)  
결혼 허가증/기록  
공증 등록  
오렌지 카운티 기록 보관물  
여권  
부동산 기록

## 뉴스 배포 자료

즉시 배포용  
2025년 4월 1일

연락 담당자: 빌리 르  
전화번호: (714) 834-2248  
Billy.Le@rec.ocgov.com

### 기록 보관소가 즉각적인 고객 지원을 위한 대화형 챗봇 출시 1 주년을 맞이했습니다

(캘리포니아주 산타아나) 휴 응우옌 오렌지 카운티 기록 보관소 관리자는 대중이 필수 서비스에 대한 정보에 액세스하는 방식을 변화시킨 부서의 대화형 챗봇인 CRBot의 출시 1 주년을 기념하게 되어 자랑스럽게 생각합니다. CRBot은 2024년 3월 21일에 출시된 이래로, 출생 증명서, 결혼 허가증, 부동산 기록과 같은 주제에 대한 자주 묻는 질문에 대해 24시간 내내 즉각적인 답변을 제공해 왔습니다.

첫해에, CRBot은 7,187명의 사용자에게 서비스를 제공했으며, 6,651명이 실시간 지원 없이 즉각적인 답변을 받아 통화량과 복잡한 문의의 대기 시간을 줄이는 데 도움을 주었습니다. 운영 시간 동안 536명의 사용자만이 실시간 채팅 상담원에게 연결되었으며, 이는 일상적인 질문을 해결하는 데 챗봇이 효과적이라는 것을 보여줍니다. 이 프로그램의 성공은 공공 서비스를 현대화하고 고객 경험을 개선하려는 기록 보관소의 노력을 반영합니다.

휴 응우옌 기록 보관소 관리자는 "CRBot은 저희 부서에게 있어 게임 체인저였습니다"라고 말하며 "이는 혁신과 더불어, 오렌지 카운티 주민들이 언제 어디서나 더 쉽게 서비스를 이용할 수 있도록 하겠다는 저희의 약속을 반영합니다"라고 덧붙입니다.

CRBot은 OCRecorder.com에서 연중무휴 24시간 이용할 수 있으며 스마트폰 및 모바일 기기와 완벽하게 호환됩니다. 챗봇의 성공은 직원들의 업무 부담을 덜어주는 동시에, 바쁜 일정이나 업무 시간 외에 긴급한 질문이 있는 사용자들의 편의성을 높여주는 기능에서 비롯됩니다.

CRBot 출시 첫 해의 주요 이정표:

- 총 7,187명의 사용자가 CRBot을 이용했습니다
- 6,651명이 챗봇만으로 문의 사항을 해결했습니다
- 536명이 더 복잡한 문제에 대한 실시간 상담원의 지원을 필요로 했습니다

CRBot을 살펴보고 즉각적인 답변을 얻으려면 [OCRecorder.com](http://OCRecorder.com)을 방문하십시오. 추가 지원이 필요한 경우, 월요일~금요일, 오전 8시~오후 4시 30분에 기록 보관소 안내 전화((714) 834-2500)로 문의하십시오. 미디어 관련 문의는 빌리 르((714) 834-2248)씨에게 문의하십시오.

###

북부 카운티 지소  
WELLS FARGO BUILDING  
222 S. HARBOR BLVD., STE 110  
ANAHEIM, CALIFORNIA 92805

오렌지 카운티  
남부 카운티 지소  
601 N. ROSS STREET  
SANTA ANA, CALIFORNIA 92701

올드 오렌지 카운티  
법원  
211 W. SANTA ANA BLVD. ROOM 202  
SANTA ANA, CALIFORNIA 92701

남부 카운티 지소  
라구나 힐스 시민 센터  
24031 EL TORO ROAD, SUITE 150/160  
LAGUNA HILLS, CALIFORNIA 92653