



Google 網上論壇: 建立協作收件匣

您的小組會透過電子郵件處理支援單、提供銷售諮詢或回應其他來自同事或客戶的要求嗎？如果是的話，建議您將 Google 群組設為協作收件匣。有了協作收件匣時，群組成員不僅可以透過共用的電子郵件地址 (例如 **support@<您的公司>.com**) 接收與回覆電子郵件要求，還可以將收到的郵件指派給群組成員、追蹤狀態、將文章分類以便日後查詢等等。

以下我們將介紹協作收件匣的運作方式與設定步驟，並且說明如何為您的工作小組啟用協作收件匣。

如果您已建立好自己的 Google 群組，歡迎到[這裡](#)深入瞭解如何使用最新的 Google 網上論壇企業版。

協作收件匣: 運作方式

我們以 Solarmora 這間虛構公司的客戶支援小組為例，他們使用了協作收件匣來處理與追蹤客戶的支援要求：

1. 一開始，該小組建立了一個包含所有小組成員的 Google 群組，然後把這個群組設成協作收件匣，使用 **support@solarmora.com** 做為電子郵件地址。
2. 客戶會把問題以電子郵件寄到 **support@solarmora.com**。
3. 群組成員收到詢問信後，會分派給有空的支援代表進行後續回應。
4. 受指派的代表將使用 **support@solarmora.com** 這個電子郵件地址回覆客戶。
5. 解決客戶的要求後，該名代表即可將該項要求標示為已處理。

您覺得自己的小組有這樣的需求嗎？如果有的話，請參考下方的設定說明...

協作收件匣: 設定步驟

如要設定協作收件匣，請建立一個 Google 群組，並且設定啟用收件匣功能。接著，您可以定義群組中不同成員的角色，例如允許特定使用者新增其他成員或刪除主題。最後，請在將使用者加入群組時，為每個人指派適當角色。

注意：您必須具有建立群組的權限，才能建立協作收件匣。如需這方面的協助，請與貴公司的 Google Apps 管理員聯絡。

建立與設定群組

1. 在網上論壇歡迎網頁中，按一下 [建立群組]。
2. 輸入群組的名稱與說明。
3. 如果需要，您可以更新群組的電子郵件地址。
4. 選取 [協作收件匣] 做為群組類型。
注意：選擇 [協作收件匣] 的群組類型時，系統會為群組設定幾個固定權限，您日後無法以停用設定的方式來取消這類權限。如要讓群組還原成原始狀態，您必須逐一變更各項設定。
5. 調整群組設定，如下表所示。
6. 完成後，按一下 [建立]。

基本權限	建議設定
誰可以檢視群組的內容？	取消選取 [所有群組成員] 如此一來，便只有群組成員可以查看群組文章和主題。
誰可以張貼訊息？	選取 [公開] 這項設定可讓機構外的客戶傳送郵件給這個群組。
誰可以加入群組？	選取 [僅限受邀的使用者]

查看群組角色與權限

您可以指定成員的角色，藉此規定特定群組成員可執行的工作，而每個角色都將取得特定權限。當您建立協作收件匣，網上論壇會設定 3 種角色（其權限如下所示），您可以為群組修改這些角色或是建立新角色。不過一開始，還是請您先查看下方的預設角色，看看它們是否符合您的需求：

- 成員：可以張貼、指派及標記主題。在預設情況下，新增到群組的成員都具有這類角色的權限。
- 管理員：除了以上權限，還可以新增或移除成員、管理角色以及刪除或鎖定主題。
- 擁有者：一開始即具有與管理員相同的權限。建立群組的人會自動成為群組擁有者，不過您也可以新增其他擁有者。

除了您在建立群組時設定的「基本」權限外，系統會根據您所選的群組類型，設定「張貼」、「審核」和「存取」等其他權限。至於協作收件匣的預設權限，稍後也將為您一一說明。

注意：您可以啟用或停用群組的其他權限。如要調整群組權限，請依序選取 [管理] > [權限]。

審核:協作收件匣預設權限	成員	管理員	擁有者
新增成員		X	X
核准成員		X	X
核准訊息		X	X
將使用者停權		X	X
變更標記或類別		X	X
刪除所有留言		X	X
刪除主題		X	X
編輯其他使用者的留言			
編輯自己的留言		X	X
編輯歡迎訊息		X	X
隱藏不當內容		X	X
邀請成員		X	X
鎖定主題		X	X
標示為重複項目		X	X
在任何主題中標示最愛回覆		X	X
標示為不需要任何回應		X	X
修改成員		X	X
修改角色		X	X
移入主題			
移出主題			
置頂主題			
接管主題		X	X
取消指定主題		X	X
取消任何主題中的「最愛回覆」標示		X	X

存取:協作收件匣預設權限	成員	管理員	擁有者
聯絡群組版主			
篩選主題		X	X
查看成員的電子郵件地址		X	X
查看成員	X	X	X
查看主題	X	X	X

張貼:協作收件匣預設權限	成員	管理員	擁有者
新增參考資料		X	X
指定主題		X	X
附加檔案	X	X	X
建立私人討論			
輸入任意形式的標記		X	X
在自己的主題中標示最愛回覆			
贊同的主題			
張貼	X	X	X
張貼公告		X	X
以群組的身分張貼內容			X
留言須受審核			
張貼 RTF 格式的訊息	X	X	X
留言可受信任			
回覆作者	X	X	X

建立或修改群組角色

如果上述預設角色與權限符合您小組的需求，您可以直接使用這些角色。如果不符，那麼您可以修改角色權限，比如只允許擁有者編輯歡迎畫面。您也可以建立全新的角色，並為其設定專屬權限。

方法如下：

1. 前往網站論壇歡迎網頁，按一下 [管理] 按鈕。
2. 按一下頁面左側的 [角色]。
3. 如要變更角色權限，請點選您要變更的角色；如要建立新角色，請按一下 [建立] 按鈕。

建立群組歡迎畫面

接下來，我們建議您在群組首頁上新增橫幅，歡迎前來瀏覽主題的訪客。建立群組後，請前往首頁按一下 [編輯歡迎畫面] 連結，然後使用 RTF 編輯器撰寫歡迎詞及套用格式，上傳橫幅或標誌的圖片，甚至新增連結。

注意：在預設情況下，只有群組擁有者和管理員可以建立及編輯歡迎畫面。



協作收件匣：為您的工作小組啟用協作收件匣

啟用前檢查清單

在您啟用群組功能之前，請先思考您的小組將如何使用協作收件匣：

- 將您小組的處理程序記錄在精簡的使用者指南，以便準備好讓成員開始使用收件匣時，與他們共享。
- 新增標記和角色以支援小組的處理程序。如要新增標記，請依序選取 [管理] > [設定] > [標記]。
- 確認所有群組成員都在您網域內擁有 Google Apps 帳戶。

新增或邀請成員

當您完成群組設定，並確認成員都擁有 Google Apps 帳戶之後，即可開始加入群組成員。您可以邀請新成員，但對方必須接受邀請才能加入群組。您也可以直接將成員加入群組，這樣就不需要對方接受邀請。以 Solarmora 公司為例，我們希望所有支援代表都能加入群組，因此選擇直接新增成員：

1. 依序選取 [管理] > [直接新增成員]。
2. 輸入要新增成員的電子郵件地址。

3. 輸入歡迎訊息，如下所示：

歡迎造訪 *Solarmora* 客戶支援小組的 *Google* 群組，您可以在這裡查閱及回應客戶的要求。這個群組是由 *Google* 網上論壇的協作收件匣功能所建立。您可利用協作收件匣從事下列活動：

- 將主題指派給群組成員，立即找到對的人來處理要求
- 為主題加上標記，以便研究及找出特定要求

如需進一步瞭解如何將 *Google* 網上論壇當成協作收件匣來使用，請造訪 learn.googleapps.com/groups。

謝謝您！

<您的姓名>

4. 按一下 [新增]。

您的協作收件匣現在已經生效了！