105332041 王楷文

1. 依據開心農場所推出之置入性行銷活動，分析這樣的設計具有那些優點？在社群行銷上具有那些意義？  
    開心農場搭上了社群網站起飛的列車，並佔有領先的地位。同時開心農場、開心水族箱等開心系列小遊戲吸引了許多使用者，也成為不論男女老少間的話題之一。  
    開心農場是最早開始，也是最成功的一例，也難怪是置入性行銷的首選。一般而言常接觸到的置入性行銷是在戲劇之中，透過刻意的設計讓產品出現在戲劇的某個橋段中。這次美粒果透過社群網站的方式來進行置入性行銷，理論上應該是雙贏的局面，能吸引開心農場的用戶購買美粒果，也能吸引美粒果的愛好者嘗試加入開心農場。社群網站的特性是快速、追求流行，所以把握熱度最高的時刻盡可能行銷，才能達到最好的效果。
2. 在個案中，有那些影響罷玩與衝突的重要關鍵事件？面對這次事件，您認為開心農場犯了那些服務失誤？這些失誤有那些特性？  
    開心農場緊急調高商品的售價，幅度高達十倍左右，即便所有交易工具都是虛擬的，還是會造成玩家強烈反彈；另外論壇上玩家的留言不斷背刪除，並未得到正面回覆，甚至還有玩家在後續系統調整的過程中個人農場錯亂。  
    遊戲十分注重使用者體驗，直接影響到使用者體驗的例如價格調整、系統錯誤等都會造成玩家不悅，而論壇的設置應能解決玩家問題，若也無法解決玩家的疑問或不願意進行處理，則玩家有很大機率會離棄這個遊戲。
3. 為何網友會有如此激烈的反應？您認為開心農場的服務補救決策與措施有那些錯誤？  
    如前所述，玩家並未得到期望的解答或任何調整。開心農場所提出的五點回覆比較像在「解釋」系統錯誤的原因，完全沒有提出任何補償的措施，後續看似也只有做系統修正而已，無法使玩家滿意。
4. 如果您是廠商的管理高層，未來會如何管理置入性行銷活動？會持續進行那些服務補救決策與措施？  
    針對置入性行銷，尤其是牽涉到程式結構應審慎評估。遊戲若有合作活動的需求，儘量不要變動到原有的部分，或遵循原有的流程上下架提供服務即可。此次事件後續應善加補償遭受損失的玩家，不只是修正錯誤，也要想辦法留住玩家。