108學年度第一學期資財所--管理資訊系統課程心得

章節：Facebook開心農場-置入性行銷與服務失誤補救

學生：資財四甲 105AB0026 吳芸瑋

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？**

依照文章內容可知，開心農場與美粒果合作，除了可以使美粒果飲料銷量增加，也可以使得開心農場玩家有更豐富的遊戲體驗，我將這兩者的優點分別列出來並比較：

以美粒果的角度：美粒果透過與當紅的遊戲合作，除了可以透過各式廣告來進行聯合行銷，遊戲愛好者也會為了達成其在遊戲中的成就而購買美粒果，進而獲取虛擬道具，開心農場玩家在遊戲活動結束後也可能會因為覺得飲料好喝而成為飲料忠實買家，創造出其他穩定新客源。

以臉書遊戲公司角度：

遊戲公司對於遊戲就是要努力讓遊戲維持熱度，讓使用者對遊戲覺得新鮮，才能使遊戲公司穩定成長。與美粒果合作可以使遊戲變得更加熱門，讓原本沒玩的人因為道具而產生玩遊戲的意願，而遊戲人數增加也進而使遊戲內部以現金消費商品的人增加。

1. **在個案中，有哪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？**

我認為具影響力的關鍵事件是： 遊戲公司的回應、對於肥料的漲價。

玩家透過購買肥料，使得作物加速生長的玩法，在遊戲內本身是沒有問題、合乎規範且公正的；但是遊戲公司為了避免玩家擁有過多遊戲幣，將道具價格變相漲價，使得沒有消費美粒果的玩家也受到影響(更何況，擁有美粒果到具的玩家本身也沒有錯，這都是按照遊戲規則的)，我認為失誤是

(1)遊戲公司本身在一開始的農作物時間設計上沒有控制好

(2)在玩家利用此作物賺取遊戲幣時干擾原來訂下的規則

(3)玩家抱怨連連結果遊戲公司只想到錢，完全不顧及聲譽只想將留言刪除當個獨裁遊戲公司，使玩家遊戲體驗極差。

自己的過錯遊戲公司怎麼能向玩家開刀索取補償呢?玩家會透過小聰明來增加自己在遊戲內的財富，創造屬於自己的滿足及成就感，在現實社會中是類似投資理財的行為，結果此舉動被遊戲公司視為作弊般的行為，部分玩家甚至有被扣遊戲幣、被扣等級的狀況，此舉動接說明了此遊戲公司的**貪得無厭、做事不厚道、對消費者沒有誠信、對玩家的抱怨沒有誠意**。

1. **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？**

遊戲規則是遊戲公司訂定的，玩家的責任是依照遊戲規則來進行遊玩，遊戲本身的存在除了是為了打發民眾的閒暇時間，同時也可以撫慰日常平凡枯燥的生活；玩家願意為了遊戲內的商品而付出金錢代價，就是對這個遊戲的支持以及肯定，並且尋求更好的遊戲體驗，此肥料漲價事件的爆發，會讓付費玩家認為所投入的資金價值被大打折扣，讓非付費玩家認為遊戲公司為了賺錢連帶犧牲了他們的權益，做為同一群在遊戲裡努力耕耘的玩家，遊戲公司的舉動都讓玩家對這遊戲失去信心。

針對補救措施，我認為遊戲公司應該在第一時間就要出面說明，而不是合作廠商允諾了才來表示意見，遊戲內的玩家究竟是誰的顧客，不懂得維護顧客權益的廠商容易受到抨擊。

1. **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？**

我會與廠商、遊戲製作單位一同開會討論，事先約定好活動的贈送品項以及事先評估此活動將會對遊戲帶來什麼影響；活動事件對於遊戲世界內部的變動皆應尊重，遊戲公司可以改變未來加入的商品，但是不能擅自暴漲原先遊戲內的商品價格，畢竟活動有時間限制，不會造成永久的影響，但是過多的出手會使玩家的小確幸受影響。