**資訊管理系統作業-08**

**Facebook開心農場─置入性行銷與服務失誤補救**

資財碩一 尹宜蓁 108AB8004

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哪些優點？在社群行銷上具有哪些意義？**

美粒果與當時最火紅的遊戲結合，曝光度高且話題性十足。該行銷方式由線上遊戲帶動線下消費，在現今很多社群網站都能看到類似的手法，廠商尋找高知名度的網紅幫忙代言商品，撰寫推薦文章或將該商品置入影片中，吸引消費者購買。

1. **在個案中，有哪些影響霸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哪些服務失誤？這些失誤有哪些特性？**

大幅調漲肥料價格，系統錯誤導致玩家被降級、扣錢都是引發該衝突的關鍵事件。我認為開心農場並沒有完整評估做這樣的調整所能帶來的效益和成本。

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哪些錯誤？**

開心農場當時帶來了全面性的風潮，使置入性行銷帶來極大的效益，但同時也暴露在極大的風險。我認為開心農場不應以防止外掛程式為由調整遊戲，後續應為系統錯誤產生更多問題，造成玩家權益損失，更是得不償失。

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？會持續進行哪些服務補救決策與措施？**

在推出活動前嚴謹地進行成本效益分析。錯誤已經發生，後續可能繼續推出每日登錄抽獎等小活動補償網友在本次事件中的損失。