

# مدیریت کسب و کار در اینترنت

راهنمای جامع و عملی استفاده از اینترنت  
در تجارت و کسب و کار

مؤلف:

مهندس حسین برزگری فیروزسالاری

کارشناس ارشد کسب و کار و مدیریت بازاریابی

مشاور بازاریابی از انجمن بازاریابی ایران



انتشارات آثار فکر

تهران-۱۳۹۹

# بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

سرشناسه	:	برزگری فیروزسالاری، حسین، ۱۳۵۴-
عنوان و نام پدیدآور	:	مدیریت کسب و کار در اینترنت : راهنمای جامع و عملی استفاده از اینترنت در تجارت و کسب و کار/مؤلف حسین برزگری فیروزسالاری.
مشخصات نشر	:	تهران: آثار فکر، ۱۳۹۹.
مشخصات ظاهری	:	۲۷۲ص.
شابک	:	۹۷۸-۶۲۲-۷۳۳۲-۰۰۰-۱
وضعیت فهرست نویسی	:	فیا
عنوان دیگر	:	راهنمای جامع و عملی استفاده از اینترنت در تجارت و کسب و کار.
موضوع	:	بازرگانی الکترونیکی Electronic commerce
موضوع	:	بازرگانی الکترونیکی -- مدیریت
موضوع	:	Electronic commerce -- Management
موضوع	:	موفقیت در کسب و کار Success in business
موضوع	:	
رده بندی کنگره	:	HF۴۵۴۸/۲۲
رده بندی دیویی	:	.....

تهران، میدان انقلاب، خیابان ۱۲ فروردین، خیابان شهید وحید نظری، پلاک ۹۹، طبقه دوم تلفن: ۶ و ۶۶۹۶۷۳۵۵ / شماره: ۶۶۴۸۰۸۸۲



## مدیریت کسب و کار در اینترنت

(راهنمای جامع و عملی استفاده از اینترنت در تجارت و کسب و کار)

مؤلف: مهندس حسین برزگری فیروزسالاری

انتشارات: آثار فکر

چاپ: اول ۱۳۹۹

شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۷۳۳۲-۰۰۰-۱

قیمت ۴۵۰۰۰ تومان

کلیه حقوق برای ناشر و مؤلف محفوظ است.

## پیشگفتار

این کتاب برای کسانی که دنبال موفقیت در کسب‌وکار خود هستند و یا می‌خواهند کسب‌وکار موفق‌تری را راه‌اندازی کنند، نوشته شده است و همه ما می‌دانیم از این به بعد هیچ کسب‌وکاری بدون بهره‌گرفتن از اینترنت روی موفقیت را نخواهد دید.

مهم نیست کسب‌وکار کوچکی دارید یا کسب‌وکار بزرگی را اداره می‌کنید، کارکردن در فضای اینترنت و دیجیتال دارای اصولی مشترکی است که این کتاب سعی کرده است آنها را آموزش دهد.

شما می‌توانید در اینترنت هر کسب‌وکاری داشته باشید. تجارت کنید، مشاوره پزشکی و درمانی ارائه دهید، فروشگاه کالای فیزیکی یا الکترونیکی و دیجیتالی داشته باشید، وکالت کنید، خدمات مسکن ارائه دهید، کارهای حسابداری یا مالی انجام دهید و میلیون‌ها شغل دیگر داشته باشید، اما برای بیشتر کسب‌وکارها و شغل‌های که گفته شد، نیاز نیست شما متخصص اینترنت باشید، اما نیاز مبرم دارید که مدیریت کسب‌وکار

را در اینترنت بلد باشید و در این کتاب سعی شده است که به صورت جامع و کامل موضوعها و مسائل مهمی که در مدیریت تجارت یا کسب و کارتان در محیط اینترنت به آنها نیاز دارید، آموزش داده شود.

مهندس حسین برزگری فیروزسالاری  
کارشناس ارشد مدیریت کسب و کار و بازاریابی  
مشاور بازاریابی و دیجیتال مارکتینگ

## فهرست مطالب

- مقدمه‌ای برای کتاب ..... ۹
- هر دم از این باغ بری می‌رسد ..... ۹
- برای آینده نزدیک خود را آماده کنید ..... ۱۲
- فصل اول: کسب‌وکار خود را در اینترنت شروع کنید. هرچه زودتر بهتر..... ۱۹**
- کسب‌وکار خود را در اینترنت شروع کنید. هرچه زودتر بهتر ..... ۱۹
- تجارت سنتی در برابر تجارت اینترنتی ..... ۲۳
- برای شروع چه باید کرد ..... ۲۹
- فصل دوم: علم بازار، علمی که باید بلد باشید..... ۳۵**
- چرا بازاریابی را به صورت علمی هم باید یاد بگیریم ..... ۳۵
- شناسایی، شناساندن و کسب رضایت مشتری ..... ۴۰
- تامین نیاز همه مشتریان آسان نیست ..... ۵۴
- تصمیم بگیرید با کدام قسمت بازار می‌خواهید کار کنید ..... ۶۰
- جایگاه خودت را پیدا کن ..... ۶۳
- از اینکه چه محصولی به مشتری پیشنهاد کنی مطمئن باش ..... ۶۷
- قیمت محصول ، مهم و موثر ..... ۶۹
- برای ارسال محصول یا رساندن خدمت به مشتری برنامه داشته باشید ..... ۸۳
- همه چیز برای شناساندن ما به مشتری آماده است ..... ۹۲
- فروش خدمات کمی متفاوت است ..... ۹۴

فصل سوم: راه‌اندازی کسب‌وکار اینترنتی.....	۱۰۱
چه کسب‌وکارهایی مناسب آن‌لاین شدن هستند.....	۱۰۱
چرا باید مشتری شما را انتخاب کند.....	۱۰۲
ارزش محصول با بهای آن یکی نیست.....	۱۱۱
مدل کسب‌وکار خود طراحی کنید.....	۱۱۵
برای راه‌اندازی کسب‌وکار اینترنتی چه چیزهایی لازم دارید.....	۱۲۲
فصل چهارم: سایت و فروشگاه‌های اینترنتی، باید‌ها و نبایدها.....	۱۲۵
هفت عنصر مهم که در سایت باید در نظر داشته باشید.....	۱۲۵
زمینه وب سایت.....	۱۲۸
محتوی سایت.....	۱۳۲
جامعه یا امکان ارتباط و تعامل کاربران با یکدیگر.....	۱۳۴
شخصی‌سازی.....	۱۳۶
ارتباط سایت با کاربر.....	۱۳۷
ارتباط کاربران با سایت‌های دیگر.....	۱۳۸
توانایی انجام کسب‌وکار یا خریدوفروش.....	۱۴۰
انواع کسب درآمد در اینترنت.....	۱۴۲
درآپ‌شیپینگ.....	۱۴۲
سیستم همکاری در فروش.....	۱۴۴
برچسب خصوصی و برچسب سفید.....	۱۴۷
تجارت اشتراکی یا آبونمانی.....	۱۵۱
تولید محتوا.....	۱۵۶

۱۶۰	..... خدمات
۱۶۲	..... تبلیغات
۱۶۵	..... فصل پنجم: گام‌های راه‌اندازی یک فروشگاه اینترنتی
۱۶۵	..... ثبت دامنه و خریدهاست
۱۶۵	..... دامنه
۱۶۶	..... تعیین نام دامنه
۱۷۱	..... خریدهاست
۱۷۹	..... ساخت و راه‌اندازی سایت یا فروشگاه
۱۸۲	..... اخذ مجوزهای قانونی
۱۸۷	..... درگاه دریافت و پرداخت
۱۸۸	..... پرداخت هنگام تحویل کالا
۱۹۱	..... پرداخت از طریق درگاه‌های اینترنتی
۱۹۵	..... فصل ششم: تبلیغات و بازاریابی در اینترنت
۱۹۵	..... چهار گام شناساندن
۲۰۰	..... تبلیغات یک تخصص است
۲۰۲	..... پنج موضوع اصلی تبلیغ
۲۰۲	..... تعیین هدف تبلیغ
۲۰۴	..... چقدر بودجه صرف تبلیغ بکنیم؟
۲۰۷	..... چه پیامی به مشتریان می‌خواهید بدهید؟
۲۰۸	..... الگوی آیدا برای تنظیم پیام مناسب است
۲۱۰	..... هنر جذب مخاطب

۲۱۱	در پیام تبلیغ چه چیزهای دیگری بایستی در نظر بگیرد
۲۱۵	رسانه تبلیغ.....
۲۱۸	ارزیابی تبلیغ.....
۲۲۰	تبلیغات مرسوم اینترنتی.....
۲۲۴	تبلیغات همسان یا نیتوو.....
۲۲۸	بازاریابی موتور جستجو.....
۲۳۱	بهینه‌سازی موتورهای جستجو.....
۲۴۰	تبلیغات شبکه‌های اجتماعی.....
۲۴۵	تبلیغات بنری (تبلیغات نمایشی).....
۲۴۸	تبلیغات موبایلی و اپلیکشنی.....
۲۵۰	تبلیغات ریتارگتینگ.....
۲۵۲	تبلیغات ایمیلی.....
۲۶۰	حرف آخر.....
۲۶۳	<b>فصل هفتم: تمهیدات ایمنی در کسب و کار اینترنتی.....</b>
۲۶۳	امنیت مقدمه اعتماد است.....
۲۶۵	ایمن سازی کسب و کار اینترنتی.....
۲۶۸	جلوگیری از نفوذ هکرها و سارقین.....



## مقدمه‌ای برای کتاب

### هر دم از این باغ بری می‌رسد

لطفاً به این خبرها توجه کنید! طبق آخرین آمار تعداد کاربران اینترنت در جهان از مرز ۴,۴۸ میلیارد نفر گذشت، این یعنی بیش از ۵۸ درصد جمعیت جهان کاربر اینترنت هستند. از این تعداد بالای ۴ میلیارد نفر از طریق موبایل به اینترنت وصل هستند. بیش از ۳,۷ میلیارد نفر عضو یکی از شبکه‌های اجتماعی هستند و بالای ۹۰ درصد از این تعداد از طریق موبایل این کار را انجام می‌دهند. یعنی بیش از ۳,۶ میلیارد نفر! ۹۸ درصد برندهای معروف مد در اینستاگرام صفحه دارند. خرید و فروش اینترنتی در جهان در سال بالغ بر ۲ تریلیون دلار می‌شود و در هر دقیقه به طور تقریبی مبلغ ۱۵۰ هزار دلار توسط مردم در برنامه‌های موبایل خرج می‌شود. لطفاً باز هم توجه کنید. تعداد کاربران اینترنت در ایران از مرز ۵۶ میلیون نفر گذشت. تلگرام در ایران بیش از ۴۵ میلیون عضو دارد. یعنی ۹۴ درصد کاربران ایرانی عضو تلگرام هستند. ۴۳ درصد عضو اینستاگرام و ۲۴ درصد عضو واتساپ هستند. بسیاری از آنها در چند شبکه اجتماعی به طور همزمان عضو هستند. به طور متوسط هر ایرانی ۱:۴ ساعت در شبکه‌های اجتماعی وقت می‌گذرانند. تعداد سایت‌های ایرانی بالای یک میلیون رسیده و از نظر رشد، ایران جزو ۴ کشور بالاترین رشد

اینترنتی است. بیش از ۳۲ هزار کسب‌وکار ایرانی فعال شناسایی شده است و خرید و فروش اینترنتی در ایران در سال گذشته بالای ۱۵۰ هزار میلیارد تومان بوده است.

رشد بسیار سریع تکنولوژی در همه حوزه‌های علوم بشری بخصوص در زمینه اینترنت در حال رخ دادن است. شاید اینترنت بیش از هر تحول دیگری تاثیر بر روی زندگی فردی و اجتماعی ما داشته است و هیچ بخشی از زندگی فردی انسان‌ها از تاثیرات مثبت یا منفی آن در امان نمانده است. اینترنت در همه ابعاد زندگی انسانها نفوذ کرده و بهتر است بگویم تمام زندگی ما را در بر گرفته است. امروزه جهان بدون اینترنت، حتی قابل تصور هم نیست. کسب‌وکارها در اثر تحولات اتفاق افتاده در اینترنت و فن‌آوری‌های آن به کل متحول شده‌اند و یا در حال تغییرات اساسی هستند. اتصال میلیاردها نفر به یکدیگر در سراسر جهان توسط اینترنت، راه اصلی ارتباطات است. اینترنت دسترسی به مطالب مورد نیاز را بسیار سریع‌تر و آسان‌تر کرده است. یادتان هست که برای خرید یک جنس یا مایحتاج زندگی مجبور بودیم کلی در بازارها و مغازه‌ها بگردیم تا کالای خودمان را با قیمت مناسب پیدا کنیم. وقتی می‌خواستیم به یک پزشک مراجعه کنیم باید کلی پرس‌جو می‌کردیم تا یک متخصص پیدا کنیم. برای پیدا کردن شغل چقدر باید راه دفاتر و شرکت‌ها را زیر پا می‌گذاشتیم، برای تهیه بلیط سفر باید به آژانس‌های

مسافرتی مراجعه می‌کردیم و ساعت‌های زیادی را در تاخیر هواپیماها و قطارها تلف می‌کردیم.

امروز در همان جایی که قراردادیم با مراجعه به اینترنت، به راحتی می‌توانیم با یک جستجوی ساده در گوگل، مایحتاج خود، کالا یا خدمات مورد نظر خودمان را پیدا کنیم. قیمت‌ها و مشخصات آنها در فروشگاه‌های مختلف را بدانیم، مقایسه کنیم و خرید بکنیم. می‌توانیم پزشک مورد نظر خود را پیدا کنیم. وقت رزرو کنیم. از نظرات بیماران قبلی خبردار شویم. به رزومه پزشک مورد نظر دسترسی پیدا کنیم. برای پیدا کردن و پیشنهاد استخدام کافی است، چکیده‌ای از رزومه‌ی خود را برای کارفرماها ایمیل کنیم و در کوتاه‌ترین زمان از نتایج آن باخبر شویم. برای هر فعالیت روزمره‌ای، بدون توجه به اهمیت آنها می‌توانیم از اینترنت استفاده کنیم. تمام نیازهای بشر امروز، در صفحات مجازی قابل جستجو و یافتن است. تمام نیازهای ما از به روزترین‌های فشن و مد پوشاک تا مقالات علمی، درمان، تکنولوژی و آشپزی قابل جستجو و تامین هستند. در کشور ما اینترنت بیشترین کاربرد را در ایجاد سرگرمی برای افراد مختلف ایفا می‌کند. تا کنون سرگرمی‌ها برای ما هزینه بردار بود، ولی امروزه می‌توان با یک کلیک در اینترنت، انواع بازی‌ها و کلیپ‌های جدید در موضوعات مختلف دریافت کرد. شاید در گذشته این حد از نفوذ اینترنت در زندگی انسانها غیرقابل تصور بود.

اینترنت به سرعت در حال پیوند همه جهان به یکدیگر است و ارتباطات همه جانبه، نحوه جمع‌آوری و به اشتراک گذاشتن اطلاعات و مصرف رسانه‌ها را تغییر می‌دهد. بر اساس پیش‌بینی کارشناسان خبره در حوزه اینترنت و دنیای دیجیتال ده سال آینده اینترنت کارکردی همچون برق در زندگی روزمره بشر می‌یابد. در واقع اینترنت به بخشی جدایی‌ناپذیر از زندگی بدل شده و حتی تصور زندگی بدون آن نیز دشوار خواهد بود. اما چه خوب یا بد این اتفاقی است که در حال افتادن است و اینترنت و زندگی دیجیتال، واقعی‌ترین واقعیت امروز و فردای زندگی همه ماست. خود را برای دیدن ناممکن‌ها آماده کنید.

### **برای آینده نزدیک خود را آماده کنید**

از ظهور فن‌آوری رایانش ابری بیش از ده سال نمی‌گذرد اما در این مدت کوتاه شرکت‌ها و سازمانهای بسیاری از آن استفاده می‌کنند و مدتی نخواهد گذشت که در اثر استفاده از این فن‌آوری رایانه‌ها، موبایل و سایر دستگاههای مشابه نیازی به داشتن حافظه‌های بزرگ نخواهند داشت و حتی نیازی به نصب نرم‌افزارهای مختلف در خود گوشی یا رایانه نخواهد بود و همه این کارها در فضای ابری واگذار شده توسط سازمانها انجام خواهد شد. در شرایط عادی شما برای ذخیره اطلاعات و نصب برنامه‌های خود نیاز به حافظه داخلی در رایانه، موبایل یا تبلت و هر چیزی که از طریق آن به اینترنت وصل می‌شوید، دارید و به همین

دلیل شما نیاز به هارد و حافظه بالایی دارید تا این همه اطلاعات حجیم را ذخیره نمایید، اما فن آوری رایانش ابری این امکان را فراهم می‌کند که شما در حال کار در اینترنت، بتوانید اطلاعات را در فضایی که شرکت‌ها و سایت‌های اینترنتی در سرورهای خودشان به شما اختصاص می‌دهند ذخیره کنید و دیگر نیازی به حافظه‌های بزرگ ندارید و این، به این معنی است که شما کافی است از یک جایی به اینترنت وصل شوید و به همه برنامه‌ها و اطلاعات خود در هر جای جهان دسترسی پیدا کنید.

تصور اینکه چه قدر کارها سریع و راحت انجام خواهند شد بسیار مشکل می‌باشد. سرعت پردازش سیستم‌ها بسیار سریع خواهد بود و کار با آنها بسیار راحت و هزینه استفاده از آنها به میزان زیادی کاهش می‌یابد. همین الان هم، بسیاری از شرکت‌ها از فن آوری رایانش ابری استفاده می‌کنند و شاید شما هم اکنون در حال استفاده از آن هستید. اگر از یک سرویس آنلاین برای ارسال ایمیل استفاده می‌کنید، اسناد را ویرایش می‌کنید، فیلم یا تلویزیون تماشا می‌کنید، موسیقی گوش می‌دهید، بازی می‌کنید یا عکس‌ها و فایل‌های دیگر را ذخیره می‌کنید، احتمال دارد که در حال استفاده از رایانش ابری هستید.

رایانش ابری هزینه‌های خرید نرم‌افزار، سخت‌افزار، نصب و راه‌اندازی و غیره را به نحو چشم‌گیری کاهش می‌دهد و همچنین نیاز به کارشناسان فناوری اطلاعات برای مدیریت زیرساخت‌ها در شرکت‌های بزرگ را بسیار کم می‌کند. بیشتر سرویس‌های رایانش ابری به صورت

سلف سرویس و براساس نیازهای موجود هستند، بنابراین مقادیر وسیعی از منابع رایانش را می‌توان در چند دقیقه فراهم کرد و تنها با چند کلیک ماوس، کسب‌وکاری با انعطاف‌پذیری بسیار زیاد ممکن ساخت و از فشار برنامه‌ریزی کاست. این امر به افزایش سرعت عملکرد نیز منتهی می‌شود.

فن‌آوری اینترنت اشیاء این امکان را فراهم می‌سازد که همه تجهیزات، دستگاهها و ماشین آلات، سیستم‌های مختلف و حتی انسانها از طریق تراشه‌ها به اینترنت وصل شوند و از طریق اینترنت کنترل و برنامه‌ریزی شوند و فرامین لازم به آنها ارسال شوند. یک شیء در اینترنت اشیاء می‌تواند انسانی باشد که یک دستگاه پایش قلب در بدنش نصب شده است. یخچال‌های هوشمندی که به اینترنت متصل است و شما را از موجودی و تاریخ انقضا مواد خوراکی داخل یخچال باخبر می‌سازد. یا گاوی که یک دستگاه تشخیص هویت بیولوژیک به بدنش وصل شده است یا خودرویی که با حسگرهای تعبیه‌شده در آن، راننده را از فشار کم لاستیک‌ها آگاه می‌کند یا هر شیء طبیعی یا انسان‌ساخت دیگر که می‌تواند با اختصاص یک آدرس شناسایی داده‌های لازم را روی یک شبکه اینترنت انتقال می‌دهد. در واقع، اینترنت اشیا شما را قادر می‌سازد تا اشیا مورد استفاده خود را از راه دور و به کمک زیرساخت‌های اینترنتی مدیریت و کنترل کنید. اینترنت اشیا، فرصت‌هایی

برای ادغام مستقیم دنیای فیزیکی و سیستم‌های مبتنی بر رایانه، در سیستم‌هایی مانند خودرو و خانه‌های هوشمند ایجاد می‌کند.

اینترنت اشیا که از آن به عنوان انقلاب صنعتی بعدی نام برده می‌شود. نحوه تعامل تمام کسب‌وکارها، دولت‌ها و مصرف‌کنندگان را با دنیای فیزیکی تغییر خواهد داد. اینترنت اشیا فرایند تصمیم‌سازی و تصمیم‌گیری را در کسب‌وکارها بسیار آسان‌تر و مطمئن‌تر و ارزجایی این تصمیم‌ها را نیز واقعی‌تر و آسان‌تر می‌کند. با بهره‌مندی از دستاوردهای اینترنت اشیا، می‌توان به درک بهتر و شایسته‌تر از مشتریان دست یافت و خدماتی واقعی‌تر به آنها ارائه کرد. این فن‌آوری روزبروز در حال گسترش بوده و در آینده نه چندان دور در همه کشورها، منجمله ایران به صورت وسیع استفاده خواهد شد. در حال حاضر نیز شرکت‌های بسیاری در حال استفاده از این فن‌آوری هستند.

واقعیت افزوده یا به اصطلاح AR نوعی فن‌آوری است که در آن، عناصر دنیای واقعی، با استفاده از دوربین یک وسیله الکترونیکی همراه، با محتوای دیجیتال ادغام شده و از صفحه نمایش نشان داده می‌شود. به بیان بهتر، واقعیت‌افزوده محتوای دیجیتالی و گرافیکی مجازی است که به صورت شبیه‌سازی شده توسط کامپیوتر، به دنیای واقعی ما اضافه می‌شوند. این فن‌آوری کاربردهای زیادی در زندگی و کسب‌وکار ما دارد و ابعاد جدیدی از کاربردهای آن روزبروز در حال کشف و گسترش است.

یکی از داغ‌ترین مباحث این روزهای دنیای تکنولوژی، استفاده از AR در آموزش است. از این فن‌آوری در کتاب‌های درسی استفاده می‌شود و انتظار می‌رود استفاده از این فن‌آوری بتواند باعث ایجاد یک انقلاب بزرگ آموزشی شود. با استفاده از این فن‌آوری دانش‌آموزان می‌توانند با به کارگیری ابزارهای مخصوصی که در مدارس در اختیارشان قرار می‌گیرد و همینطور کتاب‌های طراحی شده برای این منظور، مطالب درسی خود را به صورت زنده بر روی کتاب‌ها مشاهده کنند. علاوه بر این، مطالب مذکور می‌توانند به صورت سه‌بعدی بر روی کتاب‌ها نمایان شده و باعث افزایش فهم دروس شوند. با استفاده از AR قابلیت‌های بیشتری به سیستم آموزشی افزوده می‌شود. به طور مثال در دبیرستان و دانشگاه، با استفاده از آن، آزمایش‌های مختلف را شبیه‌سازی کرده و دانش‌آموزان می‌توانند فعل و انفعالات یک آزمایش را به صورت سه‌بعدی در مقابل خود مشاهده کنند. بعضی از فروشگاه‌ها، با استفاده از فن‌آوری واقعیت‌افزوده، تجربه خرید شاد و جذابی را برای مشتریان خود به وجود آورند. هارلی داویدسون، برند معروف و نام‌آشنای فروش موتورسیکلت با استفاده از اپلیکیشن مخصوص خود، این قابلیت را فراهم می‌کند که قبل از خرید یکی از محصولات این شرکت، آن را در پارکینگ خانه‌تان به صورت مجازی مشاهده کنید.

کاربردهای این فن‌آوری در کسب‌وکارهای مختلف اعم از پزشکی، توریسم، صنعت سرگرمی، فروشگاه‌ها، مسیریابی خودروها و غیره بسیار



وسیع بوده و تعامل آن با اینترنت، شکل و سبک زندگی ما را در آینده‌ای نه چندان دور به کلی عوض خواهد کرد.

رشد صنعت اینترنت با سرعت سرسام‌آوری که دارد، محدود به موارد گفته‌شده نیست. فن‌آوری‌هایی مثل بلاک‌چین، پول‌های الکترونیکی، پرنده‌های خورشیدی فیس‌بوک، لای‌فای، پروژه لوون (ارائه اینترنت از طریق بالون گوگل) و صدها فن‌آوری جدید که به طرز حیرت‌آوری در حال رشد و پدیدار شدن هستند. روزی نیست که آنچه در فیلم‌های تخیلی دیده‌ایم، در حال ظاهر شدن در دنیای واقعی هستند و در میان این تحولات، اینترنت با سرعتی بیشتر از بقیه فن‌آوری‌ها در حال رشد و تغییر است و تأثیرات این تحولات در زندگی و کسب‌وکار ما به همان نسبت در حال دیده‌شدن است. اینترنت همه ابعاد زندگی ما را فراگرفته و یا در حال فراگرفتن است و به نظر می‌رسد گریزی هم از آن نیست.

