

以系統分析的眼光看問題

以電子情書為例

喬： 幽默風趣又深思熟慮的人
凱薩琳： 善良活潑開朗的人
法蘭克： 對打字機有狂熱的人
派崔莎： 激動易怒的人

當喬他們來到紐約市，平常的一切都在悄悄轉變，大書店開幕後低價策略壓垮一堆小書店，在影片中有兩段敘述著喬充分的掌握小書店們的資訊，然後慢慢的一家家書店都成爲他的手中物，一切如喬所預料的進行者，但與凱薩琳的相遇讓他小小的發現對他而言是生意的問題，對別人而言卻不僅僅是生意上的問題。

經營了 42 年的老書店沒有什麼特別的經營策略，人與人之間的互動成爲了這老書店的特色，老書店的員工擁有豐富的書籍知識，對他們而言不只是工作也是生活，則大書店的員工一問卻三不知，或許能藉由訓練或機器的幫助改善，但這給顧客的感覺是截然不同的。

You've Got M@il 串起了喬與凱薩琳間的關係，當兩人即將第一次見面時，喬退縮了可是馬上就經過計畫後，假裝巧遇了凱薩琳之後開始，喬扮演起了兩個腳色，在虛擬與現實中，從喬的舉動中可以知道網路的真實性是個特殊的問題
喬欺騙了凱薩琳或許這是不對的行爲，但結局卻不錯。

當凱薩琳接受了網路喬的想法，決定反抗時卻沒有認清問題的重點在哪，單純的藉由媒體進行抗爭，曝光率增加了可是生意沒有好轉，原因就在於問題沒有解決，喬的低價策略吸引走許顧客，凱薩琳則認爲價錢不是重點，對凱薩琳而言
這間店是她母親用心經營的結果，不會受到價格的引響倒閉，所以從一開始就沒意識到大書店進駐是個大威脅，電影中關店後有一幕「非常感謝我們成爲你 42 年來生活中的一部分」這是小書店的特色也是優勢，則凱薩琳沒有充分的利用這優勢也沒有意識到大書店這威脅，所以會造成這結果也是註定的。