

情报工作研究丛书

---

# 竞争之道 情报先行

---

《竞争情报》论文集（2004 - 2007）

□ 张左之 主编

上海科学技术文献出版社

# 竞争之道 情报先行

——《竞争情报》论文集(2004—2007)

主编：张左之

统筹：徐宏宇

上海科学技术文献出版社

**图书在版编目 ( C I P ) 数据**

竞争之道, 情报先行: 《竞争情报》论文集 (2004~2007) /张左之主编. —上海: 上海科学技术文献出版社, 2008. 10

ISBN 978-7-5439-3670-6

I. 竞··· II. 张··· III. 企业管理-市场竞争-情报工作-文集 IV. F274-53 G35-53

中国版本图书馆CIP数据核字(2008)第143699号

责任编辑: 倪文君

封面设计: 孙 艺

**竞争之道 情报先行**

—《竞争情报》论文集 (2004~2007)

主编 张左之

\*

上海科学技术文献出版社出版发行

(上海市武康路2号 邮政编码200031)

全国新华书店经销

江苏常熟市人民印刷厂印刷

\*

开本787X1092 1/16 印张26 字数509 000

2008年10月第1版 2008年10月第1次印刷

ISBN 978-7-5439-3670-6

定价: 78.00元

<http://www.sstlp.com>

## “情报工作研究”丛书编辑委员会

主任：穆端正 吴建中

委员：王世伟 李道林 何毅 周德明 陈超  
缪其浩 吴建明 刘炜 王汉栋

# 总 序

---

“情报工作研究”丛书第一辑的 5 本书终于在上海科学技术情报研究所建所 50 周年前夕和大家见面了。

这套丛书从酝酿构思到付诸操作,直到第一辑的初见成果,前后经历了差不多两年的时间。上海科技情报研究所要感谢全国科技情报界专家与同行的共同参与,也要感谢上情所一线科技情报工作者们的辛勤努力,更要感谢所有参与丛书首辑编撰的作者们。

为了迎接 50 华诞的到来,上海科技情报所很早就开始思考如何继往开来、传承事业;经过一番“情报调研分析”,一年多前上情所的领导就决定通过提供这样一个小小的、开放的、持续的出版平台,让上海和全国的科技情报人共同“记录情报工作实践,升华情报研究经验,分享情报工作智慧”。我们相信来自实践的记录是最有价值的,基于实践的思考是最能启迪人的,我们更期待通过这样的知识分享为我们的科技情报事业加油。

我国的科技情报事业已经走过了半个多世纪,几代情报人励精图治、奋发图强,为我国的科技与产业发展、知识与技术创新以及科学决策提供了有力的信息和智力支持。正是由于今天科技情报事业还面对着全球化、信息化和市场化的机遇与挑战,因此我们的科技情报工作实践是如此丰富多样。我们将有计划地组织出版有关科技情报工作与研究成果的主题图书,分批推出国内科技情报工作者的论著,也欢迎更多的科技情报人一起来“记录·升华·分享”!

“情报工作研究”丛书编辑委员会

2008 年 10 月

## 写在前面

从 1986 年(美国)竞争情报专业人员协会(Society of Competitive Intelligence Professionals)成立算起,世界竞争情报的兴起已有二十多个年头了。1994 年,中国科技情报学会情报研究暨竞争情报专业委员会成立,并以 SCIC(Society of Competitive Intelligence of China)为名进行对外宣传和交流;9 月,在情报研究暨竞争情报专业委员会主持下,中国科技情报学会、北京科技情报学会、上海科技情报学会及中国兵工学会情报分会在北京香山联合举办“全国竞争情报与企业发展研讨会”,至此,竞争情报正式进入中国。

这十多年来,中国的竞争情报业的发展有了长足的进步。

随着中国加入 WTO,市场竞争愈发激烈,许多企业意识到竞争情报对提高竞争力的作用,开始进行竞争情报实践,涌现出像长安汽车、宝钢、一汽、中国移动等一批中国竞争情报最佳实践(best practice)企业。一些地方政府也开始重视竞争情报对发展地方经济的作用,先后有北京、云南、深圳和湖南等地的地方政府实施了竞争情报示范(普及)工程,有力地推进了这些地区竞争情报的开展。

拓尔斯、Autonomy、天下互联、百度等一批 IT 企业介入竞争情报领域,尝试用竞争情报软件/系统的形式为企业开展竞争情报活动提供工具和服务。万方、ISI 新兴市场、赛迪等数据服务商都推出过针对竞争情报的特色服务。

北京大学、清华大学、北京师范大学、南京大学、中山大学等高等院校纷纷招收竞争情报研究方向的研究生;武汉大学、中国科学院文献情报中心、北京大学、中国科技信息研究所和国防科技信息中心还单独或联合招收了竞争情报方向的博士生;更有一批学校开办了相关的研究生班,如广东、上海先后出现中外合办的竞争情报学位班。同时,各种类型的竞争情报研讨会、培训班层出不穷。日本竞争情报专家、前东京经济大学国际市场营销学教授中川十郎先生,匹兹堡大学教授 John Prescott, Aurora WDC 公司董事总经理、竞争情报专业人员协会(SCIP)董事会成员 Arik Johnson, 加拿大竞争情报学院院长 Janathen Calof 教授,加拿大管理学教授、竞争情报专业协会的首位加拿大籍会员、《战略与竞争分析》的作者之一的 Craig Fleisher, 法国竞争情报专家 Henri Dou 先生和法国工商

情报发展协会(AFDIE)主席,法国商工联合会(ACFCI)工商情报、创新和信息技术部主任,法国总理府信息系统安全政府委员会成员 Philippe Clerc 都曾先后来中国作报告或培训。

随着缪其浩主编的《市场竞争和竞争情报》和包昌火、谢新洲主编的《竞争情报丛书》的出版,这些年来,先后有一批本土作者有关竞争情报的著作问世,包括沈固朝的《竞争情报理论与实践》,王知津的《竞争情报》,曾忠禄的《企业竞争情报管理——战胜竞争对手的秘密武器》,王煜全《情报制胜》,陶翔、张左之的《竞争环境监视》等。同时,一大批国外的竞争情报书籍被翻译引进到国内。最先是长春出版社出版了由 John Prescott 等主编的《竞争情报应用战略:企业实战案例分析》,接着有 Craig Fleisher 和 Babette Bensoussan 合著的《战略与竞争分析:商业竞争分析的方法与技巧》,Jerry Miller 的《新千年情报——数字时代理解与实施竞争情报》,Liam Fahey 的《竞争者:以才智、谋略与绩效制胜》,Kirk Tyson 的《竞争情报完全指南(第2版)》和 Fuld 的《商业竞争情报密码——看穿混乱、失真、谣言和烟幕》等;经济科学出版社出了一套“竞争性管理技术丛书”(译作),包括《竞争性标杆分析》、《竞争性组织设计》和《竞争对手分析》。

除书籍外,《情报学报》、《情报理论与实践》、《情报科学》等情报类期刊上也刊登了相当数量的竞争情报文章。2003年以来,先后出现过多种冠以“竞争情报”名称的杂志,如中国经营报的《竞争情报/经营智慧》,深圳竞争情报研究会的《竞争情报研究》,湖南省科技情报协会的《竞争情报理论与实践》,锐眼网的《中国竞争情报》,上海之目信息技术有限公司的《上海企业竞争情报月刊》。而持续时间最长的还数上海图书馆上海科技情报研究所主办的季刊《竞争情报》,到2008年6月底,该刊已出版14期,业界对其反映良好。但由于尚属内刊,无法通过邮局发行,其影响力难免受到限制。

今年是上海科技情报事业50周年,为此,上海图书馆上海科技情报研究所特别策划出版《情报工作研究丛书》,《竞争情报》编辑部也因此选取2004—2007年间在本刊物上发表的部分文章结集出版,以期使更多读者读到刊中的精彩文章。

在《竞争情报》过去几年的工作中,曾得到文章作者及情报界方方面面的大力支持,在此一并表示感谢!

同时我们相信,论文集的出版将有利于进一步发展竞争情报的理论探索和实践活动。让我们共同努力,将中国的竞争情报推向一个新的高度。

《竞争情报》编辑部

写在前面 ..... i

### [ 理论探讨 ]

竞争情报技术的含义及其内容体系.....	003
国外竞争情报教育及对我们的启示.....	010
竞争情报人才的需求与培养研究.....	020
反竞争情报中的情报泄露与保护.....	032
竞争情报分析在企业环境扫描与战略制定中的作用.....	041
论国际贸易竞争情报的兴起、发展及其应用 .....	050
CTI 与技术转移:国际经验与启示 .....	057
孙子兵法与竞争情报——论孙子竞争情报循环.....	068

### [ 情报实践 ]

中国竞争情报发展现状与趋势研究.....	077
竞争情报工作在中国企业中的实施方案.....	092
运筹帷幄话情报 引领决策竞风流——竞争情报在陆德公司的实践运用.....	105
媒体分析在企业情报活动中的应用.....	111
2005 湖南省企业竞争情报应用状况调查研究报告 .....	120
企业技术创新中获取竞争情报效果的评价.....	136
企业竞争情报系统建设与实施.....	148
铆足劲上路:南非电信精干的竞争情报部 .....	171

### [ 实用技能 ]

企业竞争中掌握对手情报的一些有效方法.....	183
CCI 方法在竞争性企业调查中的应用.....	190
论工业品市场研究和消费品市场研究的不同.....	197



指标分解法在企业竞争情报中的应用·····	204
企业竞争情报体系建设三元素·····	209
现代企业怎样剪报? ·····	218
企业信息分析的四项基本功·····	223

### [海外及台湾地区经验]

澳大利亚竞争情报一瞥·····	243
参会 SCIP 2006 及顺访记事 ·····	248
台湾地区产业竞争资讯分析的发展状况与特点——赴台考察竞争情报报告 ···	257
SCIP 2007 年会概况及 SCIP 发展战略 ·····	267
竞争情报专业人员协会年会关键成功因素分析·····	274
日本竞争情报体系探究·····	281
欧盟国家竞争情报业的发展现状及其特点分析·····	289
论韩国技术竞争情报发展的现状、特点与动力 ·····	300

### [专家访谈]

竞争情报在法国——专访法国竞争情报专家 Philippe CLERC ·····	313
价值效用是竞争情报(系统)应用的关键——访长安汽车公司汪晓龙·····	318
竞争情报更需要的是行动——访一汽集团技术中心刘继烈·····	324
竞争情报重在实践——访北京东方策略公司陈颀·····	333

### [产业与技术情报]

废旧汽车回收拆卸与再制造——可持续发展战略下的机会与挑战·····	343
大陆本土 IC 设计业 SWOT 分析·····	356
企业专利情报的采集与分析·····	367
使用 Thomson Data Analyzer 进行专利分析的几点研究·····	382
从环境与发展动态看印度制药业较中国制药业的优势所在·····	389

# [ 理论探讨 ]



# 竞争情报技术的含义及其内容体系

□ 陈 峰(中国科学技术信息研究所 北京 100038)

**摘 要:**竞争情报技术的内容体系从核心到外围包括四个层次:竞争情报基本技能方法层次、竞争情报工具与工作平台层次、竞争情报项目操作层次、竞争情报的知识生产与传播层次。每个层次又包括若干项具体内容。

**关键词:**竞争情报技术 内容体系 方法理论

2004年9月,中国科技情报学会竞争情报分会第10届年会在甘肃嘉峪关市召开,标志着我国的竞争情报行业发展已经走过了10年的历程。10年来,我国的竞争情报行业发展取得了长足的进步,一批以软件工具为主打产品的竞争情报技术开发企业加入了进来,为推动竞争情报的推广应用与产业化注入了强劲动力,使我国的竞争情报技术水平上了一个台阶。竞争情报技术也迅速成为竞争情报理论与实践工作者的高频术语和关注焦点,但什么是竞争情报技术?竞争情报技术是否等同于已经有多年历史的情报技术或者受社会追捧的信息技术?竞争情报技术的核心与边界何在?在此背景下探讨竞争情报技术有助于厘正竞争情报技术的含义,了解其内容边界,防止竞争情报技术概念泛化,促进竞争情报行业健康发展。

科技哲学界的研究表明,目前关于“技术”的定义已经超过了100种,“技术”的实际含义是一个从狭义定义到广义定义间具有不同层次结构的内容体系。依此为参照,可以通过层次划分为竞争情报技术划定内容体系和重心。研究表明,竞争情报的含义和内容体系从核心到外围依次由基本技能与方法、工具与工作平台、项目操作、知识生产与传播几个层面内容构成,如图1所示。

## 一、竞争情报基本技能与方法层

### (一) 竞争情报基本技能

技能(Skill)是竞争情报技术体系中最核心的内容,是准确反映实践操作者竞

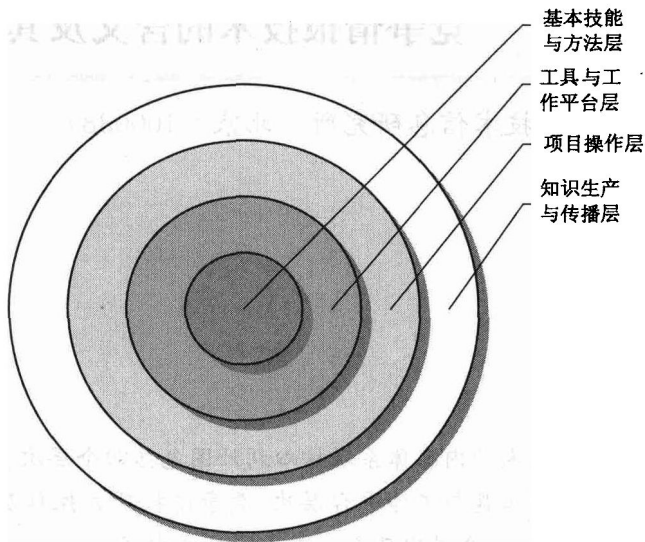


图1 竞争情报技术内容构成图

争情报能力的最佳判据,它只能在操作者身上体现。竞争情报的技能主要包括识别与满足客户需求技能、收集技能、分析技能,每项技能又可进行不同程度的细分。

识别与满足用户需求技能具体又可以细分为识别用户需求技能、成果提供与表达技能等。

收集技能又可以细分为对信息的敏感与判断技能、通过不同信息源获取高质量信息的技能等。

分析技能包括对信息质量的甄别技能、透过信息推导其背后含义的技能、评估其对决策主体竞争优势影响的技能、为决策主体提供高附加值决策产品的技能等。

## (二) 竞争情报基本方法

方法是技能的知识显性化、方法化形态,是竞争情报操作者之间能够进行交流、学习意义上的核心竞争情报技术。竞争情报基本技能的方法形态体现为竞争情报基本方法,分别是收集方法、反竞争情报方法、分析方法、表达与提供方法、竞争情报需求识别与规划定向方法。

### 1. 竞争情报收集方法

根据竞争情报源的不同,竞争情报收集方法又可细分为以下内容:

① 通过公开传媒收集竞争情报方法,如通过报纸、专业期刊、工具书、广播、电视、行业协会文献、会议文献、剪报、市场报告收集等。

② 通过灰色文献收集竞争情报方法,如通过目标企业内部资料(经营资料、技术资料、会议记录、管理文件等)、政府管理部门资料(工商企业登记注册资料、档案

资料、税务资料、环保资料、银行业务记录等)收集等。

③ 通过人际交流渠道收集竞争情报方法,如通过政府部门管理人员、行业专家、销售人员、供应商、竞争对手、顾问、记者收集等。

④ 通过网络收集竞争情报方法,如通过浏览网页、搜索引擎、竞争情报软件、访问商业数据库、网上聊天收集等。

⑤ 通过实地观察或实物收集竞争情报方法,如参观展览会、录像拍照、现场参观、购买产品样品逆向分解、收集废弃物等。

收集方法是竞争情报技术最核心的内容之一,国外专业文献中反映收集方法的占据了很大的比重。

## 2. 反竞争情报方法

反竞争情报是竞争情报收集过程的逆向环节,反竞争情报技术的内容主要包括:反竞争情报方法、利用一些技术手段、采取预防措施、组织制度保障、利用法律手段等。

由于反竞争情报和竞争情报收集过程是进攻与防守的关系,原则上所有竞争情报方法都可以调整、转换为反竞争情报方法,不过在实践中形成了一些成熟的反竞争情报方法,最有代表性的是竞争情报专家 John J. McGonagle 和 Carolyn M Vella 合著的《保护你的企业免受竞争情报危害》一书中介绍的反竞争情报九原则。

利用技术手段包括购置保密设备、信息分类管理、设置使用权限、采用有效并匹配的信息安全技术等。

此外,签保密合同或誓约书、建立严格的保密制度都是常用的反竞争情报手段。

## 3. 竞争情报分析方法

分析方法是和收集方法并列的另一项竞争情报技术最核心的内容,根据美国竞争情报专家 Kathrine Hayes 的研究,目前竞争情报分析方法已经多达 125 种。美国的 Andre Gib 和 Richard Gooding 就这些方法的使用情况做了专项调查,使用率和有效率较高的竞争情报分析方法主要有:SWOT 分析方法;定标比超(Benchmarking);专利分析;关键成功因素分析;核心竞争力分析等。

分析方法的相关内容占据了竞争情报文献的核心位置,国外竞争情报核心刊物,如《竞争情报评论》(*Competitive Intelligence Review*)、《竞争情报杂志》(*Competitive Intelligence*)、竞争情报管理杂志(*Journal of Competitive Intelligence and Management*)等,均开设有分析方法技能的专栏,竞争情报从业者协会(SCIP)年会会议论文集集中也有相当数量关于分析方法技能的文献。

## 4. 竞争情报表达与提供方法

竞争情报表达与提供方法既包括使具体竞争情报产品提高显示度的方法,如利用多媒体手段、选择合适时机、掌握提供技巧等,也包括竞争情报产品线中产品

和服务类目方面的内容,如提供定制报告、提供竞争对手档案、提供快报、提供特别竞争情报报告、开展竞争情报服务等,代表性文献有《强化竞争情报的可传递性》、《通过有效交流增加竞争情报效果》等。

#### 5. 竞争情报需求识别与规划定向方法

需求识别是竞争情报产生实际效果的基础,也是竞争情报工作的起始点,在方法层次上反映为需求识别与规划定向方法。这方面的代表性文献有《你已经是企业的竞争情报经理了,然后做什么?》、《关键情报课题》(Key Intelligence Topics, KITs)等。

## 二、竞争情报工具与工作平台层

这个层面主要包括竞争情报软件、竞争情报系统中的相关技术等。

### (一) 软件

严格意义上的竞争情报软件是指那些以竞争情报工作者为目标用户、为用户提供竞争情报功能服务的软件。这些软件能够满足竞争情报工作流程的需要,在用户竞争情报需求的识别与匹配、规划与定向、收集、分析、产品表达与提供几个环节均能体现应有的功能。美国的一些机构专门评估和推介竞争情报软件,其评价标准就是对这几个环节的综合考虑。这些软件又可分为两个类别:根据具体企业的需要开发的专用软件和通用竞争情报软件商品。此外,信息技术领域中,很多软件产品往往并不是以竞争情报为目标市场开发的,但这些软件可应用于竞争情报领域,成为竞争情报专业人员非常有用的软件工具,如智能代理软件、信息处理与分析软件等。

2004年,美国的曙光公司(AuroraWDC)完成了一项关于门户竞争情报软件的评论报告,对市场占有率高、影响大的门户竞争情报软件产品进行了研究,推介、评测的产品包括Cipher公司的“Knowledge Works™”、Comintell AB公司的“Knowledge XChanger™ 2.2”、Novintel公司的“Viva Intelligence Portal™ 3.2”、Strategy Software公司的“STRATEGY!™ Enterprise 3.5”、Traction Software公司的“TeamPage™ 3.0”、Wincite Systems公司的“Wincite™ 8.2”。

国内也有10多家企业提供竞争情报软件产品,如北京环信咨询公司、天下互联、百度、易地平方、TRS等。

智能代理(Intelligent Agents)已经成为网络环境下不可或缺的信息工作工具,智能代理具有信息发现、检索、组织、增值、学习等功能,我们熟悉的搜索引擎只是智能代理的部分功能和初级功能,智能代理的发展方向是能够无障碍获取信息、

智能检索、信息增值、知识组织等,能够实现协同工作、辅助决策等功能,在电子商务、网络经济快速发展的今天,智能代理软件将更好地体现竞争情报的收集、分析、提供功能,成为竞争情报专业人员的必备工具。

在信息技术飞速发展的今天,以实现信息处分析功能为目标的软件产品层出不穷,虽然这些软件产品往往并不是专门为竞争情报功能设计开发的,但将其应用于竞争情报领域便很快成为竞争情报专业人员的强大工具,如数据挖掘、数据仓库、联机分析类软件等,这些产品是竞争情报软件产品的重要补充。

## (二) 竞争情报系统中的有关技术

竞争情报系统是开展竞争情报工作的平台,是竞争情报能够切实发挥作用的重要支撑条件。因此,竞争情报系统建设与运行中的若干技术也是竞争情报技术的重要内容,具体又可细分为:系统总体建设与运行设计技术、信息网络、人际网络、组织网络设计运行技术、竞争情报流设计运行技术、竞争情报系统管理技术等。

## 三、竞争情报项目操作层

针对具体需求解决竞争情报实际问题是竞争情报技术的具体应用和技术水平的综合表现,是竞争情报技术是否有效、技术水平高低的试金石,也是竞争情报技术产生实际效果的主战场,众多的竞争情报实战案例就是这个层面成果的集中体现。对企业而言,竞争情报操作应用技术又可细分为以下方面:

(1) 在战略制定过程中的应用。具体又包括制定战略规划、战略决策、战略分析、战略选择、项目投资决策、项目可行性评估、收购与兼并、建立战略联盟等方面。

(2) 在战略实施中的应用。包括产品开发、市场拓展、研究与开发、销售与营销、资本运行和财务管理、产品生产制造、成本与质量控制、采购与后勤等方面。其中销售与营销竞争情报(S & MI)、研究与开发竞争情报(CTI)已经成为竞争情报研究热点,以 CTI、S & MI 为主题的研讨会、培训会开办得相当频繁。

(3) 在战略控制中的应用。包括环境监视、预警、预见、危机管理等方面。

具体到特定的竞争情报项目,使用什么方法、使用哪些方法组合、如何保证竞争情报各个环节工作的高质量完成等是竞争情报工作者最渴望获得的、最高层次的竞争情报技术。这方面的培训往往最为高端,人们对其需求也最为强烈;这类培训几乎毫无例外地都以案例操作为主线,这种培训收费自然也不低。例如,美国的富德·吉拉德·荷灵竞争情报研究院(Fuld Gilad Herring Academy of Competitive Intelligence)开设的竞争情报课程中,战略规划业务中的情景分析课程收费 1 350 美元, Jay E. Papp 开设的“技术竞争情报:预测竞争对手的行动开展创新”课



程收费为 2 095 美元。

## 四、竞争情报知识生产与传播层

竞争情报是实践性很强的操作性学科,在理论研究上的进展可以很快改变现有的实践边界和深入程度,衍生出新的方法和技术,因此竞争情报知识的生产和传播活动是竞争情报技术最外围层次的内容。

这个层次的内容主要包括两个方面,一是知识生产,即竞争情报理论研究;二是竞争情报的推广传播,即教育培训。

竞争情报理论研究主要包括竞争情报基本过程研究、战略管理的竞争情报支持研究、竞争情报效果测度问题研究、最佳竞争情报实践研究、竞争情报与企业竞争力关系研究、竞争情报过程中的道德法律问题研究、信息技术对竞争情报过程影响研究、实现竞争情报功能与效用的支持条件研究、经营管理范式和社会环境变革对竞争情报的影响研究、竞争情报理论的演进及其与具体竞争情报领域相互促进关系研究等。

竞争情报的推广传播则主要包括竞争情报教育活动、竞争情报职业培训、竞争情报会议等,教育培训又可细分为学历教育、职业教育、课程教育等。

竞争情报知识生产与推广传播层面是催生、孵化竞争技术的土壤和源泉。

## 五、结 论

由于在实践活动中,竞争情报技术的复合性、综合性、多层次交叉的特性非常明显,因而竞争情报技术内容体系中各层次之间显然没有十分明确的界限,但是其核心、重点、层次关系却是明确的。各层次之间既有明确的侧重,又相互支撑、转化、印证,共同消长、互动耦合,形成了不断升级、扩充、生长的竞争情报技术内容体系。

### 参考文献

1. 陈峰,梁战平. 竞争情报与战略管理. 北京:科技文献出版社,2004(8).
2. John J. MaGonagle, Carolyn M. Vella. Protecting Your Company Against Competitive Intelligence. Quorum Books, 1998.
3. Kathrine Hayes. Top 10 Analysis: What About the Other 125? Conference Proceedings of Annual International Conference & Exhibit of SCIP, 2002.