

Dashboard 搭建思路

在整体设计中，为了更贴合真实情况下企业环境中的看板使用，即看板首先服务于具体使用者，而非孤立的分析问题，看板并未严格按照单个 Business Question 的编号逐一展开，而是围绕业务职能与决策角色进行组织。

整体看板系统的设计遵循以业务为导向的逻辑，重点关注信息呈现的清晰性、使用上的可理解性以及与管理决策的支持能力。首先，看板按照业务职能进行划分，确保每一页都对应一个相对明确的决策场景。其次，每个看板均围绕单一核心目的展开设计，避免在同一页面中混合战略监控、运营诊断与系统健康检查等不同层级的内容，以降低认知负担并提供使用效率。此外，看板在整体结构上遵循递进式叙事逻辑，从宏观绩效监控逐步深入到结构性贡献分析、运营层面的诊断，最终聚焦系统稳定性与交易可靠性评估。

基于上述设计原则，整个看板系统被划分为四个相互关联的模块：总体概览(Overview)、商家与用户洞察 (Merchant & Customer Insights)、运营与履约表现 (Operation & Fulfillment Performance)，以及交易健康监控 (Transaction Health Monitoring)。

DB1: Overview Dashboard

总体概览看板主要面向高层管理人员与战略规划团队，其核心目标在于帮助使用者在快速判断平台的整体运行状态，而非对具体运营问题进行深入分析。该看板关注的问题是平台是否在既定预期范围内运作，让用户能够判断是否需要进一步调查，而不是聚焦在“为什么”某一具体问题发生，避免被繁杂的操作细节淹没。

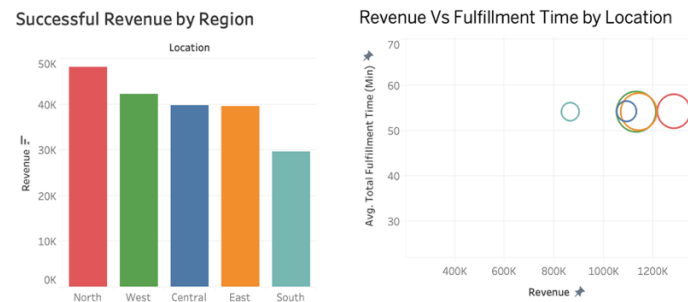
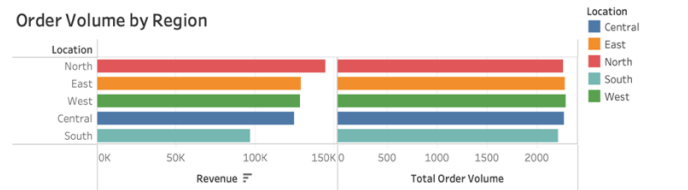
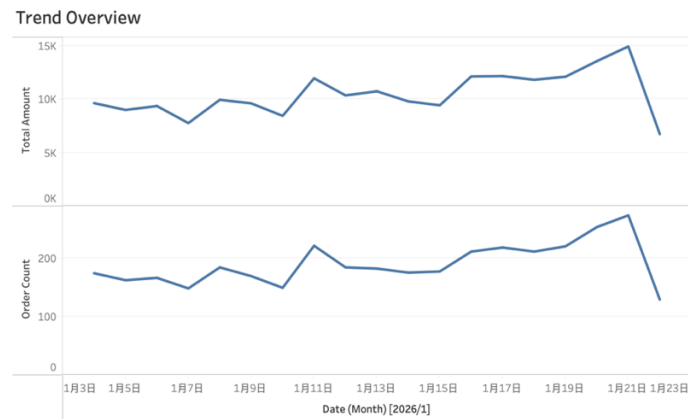
在设计上，该看板将关键绩效指标、时间维度上的趋势变化以及区域层面的汇总信息整合在同一视图中。关键绩效指标用于快速呈现业务规模与整体效率，时间趋势用于判断业务表现是否稳定或存在波动，而区域层面的比较则从宏观角度揭示业务在空间分布上的集中程度与不平衡性。

将整体趋势与区域分布放在同一页面，体现了战略层面的判断逻辑，即增长模式与区域结构往往需要被同时评估，以支持资源配置与长期规划。

Grab Food Performance Dashboard

Overview(KPI+Trend+Region)

Date			Is Weekend		
2026/1/2 到 2026/1/31			全部		
Total Revenue(SGD)	Avg. Order Value(SGD)	# Total Order	# Successful Order	Avg. Delivery Duration(Min.)	Avg. Order Duration(Min.)
199,562	55.34	11,302	3,606	24.29	54.39



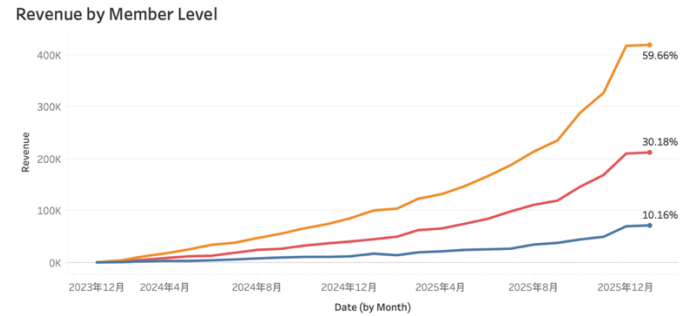
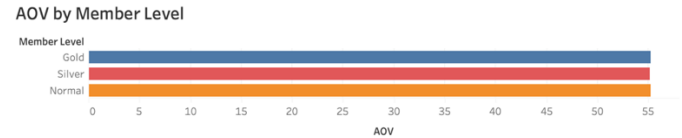
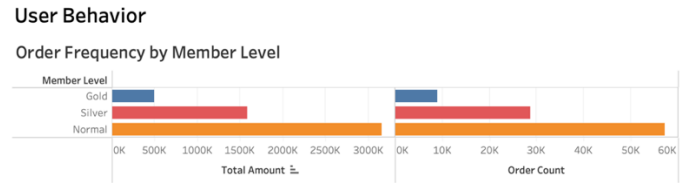
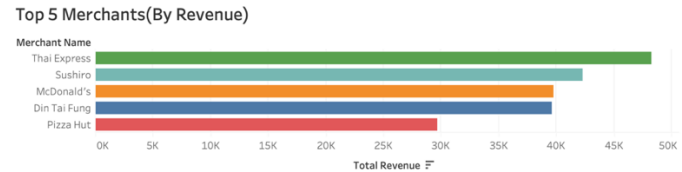
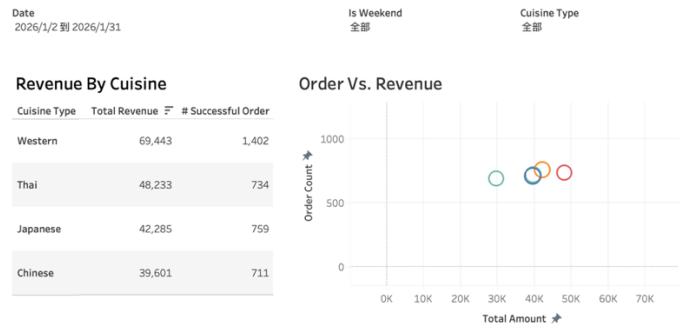
DB2: Merchant and Customer Insights Dashboard

商家与用户洞察看板的核心目标在于识别平台价值的主要来源，并从供给侧与需求侧两个维度对价值创造过程进行理解。该看板主要服务于商家运营团队、市场与增长团队以及用户生命周期管理相关角色。

在商家维度上，看板通过对不同商家与菜系表现的结构化比较，帮助识别对平台收入具有关键影响的合作伙伴与品类结构。在用户维度上，看板关注不同会员等级在行为模式与价值贡献上的差异，从而为会员体系设计与用户分层运营提供支持。将商家与用户分析整合在同一看板中，反映了二者在平台价值创造中的相互依赖关系，有助于形成更全面的结构化认知。该看板不包含履约效率、取消率或支付稳定性等执行层指标，以确保分析重点聚焦于“价值贡献”，而非运营执行质量。

Merchant & Customer Insights

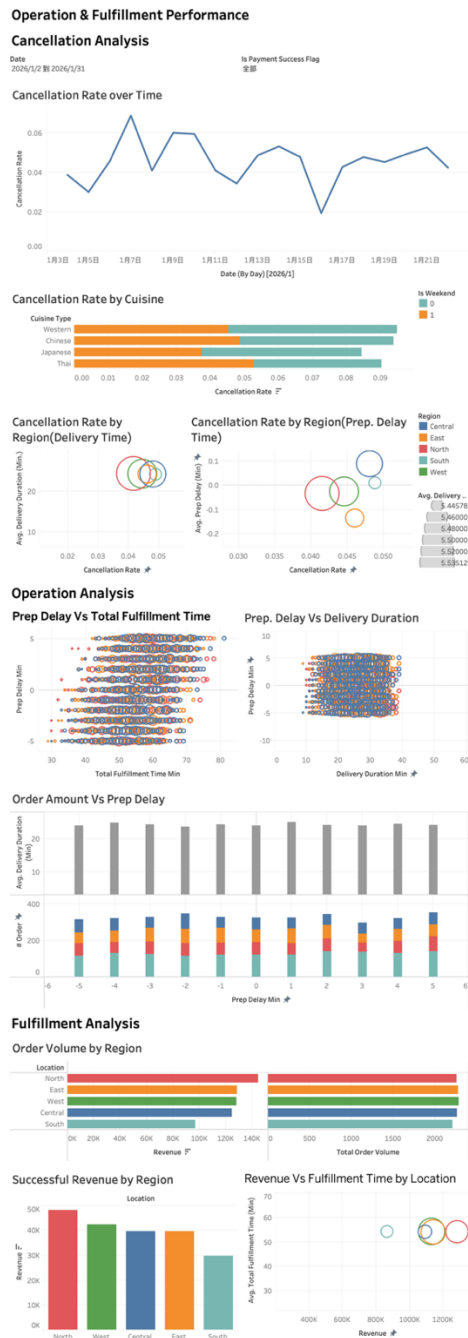
Merchant Performance



DB3: Operation and Fulfillment Performance Dashboard

运营与履约表现看板主要面向运营管理、物流调度以及商家绩效管理相关团队，其设计目标是支持对执行层问题的诊断，特别是那些可能导致订单取消或配送延迟的因素。

该看板将取消率分析、备餐延迟评估以及配送与运力效率分析整合在同一框架下，形成一条连贯的运营逻辑链路。取消率指标用于识别结果层面的异常，而备餐延迟分析则进一步探索商家端行为如何影响整体履约表现。配送与运力相关视图则帮助判断问题是否源于资源配置不当或执行过程中的波动性。通过这种结构安排，使用者可以从表层结果逐步追溯至潜在的运营成因，从而区分问题究竟来源于商家端、物流系统，还是平台层面的结构性的限制。



DB4: Transaction Health Monitoring Dashboard

交易健康监控看板关注支付系统的稳定性与可靠性，主要服务于财务、风险控制以及技术支持相关团队。与其他看板不同，该模块并不直接关注增长或履约效率，而是将支付成功率视为一项独立的系统健康指标。

在业务实践中，即使订单成功生成并完成履约，仍有可能因为支付环节的问题而无法转化为实际交易。因此，支付相关问题需要被单独抽离出来进行监控，而不应与运营或商家表现混合分析。该看板通过对不同支付方式成功率的对比，并结合交易量作为参考依据，支持对潜在系统性风险的提前识别，从而为技术或金融层面的干预提供依据。

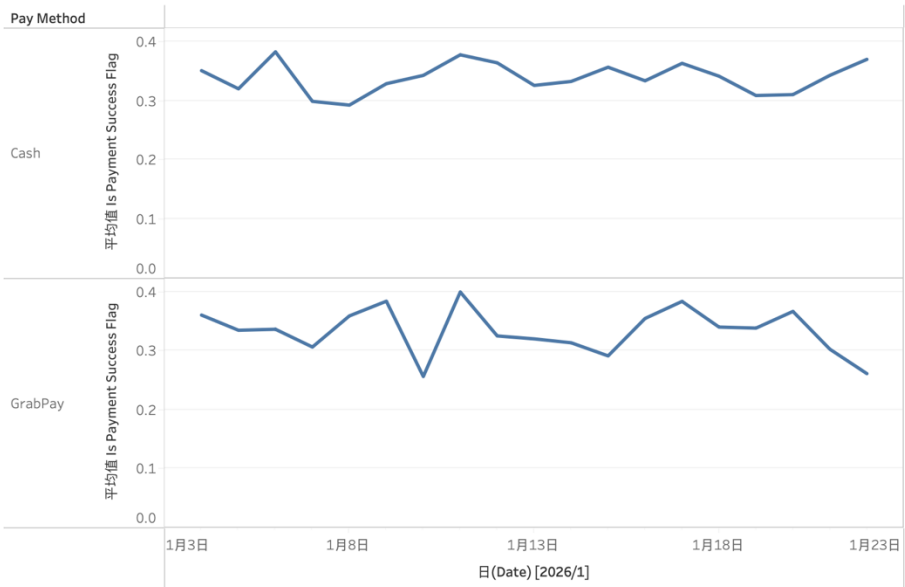
Transaction Health Monitoring

Payment Success Rate Analysis

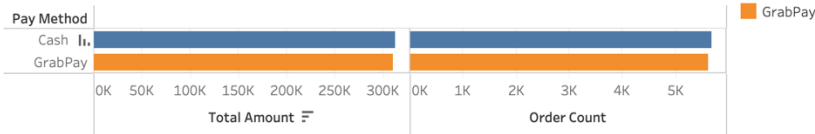
Date
2026/1/2 到 2026/1/31

Is Payment Success Flag
全部

Payment Success Rate across Time



Order Volume by Payment Method



Payment Success Rate by Payment Method

