

[H224] Iniciativa: Personalização da Home

Introdução

Do que se trata Personalização da Home?

Personalização da Home é uma macro-hipótese do time de Recomendação que visa entregar uma experiência mais personalizada para o usuário, combinando conteúdo estático, contextualizado e hiper personalizado para facilitar a jornada de compra e venda na OLX.

Neste momento, nosso foco é a jornada de compra.

Qual a situação atual da Home na OLX? ([Link Home As Is](#))

• Proposta de valor global:

- Hoje a Home tem como principais funcionalidades "Galerias de Recomendação" e "Espaços para Marketing", e sua proposta gira em torno destes elementos, com destaques para o Banner no topo e Galerias personalizadas (menção honrosa: Ícones de Categoria)
- Porém posição mais alta não significa maior CTR (como podemos ver o com Banner no topo);

**Header foi desconsiderado para essa análise;*

• Proposta de valor de galerias e recomendação:

- Hoje já temos algoritmos que entregam conteúdo personalizado e uma estrutura de galerias que permite trabalhar com diversos níveis de personalização e momentos de jornada;
- Importante ressaltar que Personalização possui diversos níveis e que hoje já temos algoritmos de referência no assunto. (ex: filtragem colaborativa);

• Performance:

- Do ponto de vista de conversão, a Home não gera uplift quando comparada a usuários que só viram o Listing, e isso pode fazer sentido a depender da perspectiva;
 - Conteúdo recomendado na Home é um dos itens mais clicados em todas as plataformas, e no Android é o mais clicado (considerando clickers e cliques);
- *Barra de Busca, Galerias de Recomendação e Ícones de Categoria são os itens mais clicados;*

Qual problema queremos resolver? E de quem?

O problema é a queda do volume de Buyers da OLX, que afeta a empresa mas também significa uma redução do interesse de nossos usuários em fazer negócios através da OLX

Logo, podemos definir o seguinte problem statement:

A OLX passa por um momento de desafio em retomar o crescimento de Buyers na plataforma. É difícil apontar uma única razão, mas aparentemente a relação da OLX com o usuário poderia ser melhor em inúmeras formas, especialmente quando se olha para nossos competidores e tendências do mercado.

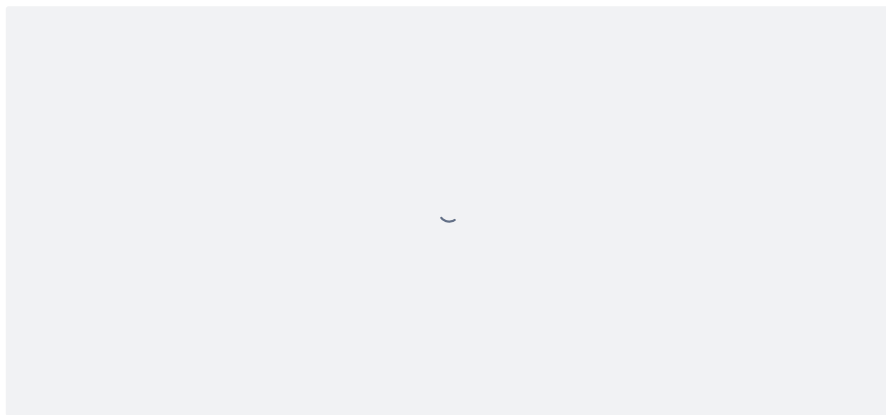
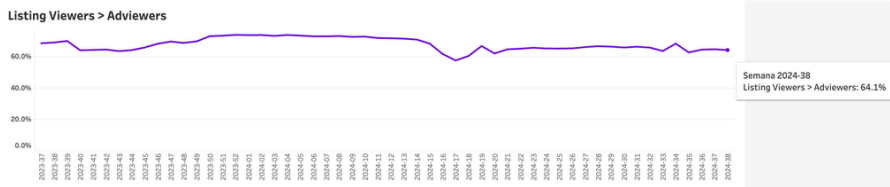
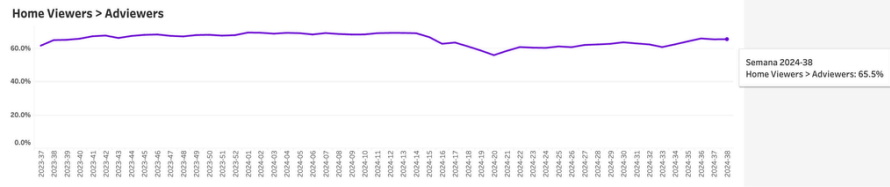
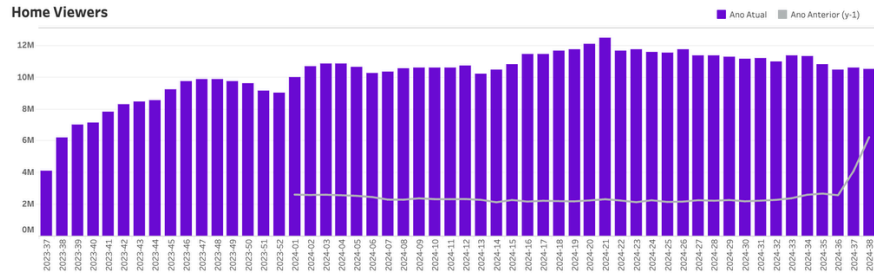
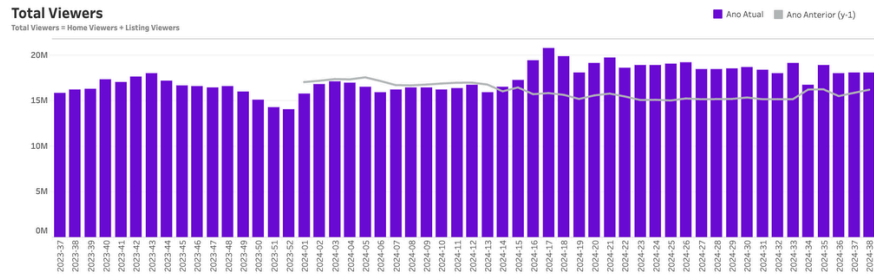
Quando olhamos para a Home da OLX percebemos que sua estratégia pode estar desatualizada quando comparada a benchmarks, mas também quando consideramos a nova estrutura de times de Core, o que juntamente com outros fatores indica que podem existir oportunidades de aumentar o impacto da Home na OLX e usuário.

O que sabemos sobre este problema?

- Queda de Buyers YoY, tendência dos últimos anos;
- Lançamento da Home no ano passado não gerou grandes ganhos, porém gerou perdas de receita em Advertising;
- Nossa Home hoje não performa mal, então podemos começar trabalhando com o que já temos construído;
- Porém hoje temos propostas diferentes por plataforma, e ainda é uma proposta anterior a Reco receber a Home. Logo, podemos unificar a proposta e ser mais ousados em distribuir conteúdo na Home no curto prazo;
- Dessa forma, podemos definir uma proposta de valor consistente para usuários logados e deslogados, e entre plataformas;
- Para um segundo momento, trabalharemos com mudanças mais ousadas no layout e inteligência da Home;

▼ Dados

- Cerca de 50% de todos os Viewers passam pela Home;
- Quem passa pela está com uma conversão melhor do que só passa pelo Listing;
- O CTR de conteúdo recomendado fica bem próximo ao CTR da Barra de Busca na Home;

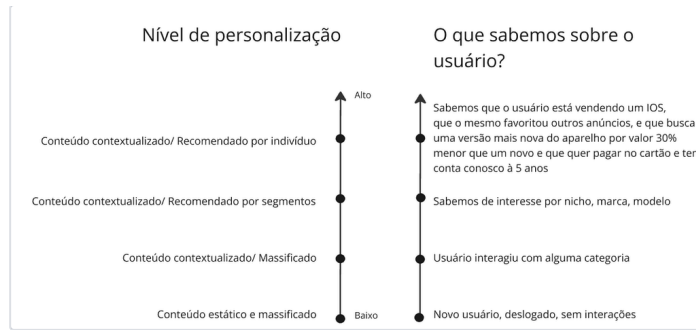


Estratégia de personalização

Personalização é o coração de muitas estratégias de produto no mundo digital, na OLX, nosso product statement sobre personalização pode ser traduzido em:

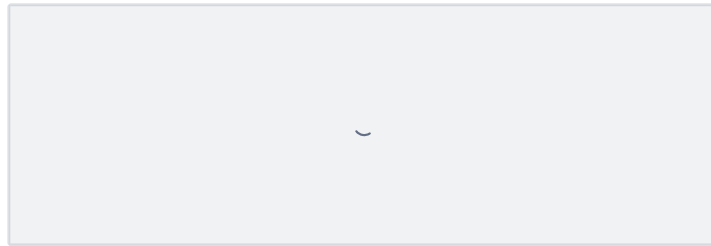
Renovar a proposta de Valor da Home alinhando a capacidade de entrega de conteúdo recomendado com uma usabilidade atualizada e comparável à benchmarks estudados.

▼ Conceitos estudados

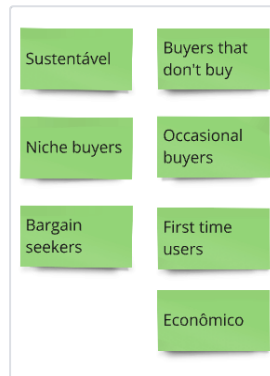


Exemplos de benchmarks:

- Netflix
- Temu
- Pinterest
- ML
- Instagram
- Amazon



Exemplos de perfis de usuário (wip)



Como mediremos nosso sucesso?

A métrica principal de nossa Tribo é o volume de Buyers.

Além disso, a Liga possui KR's relacionados a conversão de Home + "Listing viewers para Adviewers" e "Adviewers para Buyers".

Dessa forma, nosso foco é impactar essas métricas.

Por outro lado, entendemos que é importante avaliar também métricas mais próximas a nossas iniciativas, tanto em testes AB como em acompanhamento em dashboards, para que seja possível avaliar progressos locais e não somente globais.

Ainda estamos reorganizando nossas dashboards e KPIs, porém temos algumas ideias de como queremos medir nosso progresso:

- Conversão e interação na Home + Recomendação
(tbn muito útil em testes AB, com scrolls, funil e ctr)
- % de usuários que clicam em conteúdo recomendado
- % de buyers originados diretamente pela Home
- Outras métricas de adoção de features
(ex: efetividade do CTA de Login)

Qual a nossa proposta de trabalho?

Nossa proposta é dividir o trabalho em 2 etapas.

Proposta v1 (Now = Q4)

Resumo:

Trabalhar com nossa estrutura as is mas revisar aproveitamento de espaço e distribuição do conteúdo recomendado de forma a revisar a entrega de valor do que temos disponível hoje, normalizando entre plataformas e usuários logados e deslogados, tbm lidando com o conteúdo de marketing.

Explorar novas features de menor complexidade para criar incentivos específicos, reforçar Loops e amadurecer nossa engenharia.

User stories:

- Finalizar tracking de galerias
- Espaço de marketing / Toils / BF
- Revisão de Formato e Distribuição de Conteúdo As Is (via galerias horizontais)
 - Teste Web/Msite com tag homefeed de mobile (normalização)
 - Aumento de Galerias com fallback
 - Criar novos fallbacks?
 - Mudar ordenação da tag?
- Aproveitamento de espaço (+ conteúdo visível, revisão de elementos (ex: categorias etc))
 - Redução tamanho banner topo
 - Redução tamanho Ad Card e ajuste espaçamento do título
 - Aumentar slots de Adv entre Galerias ?
- Login/SignUp no topo (+UI nova)
- Testar Subtítulos em Galerias
- Mudança de formato e a posição dos ícones de categoria;

Plano de testes:

- Teste Web/Msite com tag homefeed de mobile (normalização)
- Teste [Aumento de Galerias]
- Teste integrado: [Aumento de Galerias] + [Aproveitamento de espaço]
- Teste integrado: [Aumento de Galerias] + [Aproveitamento de espaço] + [Login/SignUp no topo]
- Teste integrado: [Aumento de Galerias] + [Aproveitamento de espaço]
- Em variantes vencedoras
 - [Subtítulos Galerias]
 - [Ícones de Categorias]

Proposta v2 (Next = Q4+)

Resumo:

Trazer propostas mais ousadas e complexas, que podem gerar mudanças fundamentais na OLX e na Home, além de continuar explorando como melhorar a Home para perfis específicos. Incentivar navegação e reduzir busca textual na Home.

User stories

- UX
 - Layout geral da Home (foco no Topo)
 - Revisão de topo da Home p/ ganho de espaço (banners, busca, outros ícones)
 - Outro layout de Home? >(Tabs, etc)
 - Acesso Favoritos / Busca salva na Home
 - Layout Galeria
 - Novo AdCard ?
 - Favoritar no AdCard ?
 - New users: conteúdo educacional / onboarding

- CTA Anunciar*

- Recomendação
 - Ver Mais em Galerias ? (Feed ou Listing)
 - Feedback recomendação ?
 - Algoritmos ?

- Revisão Proposta Paid Products /

- Outros:
 - CRM??? (Ideia de usar o Feed de Recomendação)
 - Outros elementos interessantes na home (new features da OLX, etc)
 - Mudanças da navbar etc

Later

- SELLERS?