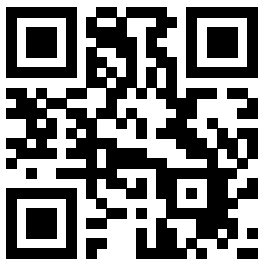


Andrei Katkov — Head of CRM



- Team Lead
- Испания, Мадрид
- 6 800 - 7 500 € (евро/мес)
- Полная занятость
- Удаленная работа
- Релокация
- Контакт: geeklink.io/cv-124254



Навыки

A/B-тесты и гипотезы, CRM-стратегии: lifecycle; retention; growth, Data-driven подход, Автоматизация CRM-фаннелов, Внедрение CRM-платформ (в т.ч. собственных), Кампейн-аналитика: SQL; BI; BigQuery, Кросс-функциональное взаимодействие, Лидерство и развитие команд, Масштабные аудитории (10M+ пользователей), Мультиканальные кампании: email; push; SMS; web push; мессенджеры, Поведенческая сегментация и персонализация, Разработка CRM-инструментов (PO/PM-роль).

Опыт работы

• My.Games B.V.

Июль 2023 / по настоящее время - Head of CRM / CRM Platform

- Руководил запуском внутренней CRM-платформы с нуля — от стратегии до технической реализации
- Объединил данные пользователей с мобильных, ПК- и консольных игр в единую систему профилей
- Запустил email-коммуникации, подготовил инфраструктуру для подключения push, in-game и мессенджеров
- Внедрил подписку с in-game бонусами: 53% opt-in от уникальных логинов в первый месяц
- Улучшил воронку онбординга: конверсия от регистрации до первого входа выросла с 54% до 74%
- Построил слой аналитики для оценки CRM-кампаний (A/B, поведенческие триггеры)
- Совместно с командой данных реализовал систему маркетинговых профилей для гибкой сегментации
- Управлял кросс-функциональной командой: разработка, маркетинг, аналитика, продукт

• Refocus Digital Academy

Ноябрь 2022 / Июнь 2023 - CRM Automation Expert

- Сократил время настройки кампаний с 8 часов до 30 секунд за счёт полной автоматизации
- Увеличил долю CRM в выручке с 7-8% до 18%, внедрив поведенческую сегментацию и цепочки на основе триггеров
- Построил инфраструктуру: централизованная база (BigQuery), админка, автоматическая дистрибуция в email, SMS, WhatsApp, Telegram, Facebook Messenger
- Улучшил аналитику воронок и отчётность по кампаниям — это сыграло ключевую роль в инвестиционных переговорах
- Поддержал запуск нового продукта, используя CRM-инфраструктуру как основу коммуникации и аналитики

• Wargaming

Ноябрь 2021 / Октябрь 2022 - Publishing Producer / CRM (Steel Hunters), EU/NA/APAC

- Запустил CRM с нуля для нового продукта: от стратегии до автоматизации коммуникаций
- Обеспечил pre-launch коммуникации с ~40% open rate, что позволило собрать достаточную аудиторию для тестов в Европе, США и Корее
- Разработал и внедрил реферальную механику, цепочки онбординга и кампании активации
- Интегрировал Twitch, организовал веб-портал и автоматизированные рассылки
- Сформировал команду операционных менеджеров и дизайнеров под задачи проекта

- **Wargaming**

Июнь 2019 / Октябрь 2021 - Head of CRM (World of Warships), EU/NA/CIS/APAC

- Руководил глобальной CRM для продукта с десятками миллионов игроков
- Перезапустил стратегию удержания: впервые с момента релиза MAU начал стабильно расти
- Масштабировал кампании с 1-2 до 40-50 в месяц, включая региональные инициативы
- Интегрировал новые каналы: Telegram, Facebook Messenger, WhatsApp, VK
- Построил и развил команду из 10+ человек, внедрил культуру экспериментов и роста
- Повысил эффективность процессов: сократил подготовку кампаний и анализ в 4 раза

- **Wargaming**

Май 2018 / Май 2019 - Product CRM manager (World of Warships), EU/NA/CIS/APAC

- Разрабатывал CRM-стратегии для PC и консольных версий продукта
- Создавал персонализированные коммуникации на основе поведенческой аналитики
- Синхронизировал CRM-кампании с внутриигровыми событиями и монетизацией
- Совместно с командами аналитики и контента запускал новые сценарии и улучшения в CRM-инфраструктуре

- **InBrief (ArkGroup) - CRM Agency**

Август 2015 / Апрель 2018 - Head of CRM Division

- **Leto (ArkGroup) - Digital Agency**

Digital Producer - Январь 2014 / Июль 2015

Образование

- **Разгонные блоки летательных аппаратов (Аэрокосмический факультет)**

Московский авиационный институт (МАИ)
2006/2013

- **Web-development faculty**

Geekbrains Academy (Moscow)
2017/2018

- **People Management & Communication and Interaction**

TSQ Consulting (SPb)
2021

- **Python and machine learning tools**

MIPT-school (Moscow)
2022

- **Python developer**

Yandex Practicum (Moscow)
2022/2023

- **Product Management**

Yandex Practicum
2023/2024

Обо мне

CRM-эксперт с более чем 10-летним опытом работы в B2C digital-сервисах — от гейминга до edtech. Специализируюсь на построении стратегий удержания и вовлечения пользователей, развитии мультиканальной CRM-инфраструктуры (email, push, мессенджеры, SMS), автоматизации коммуникаций и персонализации на основе поведенческих данных. Руководил развитием CRM для аудиторий с десятками миллионов активных пользователей, запускал масштабные платформенные решения и гибкие сценарии взаимодействия с пользователями на вебе и в мобильных продуктах. Умею выстраивать процессы на стыке продуктовой, маркетинговой и аналитической команд — так, чтобы CRM реально влияла на рост ключевых метрик.