

Кушнеренко Михаил Михайлович

Руководитель цифровой трансформации коммерческого блока



Выстраиваю цифровой контур коммерческого блока девелопера — от первого клика до подписания ДДУ.

Готов рассматривать позиции, где необходим сильный координатор цифрового контура коммерческого блока, умеющий говорить на одном языке и с бизнесом, и с разработкой.

📍 Москва, м. Крылатское

☎ +7 (903) 720-74-24

✉ 7207424@mail.ru

Гражданство: РФ, Москва

Возраст: 44 года

График: Полный/Гибрид

О СЕБЕ

20 лет в девелопменте и PropTech. Одинаково хорошо понимаю маркетинг, IT, продажи и аналитику — и умею переводить бизнес-задачи в работающие цифровые решения.

Специализация: цифровая трансформация коммерческого блока застройщиков. Выстраиваю сквозную воронку Лид → ДДУ, запускаю B2B-дистрибуцию для агентств, автоматизирую аналитику и КЦ.

Работаю в двух режимах:

- «С нуля»: запуск КЦ в МИЦ, создание модуля квартирографии и системы фиксации брокеров в НЕСТРА.
- «Трансформация»: бесшовное объединение 3-х CRM в МИЦ, автогенерация КП в ВСН, сквозная аналитика без бэкенда в НЕСТРА.

Управляю кросс-функциональными командами до 40 человек (Agile / Scrum / Kanban / Waterfall / PMBOK 7).

КЛЮЧЕВЫЕ ЗОНЫ ЭКСПЕРТИЗЫ

- ▶ Цифровая трансформация коммерческого блока девелопера
- ▶ Сквозная аналитика продаж (Лид → ДДУ)
- ▶ CRM-архитектура и интеграции
- ▶ Автоматизация партнерского канала продаж
- ▶ Управление ИТ-проектами: бэклог, риски, сроки, бюджеты (PMI PMBOK v.7, Scrum, Kanban, Waterfall)
- ▶ Работа с AI инструментами

- ▶ Управление digital-продуктами и веб-платформами
- ▶ Автоматизация бизнес-процессов продаж и маркетинга
- ▶ Построение/оптимизация процессов контактных центров / менеджеров «под ключ»
- ▶ Разработка сайтов/веб-интерфейсов:
- Управление кросс-функциональными командами.

КЛЮЧЕВЫЕ ДОСТИЖЕНИЯ

- ▶ Более 15 цифровых продуктов и веб-платформ в портфеле одновременно
- ▶ Команды до 40 сотрудников + 3 внешних подрядчика
- ▶ Руководил бесшовным объединением трех независимых legasy-CRM систем крупного девелопера в единый контур продаж без остановки текущих бизнес-процессов компании.
- ▶ С нуля спроектировал и запустил контакт-центр на 30 рабочих мест на базе Asterisk, обеспечив стабильное выполнение SLA на уровне 96%. Создал прозрачную систему управления КЦ: оцифровал KPI операторов, разработал сценарии обслуживания и настроил оптимальную маршрутизацию звонков.
- ▶ Персонализация: Построение динамического контента исходя из поведенческих факторов

- ▶ Создал систему сквозной аналитики Лид → ДДУ (15+ разрезов)
- ▶ Заместил внешние сервисы собственными решениями и снизил операционные расходы коммерческого блока на ~1 млн руб./год.
- ▶ Автоматизировал процессы коммерческого блока, исключив более 500 часов ручных операций ежегодно.
- ▶ Реорганизовал систему управления данными (Data Governance) в CRM: инициировал аудит и оптимизацию архитектуры данных, сократив избыточные поля на 25%. Устранил дублирование, внедрил стандарты ведения клиентской базы и повысил качество корпоративной аналитики. Это обеспечило бизнес чистыми сквозными данными для принятия управленческих решений и повысило

ОПЫТ РАБОТЫ

УК НЕСТРА, ООО konsole.ru

Апрель 2024 — настоящее время

Директор департамента управления проектами / СРО

Отвечаю за полный цифровой контур коммерческого блока застройщика: продуктовые платформы, CRM-интеграции, агентский канал, аналитику и коллтрекинг. Обеспечиваю сквозную прозрачность пути клиента — от первого касания до подписания ДДУ.

Зоны ответственности:

- Развитие 6 продуктовых веб-платформ компании: рост конверсии в целевые бронирования, интеграция с CRM-контуром.
- Проектирование сквозных бизнес-процессов дистрибуции : от первого клика до фиксации лида и ДДУ.
- Координация межсистемных интеграций (внутренние сервисы ↔ внешние площадки) для непрерывного обмена коммерческой информацией.
- Прямое взаимодействие с ТОП-менеджментом и стейкхолдерами компании.
 - Управление рекламным присутствием на классифайдах (Циан, Авито, Яндекс.Недвижимость): контроль полноты и корректности XML-фидов, оформление карточек объектов.
 - Коммуникация с внешними digital-агентствами: арбитраж звонков, корректировка рекламной активности, выбор каналов и распределение бюджетов.

Ключевые результаты:

- «С нуля» — система фиксации брокеров:

Разработал и запустил модуль автоматической проверки уникальности клиентов от внешних агентств. Полностью исключил внутренний каннибализм трафика между прямыми продажами и агентским каналом.

- «С нуля» — модуль квартирографии:

Разработал внутреннее решение, заменившее дорогостоящие внешние сервисы при сохранении стабильности бронирования и сопровождения сделки. Экономия — около 1 000 000 рублей в год.

- Сквозная аналитика:

Самостоятельно спроектировал систему сквозной аналитики на кастомном стеке (HTML/JS, Chart.js, SheetJS) — сформировал архитектуру и требования, реализацию кода выполнил через AI-инструменты (Claude). Оцифровал воронку Лид → Визит → Бронь → ДДУ, запустил когортный анализ эффективности каналов маркетинга и работы менеджеров. Система включает 15+ аналитических разрезов с глобальными фильтрами по периоду, проекту, региону и типу сделки.

- Прозрачность отказов:

Внедрил архитектуру кастомных полей в CRM и регламент фиксации стопперов. Маркетинг получил данные для точечной настройки таргетинга, а отдел продаж — базу для скриптов отработки возражений.

- Коллтрекинг и прозрачность трафика:

Перестроил сценарии, рекламные источники и настройки коллтрекинга — ликвидировал нецелевую нагрузку на КЦ, маркетинг получил достоверные данные по эффективности каждого канала.

ВСН РИЭЛТИ, ООО vsngroup.ru

Декабрь 2023 — Октябрь 2025

Руководитель отдела управления проектами

Агентство недвижимости, консалтинг

С апреля 2024 года, после перехода в УК НЕСТРА, продолжил ведение ключевых проектов ВСН в формате внешнего консалтинга — как приглашённый эксперт (part-time).

Управление циклом разработки веб-решений и интеграций под требования партнёров-застройщиков.

- Коммуникация с внешними рекламными агентствами: курирование вопросов разработки сайтов, поиск решений по коллтрекингу и интеграциям.

Ключевые результаты:

- Сократил 4 часа ручного труда в день:

До: контент-менеджер вручную экспортировал данные из CRM и импортировал на сайт. Сформировал требования к API, совместно с разработчиками реализовал автоматическую раскладку данных по сайту в нужном формате. Экономия — более 500 часов в год.

- Автоматизация коммерческого блока:

Спроектировал и запустил модуль автоматической генерации интерактивных презентаций объектов. Время подготовки КП для клиентов сократилось на 40%.

- Надёжность инфраструктуры:

Развернул систему автотестирования ключевых узлов для быстрого реагирования на аварийные события.

ГК МИЦ, ООО gk-mic.ru

Март 2018 — Декабрь 2023 · 5 лет 9 мес.

Руководитель отдела развития интернет-маркетинга

Крупный девелопер. Управление цифровым портфелем: 15 веб-проектов, 20+ интерфейсов. Команда до 40 человек.

Зоны ответственности:

- Управление командой веб разработки, QA, Frontend/Backend, SEO + 3 внешних подрядчика (Agile/Waterfall).
- Синхронизация задач с 7 стейкхолдерами: коммерческий директор, директор по продажам, директор по маркетингу, руководитель КЦ, аналитики, продуктологи, IT-директор.
- Управление сквозным процессом дистрибуции лотов на классифайдах (Циан, Авито, Яндекс.Недвижимость): автоматизация формирования XML-фидов, контроль полноты и качества карточек объектов.
- Коммуникация с внешними digital-агентствами: проведение встреч, арбитраж звонков, выбор рекламных каналов и управление бюджетами.
- Формирование и оптимизация бизнес-процессов коммерческого блока

Ключевые результаты:

- «С нуля» — контакт-центр:

Запустил КЦ «под ключ»: архитектура АТС, сценарии звонков, интеграция с CRM, разметка рекламными источниками. SLA выше 96%.

- Трансформация CRM-контура:

Объединил три разрозненные CRM-системы в единый контур продаж с бесшовным обменом данными. Кастомизировал поля под аналитику коммерческого блока.

- Автоматизация отчётности:

Разработал веб-интерфейсы для подразделений и настроил выгрузку данных для сборки отчетности в BI-платформы.

- Оптимизация аудиторий:

Сегментировал базу на исключающие и дожимные аудитории для digital, снизил стоимость повторного контакта.

- Оптимизация медиасплита:

На основе данных сквозной аналитики и регулярного арбитража звонков перестроил систему выбора рекламных каналов и управления бюджетами — минимизировал долю нецелевого трафика от внешних агентств.

ООО «Сайт Проджектс»

Январь 2015 — Март 2018

Account Manager / Менеджер проектов

Рекламное агентство. Запуск и развитие e-commerce и девелоперских проектов: ФСК-Лидер, ДСК-1, Level Group.

Агентство недвижимости «ССР-Недвижимость»

Январь 2008 — Январь 2015 · 7 лет

Интернет-маркетолог → Директор по развитию

Построение digital-инфраструктуры агентства недвижимости с нуля: пул сайтов, системы аналитики, каналы привлечения клиентов.

КЛЮЧЕВЫЕ НАВЫКИ

Продукт & трансформация

Управление digital-продуктами (CPO / Head of Product), оптимизация бизнес-процессов, продуктовые метрики (конверсии, воронки), координация

интересов стейкхолдеров

Аналитика & автоматизация

Сквозная аналитика продаж (Лид → ДДУ), веб-аналитика (Яндекс.Метрика, GA, Power BI), коллтрекинг (Calltouch, UIS), управление классифайдами (Циан, Авито, Яндекс.Недвижимость), XML-фиды, медиапланирование, арбитраж звонков, квартирография

CRM & интеграции

Битрикс24, Microsoft Dynamics, межсистемные интеграции, микросервисы, API (REST / JSON / XML), архитектура CRM-контуров

Управление командами

Кросс-функциональные команды до 40 чел., Agile / Scrum / Kanban / Waterfall, PMBOK v.7, управление рисками и бюджетами

Технический стек

Управление веб-разработкой, сложные интерфейсы, Jira / Confluence / Planfix / Megaplan, HTML/JS, Chart.js, SheetJS

Работа с AI

Постановка задач AI-моделям (Claude, ChatGPT) для разработки и проверки решений, получение рабочего кода через AI по сформулированным требованиям (сборка mvp), генеративный AI для изображений и видео

ОБРАЗОВАНИЕ

Московский институт радиотехники, электроники и автоматики (МИРЭА) • 2005

Промышленная электроника

Повышение квалификации: Управление проектами на основе стандарта PMI® PMBOK® Guide v.7 (сертифицированный курс)

ДОПОЛНИТЕЛЬНО

Рекомендации от топ-менеджмента компаний предоставляются по запросу.