

Lebenslauf

Persönliche Daten

Geburtsdatum/-ort 02.06.1997 in Hamburg
Staatsangehörigkeit deutsch
XING xing.com/profile/Jonathan_Eidam/cv

Professionelle Fähigkeiten

UX Design, UI Design, User Experience, Customer Journey, Webdesign, Usability Testing, Prototypenerstellung, Kundenberatung und -betreuung, Kundenkommunikation, Reklamationen, Betrugsfälle, Chargebacks, Reportings, SEO-/SEA-Optimierung, Prozessoptimierungen, Projektdurchführung, Online-Marketing, Prompt Engineering

Berufserfahrung

04.2020 – heute Barclays Bank Ireland PLC, Hamburg
Senior Operations Agent

- ▶ Aufnahme und Bearbeitung von Reklamationen und Betrugsfällen
- ▶ Telefonische Kommunikation bei Reklamationsfällen im Kreditkartengeschäft mit Bestandskund*innen und Dritten in deutscher und englischer Sprache
- ▶ Erkennung von Chargebackmöglichkeiten sowie Veranlassung und Überwachung von Chargebacks
- ▶ Bankspezifische Bearbeitung von Geschäftsvorfällen inkl. Buchungen und Abschreibungen
- ▶ Unterstützung bei der Bearbeitung von Reportings für die Abteilung
- ▶ Unterstützung bei Projekten und Prozessoptimierungen, inkl. Testung neuer Prozesse

Freiberufliche Tätigkeiten und weitere Praxiserfahrungen

12.2021 – heute Freiberufliche Nebentätigkeit
UI/UX Designer | SEO/SEA Manager

- ▶ Erstellung und Optimierung von Webauftritten
- ▶ Beratung SEO
- ▶ Kampagnenerstellung SEA
- ▶ Durchführung individueller Web-Projekte
- ▶ Durchführung von Usability-Testing
- ▶ Erstellung von Prototypen

07.2016 – 12.2021 Freiberufliche Tätigkeit
Affiliate

- ▶ Aufbau und Erstellung von Webseiten
- ▶ Vermarktung physischer Produkte

- 05.2019 – 03.2020 eventteam Veranstaltungsservice und -management GmbH, Hamburg
Logistiker | Operatives Gastronomie-Team
▸ Organisation und Koordination für die Bestückung der Bars
- 11.2016 – 06.2019 Cashback Solutions AG, Holzhäusern in der Schweiz
Selbstständiger Vertriebspartner
▸ Verkauf eines exklusiven Kundenbindungsprogramms für kleine und mittelständige Unternehmen
▸ Betreuung von Kund*innen
▸ Erstellung von Customer Journeys
- 05.2017 – 01.2018 Rohlfs Bäckerei Konditorei GmbH, Hamburg
Verkäufer
- 09.2016 – 11.2016 Restaurantbetrieb Uysal GmbH, Hamburg
Kellner

Studium

- 10.2022 – heute IU Internationale Hochschule, Bad Honnef
Studiengang: UX Design (Fernstudium)
▸ Schwerpunkte: User Experience Design, User Interface Design, Usability-Testing, Prototyping, Customer Journey, Usability Engineering
Angestrebter Abschluss: Bachelor of Arts (B.A., voraussichtlich in 10.2025)

Schul- und Weiterbildung

- 10.2022 – 10.2022 HKBiS Handelskammer Hamburg, Hamburg
Abschluss: SEO-/SEA-Manager (IHK)
- 07.2003 – 07.2016 Rudolf Steiner Schule, Hamburg-Wandsbek
Abschluss: Allgemeine Hochschulreife

Seminare, Schulungen und Lehrgänge

- 06.2023 – 06.2023 Prompt Engineering: How to talk to the AI's, **LinkedIn learning Certificate**
- 01.2023 – 01.2023 User Experience Researcher, **Hochschulzertifikat UX Research (5 ECTS)**
- 12.2022 – 12.2022 User Experience Designer, **Hochschulzertifikat UX Design (5 ECTS)**
- 09.2022 – 09.2022 Grundlagen des Online Marketings, **Google Zukunftswerkstatt**
- 09.2022 – 09.2022 SEO-/SEA-Analyse, **Hochschulzertifikat Suchmaschinenmarketing (6 ECTS)**
- 08.2022 – 08.2022 Usability-Testing, **Hochschulzertifikat Webdesign (6 ECTS)**

Weitere Fähigkeiten und Kenntnisse

Deutsch	Muttersprache
Englisch	Fließend in Wort und Schrift
Französisch	Grundkenntnisse
Dänisch	Grundkenntnisse
IT-Kenntnisse	<u>Microsoft Office</u> : Word, Excel, PowerPoint <u>Quelltext-Editor</u> : Visual Studio Code <u>Web-Analyse</u> : Google Analytics, Matomo, Google Search Console <u>SEA</u> : Google Ads, Facebook Werbeanzeigenmanager <u>CMS</u> : WordPress, Strato, WIX, Squarespace, Weebly <u>Videobearbeitung</u> : Final Cut Pro, iMovie <u>UI/UX Designtools</u> : Figma, Sketch, Adobe XD
Führerschein	Klasse B (PKW) Sportbootführerschein Binnen (SBF-Binnen)


Jonathan Eidam