



Derval Eonga BOTUNA

IT Support – Service Desk

derval.botuna@gmail.com

1004 Lausanne, Suisse

DÉTAILS

Date de naissance

21.12.1995

Nationalité

Suisse



Permis cat. B

SITE INTERNET

Declyn50s.github.io

LANGUES

Français

Langue maternelle

Anglais

Niveau B2

Allemand

Niveau A2

INFORMATIQUES

M365

Outlook

CRM (BSI)

VS Code

Terminal/Shell

ERP (SAP/AS400)

Outils métier :

(Adcubum Syrius/

Capitastra)

GED/Scan

LOISIRS

Basketball

Musique

Voyager

OBJECTIF

Évoluer vers un poste d'IT Support, en mettant à profit mon expérience des outils métiers, du traitement de dossiers, de la relation usagers et des environnements réglementés, avec une approche structurée (ITIL).

COMPÉTENCES

- **Support** : orientation des usagers (téléphone, e-mail, guichet)
- **Qualification** : analyse des demandes, reformulation, recherche d'informations
- **Suivi** : traitement des dossiers, priorisation, traçabilité, respect des délais
- **Archivage** : saisie, classification, gestion documentaire, qualité des données
- **Conformité** : procédures, confidentialité, environnement normé
- **ITIL** : culture service, gestion des demandes et incidents

EXPÉRIENCES

Gestionnaire de dossier	2024 - 2025
Office Communale du Logement, Ville de Lausanne	
Conseiller Service Client	2023 - 2024
SWICA Assurance-maladie SA, Lausanne	
Gestionnaire de traitement	2020 - 2023
Figeas SA Assura, Le Mont-sur-Lausanne	
Ordonnance de bureau	2017 - 2017
Armée Suisse, Bière	
Collaborateur	2016 - 2016
Registre Foncier – Aigle et de la Riviera, Vevey	

FORMATIONS

Webmaster - HES-SO Sierre	2023 - 2024
ITIL® 4 Foundation («IT4F») - Digicom, Lausanne	2024 - 2024
UX Designer - SAWI, Lausanne	2022 - 2022
Apprentissage d'employé de commerce en voie élargie	2013 - 2016
Ecole Professionnel Commerce de Lausanne	

QUALITÉS

Gestion du stress, autodidacte, esprit créatif et d'équipe.

RÉFÉRENCES

Bilal Kedaim - Responsable Service Client - **Swica** - Coordonnées sur demande

Silvia Fernandes - Responsable LLM - **Ville de Lausanne** - Coordonnées sur demande

Sandrine Cosandey - Manager - **Assura** - Coordonnées sur demande