



# Derval Eonga BOTUNA

## IT Support – Service Desk

derval.botuna@gmail.com

1004 Lausanne, Suisse

### 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

### 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

### 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») - Digicomp, 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