



CHARLES D. MCMENAMIN

LEITER IT
OPERATIONS &
INFRASTRUCTURE
SERVICES
SERVICE DELIVERY
MICROSOFT 365
MODERN WORKPLACE
PROVIDERSTEUERUNG

Scheunengasse 1, 5507 Mellingen AG
www.linkedin.com/in/cdmc
charles@mcmenamin.ch
+41 79 598 7826

Geburtsdatum: 06.02.1990

Aufenthaltsbewilligung: C
Nationalität: Irland

PROFIL

Erfahrener Leiter IT Operations & Infrastructure Services mit internationaler Erfahrung in IT-Betrieb, Infrastruktur, Microsoft 365, Modern Workplace, Service Delivery und Providersteuerung. Ich führe hands-on, strukturiert und verlässlich, mit Fokus auf stabile, sichere und praxistaugliche ICT-Services.

Besonders stark bin ich dort, wo operative Stabilität, Servicequalität, Providersteuerung und Business-Vertrauen zusammenkommen: im laufenden Betrieb, in kritischen Situationen und in der Weiterentwicklung serviceorientierter Betriebsmodelle.

BERUFSERFAHRUNG

Berufliche Auszeit / Familiäre Verpflichtungen April 2024 - Heute

- Berufliche Auszeit aufgrund familiärer Verpflichtungen im internationalen Umfeld
- Inzwischen wieder voll verfügbar für eine langfristige, praxisnahe Führungsrolle in IT Operations, Infrastructure Services und Service Delivery

IT Service Delivery / IT-Betrieb Regionales Pflegezentrum Baden / Stadt Baden Dezember 2022-April 2024

- Verantwortung für Betrieb und Weiterentwicklung der gesamten IT-Umgebung
- Sicherstellung von IT-Security, Governance, Microsoft-365-Services und Betriebsstabilität
- Steuerung externer Dienstleister, Budgetthemen und operativer Prioritäten
- Koordination von Supportqualität, Service Delivery, Anwenderanforderungen und Eskalationen
- Zusammenarbeit mit Fachbereichen, Management, Verwaltung und externen IT-Partnern

Manager Digital Workplace Services

GE Power | Baden AG | November 2018-Oktober 2020

- Verantwortung für IT-Betrieb und Digital Workplace Services für zwölf Organisationen in der Schweiz
- Führung eines mehrsprachigen IT-Teams und Koordination operativer Supportleistungen
- Schnittstelle zwischen Business-Stakeholdern, Standortleitung, globalen IT-Funktionen und Shared-Service-Teams
- Single Point of Contact für interne Kunden, Eskalationen, Servicequalität und Priorisierung
- Umsetzung lokaler IT-Projekte sowie globaler Initiativen zur Verbesserung von User Experience und IT-Simplification
- Steigerung der Nutzerzufriedenheit und Servicequalität im globalen NPS-Kontext



CHARLES D. MCMENAMIN

LEITER IT
OPERATIONS &
INFRASTRUCTURE
SERVICES
SERVICE DELIVERY
MICROSOFT 365
MODERN WORKPLACE
PROVIDERSTEUERUNG

Mellingen AG
www.linkedin.com/in/cdmc
charles@mcmenamin.ch
+41 79 598 7826

Geburtsdatum: 06.02.1990

Aufenthaltsbewilligung: C
Nationalität: Irland

Global Infrastructure & Services Manager **Nectar Financial SZ | Januar 2017-Oktober 2018**

- Gesamtverantwortung für IT-Services und Infrastruktur in Europa, New York und Hongkong
- Verantwortung für ERP, Audit-Begleitung, Lieferantensteuerung und regelkonformen IT-Betrieb
- Sicherstellung stabiler, serviceorientierter IT-Services in einem internationalen Umfeld

EMEA Data Center Operations Manager **Groupon Inc | SH | Januar 2012-Dezember 2016**

- Aufbau, Betrieb und Weiterentwicklung von Rechenzentrumsservices in der EMEA-Region
- Incident-, Eskalations- und Betriebsmanagement in kritischen Infrastrukturmgebungen
- Koordination von Dienstleistern, IT-Beschaffung, Wartung und technischer Verfügbarkeit
- Sicherstellung von Stabilität, Dokumentation und zuverlässigem Betrieb

AUSBILDUNG

Disney Institute, Orlando FL, USA

Customer Service Excellence | Februar 2019 - April 2019

Harvard Business School - GE Crotonville

Leadership as a Coach | Mai 2019 - Juli 2019

University of Aberdeen, Scotland UK

BSc- Computer Science Studies | 2008 - 2011

KERNKOMPETENZEN

- IT Operations & Infrastructure Services
- Service Delivery & IT-Betrieb
- Providersteuerung & Vendor Management
- Microsoft 365 & Modern Workplace
- Infrastructure Lifecycle Management
- Incident-, Problem-, Request- & Change-Management
- Major Incident Management & Eskalationen
- Servicequalität, SLAs, KPIs & Reporting
- IT-Security, Governance & Betriebsstabilität
- Service Broker / SIAM / Multi-Provider-Modelle
- Stakeholder-Kommunikation auf Business- und Management-Ebene
- Budget, Kostenkontrolle & operative Priorisierung
- Sprachen: Deutsch und Englisch