# Daniele Michelin



## Specialist Support Engineer | Cloud Storage & Collaboration | Automazione con AI

Berlino, Germania | E-mail: info@daniele-michelin.com | LinkedIn: linkedin.com/in/daniele-michelin-02863143b | GitHub: github.com/Mikweb2025-design

## PROFILO

Oltre 18 anni di supporto tecnico presso STRATO (gruppo IONOS), uno dei maggiori provider di hosting in Europa – dal Customer Care (2008) a Specialist Support Engineer (dal 2018, 2° e 3° livello). Aree di competenza: ambienti hosting, server, domini ed e-mail, analisi delle cause (root cause analysis), gestione di incidenti ed escalation e piattaforme di cloud storage (Nextcloud con circa 15.000 istanze, HiDrive con circa 150.000 istanze, S3 object storage), con circa 200 ticket a settimana. Sviluppa in autonomia applicazioni di AI con LLM, RAG e automazione (Python, FastAPI, n8n) e usa nel lavoro quotidiano il triage dei ticket assistito dall'AI.

## COMPETENZE CHIAVE

Supporto tecnico (2°/3° livello) · Root cause analysis · Incident management · Gestione delle escalation · Bug tracking (Jira) · Analisi dei log · Amministrazione Nextcloud · Cloud storage · S3 object storage · SAML/OIDC · Microsoft 365 · Python · Bash · Docker · Integrazione di LLM · RAG · Automazione con AI · Comunicazione con i clienti · Gestione della conoscenza · Documentazione tecnica

## ESPERIENZA PROFESSIONALE

### Specialist Support Engineer

STRATO AG (gruppo IONOS), Berlino | 2018 – oggi

- Gestione di circa 200 ticket a settimana (2°/3° livello), inclusi ticket di bug ed escalation dei clienti, per Managed Nextcloud (circa 15.000 istanze), Nextcloud Workspace, HiDrive (Legacy & Next, circa 150.000 istanze) e altri prodotti di hosting
- Root cause analysis di incidenti critici, ad es. instabilità del backend S3 con effetti su HiDrive e Nextcloud
- Chiarimento di casi di perdita di dati causati dalla sincronizzazione dei client tramite audit log lato server
- Ripristino di aggiornamenti Nextcloud falliti e di stati di maintenance mode fino al livello del database (occ, SQL)
- Analisi degli errori in upload multipart S3, login SAML/OIDC, configurazioni Collabora WOPI e blocchi 2FA
- Diagnosi dei client desktop HiDrive su Windows e macOS dai log bundle con script Bash e Python propri
- Supporto per Microsoft 365 (GDAP, licenze), OX Webmail e CalDAV/WebDAV
- Redazione di FAQ e articoli della knowledge base per il team di supporto, così che i casi ricorrenti si risolvano senza escalation
- Introduzione del triage dei ticket assistito dall'AI in Jira tramite un'integrazione MCP (Model Context Protocol)

### Supporto tecnico Business Marketplace (Telekom)

STRATO AG, Berlino | 2015 – 2018

- Supporto tecnico per clienti business nel Telekom Business Marketplace
- Assistenza su soluzioni cloud e SaaS per piccole e medie imprese
- Interfaccia tra clienti, partner e reparti interni

### Customer Care Germania

STRATO AG, Berlino | 2010 – 2015

- Assistenza clienti telefonica e scritta su web hosting, domini, e-mail e spazio di archiviazione online
- Prima analisi tecnica degli errori e inoltro dei casi complessi al supporto di 2° livello

### International Customer Care Italia

STRATO AG, Berlino | 2008 – 2010

- Assistenza clienti per il mercato italiano (web hosting, domini, e-mail) in lingua italiana

### Addetto a trasporti e logistica pacchi

DHL | 2001 – 2008

## PROGETTI (GITHUB)

**LLM-Wiki – knowledge base AI con RAG**

Python, FastAPI, React, Electron, ChromaDB, SQLite, Ollama

- Chat (testo e voce) sui propri documenti con citazione delle fonti e risposte in streaming
- Ricerca ibrida: ricerca vettoriale semantica + TF-IDF, combinate con Reciprocal Rank Fusion
- Importazione di PDF (con OCR), Office e CSV; app desktop per macOS, Windows e Linux

**J.A.R.V.I.S – assistente AI con agenti e uso di strumenti**

Python, FastAPI, TypeScript, Vite, RAG, multi-LLM, Home Assistant

- Assistente AI full-stack con oltre 120 strumenti, agente LLM con routing degli strumenti, sintesi vocale (TTS) e collegamento a Telegram, WhatsApp e Home Assistant

**Sofia – assistente vocale AI self-hosted**

LiveKit, Whisper, Piper, Llama 3.3-70B (IONOS AI Hub), n8n

- Assistente vocale con riconoscimento vocale, sintesi vocale e automazione dei flussi di lavoro tramite n8n

**ColorNoteSync – app Android per la sincronizzazione con Nextcloud**

Kotlin, Android, Nextcloud Notes API, CalDAV

- Sincronizza note e calendari con Nextcloud, con riconoscimento di appuntamenti e compleanni

**FamigliaOS – organizer familiare self-hosted**

PWA, Nextcloud CalDAV/CardDAV, Docker, AI locale

- Web app utilizzabile offline con calendario, attività e wallboard; Nextcloud come fonte dati centrale

**Pipeline video AI – produzione automatica di contenuti**

Python, Gemini, FLUX (IONOS AI), ACE-Step, Piper, FFmpeg

- Pipeline completa dalla fonte di notizie al breve video finito con immagini, musica, voce narrante e sottotitoli

## COMPETENZE IT

**Cloud & collaboration:** Nextcloud (occ, app), Nextcloud Workspace, HiDrive, OX Webmail, Collabora Online, Microsoft 365, CalDAV/CardDAV/WebDAV

**Infrastruttura & sicurezza:** S3 object storage, Docker, Docker Compose, Linux, self-hosting, SAML, OIDC, 2FA

**AI & automazione:** Integrazione di LLM, RAG, database vettoriali (ChromaDB), Ollama, MCP, n8n, Whisper, Piper, Stable Diffusion, prompt engineering

**Sviluppo:** Python, FastAPI, Bash, JavaScript, React, Next.js, Kotlin, SQL/SQLite, Git/GitHub, API REST

**Strumenti & metodi:** Jira, analisi dei log, root cause analysis, incident management

## FORMAZIONE E LINGUE

Formazione: Elettronica e Telecomunicazioni, ITIS Leonardo da Vinci, Italia · Realschulabschluss (diploma tedesco di scuola secondaria di primo grado)

Lingue: tedesco (madrelingua) · italiano (madrelingua) · inglese (buono, B1)