

Daniele Michelin

Specialist Support Engineer | Cloud Storage & Collaboration | KI-Automatisierung



Berlin, Deutschland | E-Mail: info@daniele-michelin.com | Telefon: +49 160 7804710 | LinkedIn: [linkedin.com/in/daniele-michelin-02863143b](https://www.linkedin.com/in/daniele-michelin-02863143b) | GitHub: github.com/Mikweb2025-design

PROFIL

Über 18 Jahre technischer Support bei STRATO (IONOS-Gruppe), einem der größten Hosting-Anbieter Europas – vom Customer Care (2008) bis zum Specialist Support Engineer (seit 2018, 2nd/3rd Level). Schwerpunkte: Hosting-, Server-, Domain- und E-Mail-Umgebungen, Root-Cause-Analyse, Incident- und Eskalationsmanagement sowie Cloud-Storage-Plattformen (Nextcloud mit ca. 15.000 Instanzen, HiDrive mit ca. 150.000 Instanzen, S3 Object Storage) bei rund 200 Tickets pro Woche. Entwickelt eigenständig KI-Anwendungen mit LLMs, RAG und Automatisierung (Python, FastAPI, n8n) und setzt KI-gestützte Ticket-Triage im Arbeitsalltag ein.

KERNKOMPETENZEN

Technischer Support (2nd/3rd Level) · Root-Cause-Analyse · Incident Management · Eskalationsmanagement · Bug-Tracking (Jira) · Log-Analyse · Nextcloud-Administration · Cloud Storage · S3 Object Storage · SAML/OIDC · Microsoft 365 · Python · Bash · Docker · LLM-Integration · RAG · KI-Automatisierung · Kundenkommunikation · Wissensmanagement · Technische Dokumentation

BERUFSERFAHRUNG

Specialist Support Engineer

STRATO AG (IONOS-Gruppe), Berlin | 2018 – heute

- Bearbeitung von rund 200 Tickets pro Woche (2nd/3rd Level) inkl. Bug-Tickets und Kundenescalationen für Managed Nextcloud (ca. 15.000 Instanzen), Nextcloud Workspace, HiDrive (Legacy & Next, ca. 150.000 Instanzen) und weitere Hosting-Produkte
- Root-Cause-Analysen bei kritischen Incidents, z. B. S3-Backend-Instabilitäten mit Auswirkungen auf HiDrive und Nextcloud
- Aufklärung von Datenverlust-Fällen durch Client-Synchronisation anhand serverseitiger Audit-Logs
- Wiederherstellung fehlgeschlagener Nextcloud-Upgrades und Maintenance-Mode-Zustände bis auf Datenbankebene (occ, SQL)
- Fehleranalyse bei S3-Multipart-Uploads, SAML/OIDC-Logins, Collabora-WOPI-Konfigurationen und 2FA-Sperren
- Diagnose der HiDrive-Desktop-Clients unter Windows und macOS anhand von Log-Bundles mit eigenen Bash- und Python-Skripten
- Support für Microsoft 365 (GDAP, Lizenzen), OX Webmail und CalDAV/WebDAV
- Erstellung von FAQ- und Wissensdatenbank-Artikeln für das Support-Team, damit wiederkehrende Fälle ohne Eskalation gelöst werden
- Einführung KI-gestützter Ticket-Triage in Jira über eine MCP-Integration (Model Context Protocol)

Technischer Support Business Marketplace (Telekom)

STRATO AG, Berlin | 2015 – 2018

- Technischer Support für Geschäftskunden im Telekom Business Marketplace
- Betreuung von Cloud- und SaaS-Lösungen für kleine und mittlere Unternehmen
- Schnittstelle zwischen Kunden, Partnern und internen Fachabteilungen

Customer Care Deutschland

STRATO AG, Berlin | 2010 – 2015

- Telefonischer und schriftlicher Kundensupport zu Webhosting, Domains, E-Mail und Online-Speicher
- Erste technische Fehleranalyse und Weiterleitung komplexer Fälle an den 2nd-Level-Support

International Customer Care Italien

STRATO AG, Berlin | 2008 – 2010

- Kundensupport für den italienischen Markt (Webhosting, Domains, E-Mail) in italienischer Sprache

Mitarbeiter Transport & Paketlogistik

DHL | 2001 – 2008

PROJEKTE (GITHUB)

LLM-Wiki – KI-Wissensdatenbank mit RAG

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

- Chat (Text und Sprache) über eigene Dokumente mit Quellenangaben und Streaming-Antworten
- Hybride Suche: semantische Vektorsuche + TF-IDF, fusioniert per Reciprocal Rank Fusion
- Import von PDF (inkl. OCR), Office und CSV; Desktop-App für macOS, Windows und Linux

J.A.R.V.I.S – KI-Assistent mit Agenten und Tool-Nutzung

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

- Full-Stack-KI-Assistent mit über 120 Tools, LLM-Agent mit Tool-Routing, Sprachausgabe (TTS) sowie Anbindung an Telegram, WhatsApp und Home Assistant

Sofia – selbst gehosteter KI-Sprachassistent

LiveKit, Whisper, Piper, Llama 3.3-70B (IONOS AI Hub), n8n – Sprachassistent mit Spracherkennung, Sprachausgabe und Workflow-Automatisierung über n8n

ColorNoteSync – Android-App für Nextcloud-Synchronisation

Kotlin, Android, Nextcloud Notes API, CalDAV – Synchronisation von Notizen und Kalendern mit Nextcloud, inkl. Erkennung von Terminen und Geburtstagen

FamigliaOS – Self-Hosted Familien-Organizer

PWA, Nextcloud CalDAV/CardDAV, Docker, lokale KI – Offline-fähige Web-App mit Kalender, Aufgaben und Wallboard; Nextcloud als zentrale Datenquelle

KI-Video-Pipeline – automatisierte Content-Produktion

Python, Gemini, FLUX (IONOS AI), ACE-Step, Piper, FFmpeg – End-to-End-Pipeline von der Nachrichtenquelle bis zum fertigen Kurzvideo mit Bildern, Musik, Sprecherstimme und Untertiteln

IT-KENNTNISSE

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

Infrastruktur & Sicherheit: S3 Object Storage, Docker, Docker Compose, Linux, Self-Hosting, SAML, OIDC, 2FA

KI & Automatisierung: LLM-Integration, RAG, Vektordatenbanken (ChromaDB), Ollama, MCP, n8n, Whisper, Piper, Stable Diffusion, Prompt Engineering

Entwicklung: Python, FastAPI, Bash, JavaScript, React, Next.js, Kotlin, SQL/SQLite, Git/GitHub, REST-APIs

Tools & Methoden: Jira, Log-Analyse, Root-Cause-Analyse, Incident Management

AUSBILDUNG & SPRACHEN

Ausbildung Elektronik und Telekommunikation, ITIS Leonardo da Vinci, Italien · Realschulabschluss

Sprachen: Deutsch (Muttersprache) · Italienisch (Muttersprache) · Englisch (gute Kenntnisse, B1)