
Corso Vittorio Emanuele II, 9 Milano



The SocialHub manual

How to enjoy a 5-star service in the heart of Milan



1. Il nuovo concept	3
The new concept	
2. Il SocialHub al Top Floor	6
The SocialHub on the Top Floor	
3. Gestione del SocialHub	9
SocialHub management	
4. Prima accoglienza e servizi	12
Reception and services	
5. Il Visitor Management System	15
The Visitor Management System	
6. Il processo di gestione della posta	18
The post management process	
7. Le sale riunioni e lo spazio eventi	21
The meeting rooms and events space	
8. Lo spazio lounge & informal	23
The lounge & informal space	
9. Food e servizi	25
Food and services	
10. Il sistema tecnologico: come e cosa	28
The technological system: how and what	
11. Regole utilizzo meeting e eventi	33
Meetings & Events user rules	



Corso Vittorio Emanuele II, 9 Milano
The SocialHub manual

1

Il nuovo concept

The new concept



CVE9, un format innovativo
di office building

CVE9, an innovative
office building format

Oggi le aziende stanno affrontando una rapida evoluzione dei modelli di lavoro e organizzativi ed è sempre più viva la necessità di spazi pensati per il benessere lavorativo dei propri dipendenti. Sia per un maggior coinvolgimento delle attuali risorse e sia per attrarre e trattenere nuovi talenti. Contemporaneamente il nuovo paradigma della digital relationship con i propri clienti ha reso più rapido e frequente il contatto, è fondamentale rafforzare la componente umana della relazione.

Today, businesses are tackling the rapid evolution of working and organisational models, and there is an increasing need for spaces designed to ensure the well-being of their employees, both to involve their current resources more and attract and maintain new talents.

At the same time, the new paradigm of the digital relationship with their clients has led to faster and more frequent contacts, it is essential to strengthen the human element of the relationship.

Uno scenario che porta molte società a ripensare l'ambiente lavorativo, dai nuovi modelli di layout che si adattano alla new way of working a spazi di rappresentanza dedicati ad attività di relazione con i clienti più importanti.

Per facilitare e supportare questa evoluzione abbiamo pensato e progettato un nuovo format di office building come CVE9, in cui trovare il SocialHub: spazi innovativi ed evoluti, servizi pensati per le esigenze delle aziende e dei propri dipendenti e una tecnologia digitale che semplifica e personalizza l'uso delle zone comuni.

A scenario that has led many companies to rethink their working environment, from new layouts that adapt to the new way of working to more representative spaces for relations with key clients.

To facilitate and support this evolution, we have designed a new office building format, CVE9, where you will find the SocialHub: innovative, advanced spaces, services designed for the needs of businesses and their employees and a digital technology that simplifies and customises the use of the common areas.

Corso Vittorio Emanuele II, 9 Milano
The SocialHub Manual

2.

Il SocialHub al top floor

The SocialHub on the Top Floor



Uno spazio social e multifunzionale
A social, multi-purpose space

Al top floor di CVE9 il SocialHub è destinato alle attività social, di scambio e aggregazione, che il tenant desidera dedicare ai visitatori esterni o ai propri dipendenti e collaboratori. Uno spazio diviso in due aree: Events & Meeting area, con affaccio sul Duomo e Lounge & Informal Area, sul Garden interno.

On the top floor of CVE9, the SocialHub is intended for social activities, exchanges and meetings that the tenant wishes to offer external visitors or employees and collaborators. A space divided into two areas: Events & Meeting area, looking out over the Duomo and the Lounge & Informal Area, on the internal Garden.

Area eventi e meeting
Events & Meeting Area



Nell'area dedicata è possibile organizzare incontri di rappresentanza con i principali clienti ed eventi aziendali, anche ibridi, sia interni che aperti a un pubblico esterno, oltre a dei private business lunch.

Area lounge e informal
Lounge & informal Area



La zona lounge & informal è destinata ai dipendenti e collaboratori perché possano trovare uno spazio di relazione e relax, anche per un aperitivo o uno spuntino smart.

This area is available for organising conventional and hybrid business meetings with major clients and corporate events, both for internal staff and open to the public, as well as for private business lunches.

The lounge & informal area is reserved for employees and collaborators, a space designed for relationships and relaxation, an aperitif or a smart break.

Corso Vittorio Emanuele II, 9 Milano
The SocialHub Manual

3.

Gestione del SocialHub

SocialHub management

Un processo efficiente
e personalizzato

Interazione costante con
le persone, accoglienza e
funzionalità sono i principi
base di una gestione
coordinata e proattiva.

Con una regia, in sito e da
remoto, dei diversi attori
del processo.

An efficient, customised
process

Constant interaction with
people, reception and
functions: these are the
underlying principles of
a coordinated, proactive
management.

With the on-site and
remote management of
the various players in the
process.



La receptionist

Accoglie gli ospiti e fruitori del SocialHub e gestisce flussi e servizi. Formata con i principi della moderna *hospitality*, è fortemente orientata al cliente. Dispone di strumenti digitali di lavoro tra cui il CRM (Customer Relationship Management). Facilita la proposta dei servizi e l'accesso alle varie opportunità di questo spazio innovativo, facendo base presso la reception ma spostandosi se necessario nell'intero building.



Il cleaner

Coordinato dalla reception del SocialHub, si occupa dell'allestimento delle sale meeting e della costante pulizia degli spazi comuni.

The receptionist

Welcomes the guests and users of the SocialHub and manages flows and services. Trained according to the principles of modern hospitality, they are highly customer-oriented. They use digital work tools including CRM (Customer Relationship Management). They facilitate the provision of services and access to the range of opportunities offered by this innovative space, based at the reception yet moving around the whole building when necessary.

The cleaner

Coordinated by the SocialHub reception, they set up the meeting rooms and ensure that the common areas are constantly clean.



Il food provider

Informato dalla reception sulla gestione del «food on site», viene attivato con richieste specifiche per il catering.



Il partner tecnologico

Supporta l'uso di tecnologie nelle sale meeting e negli spazi per eventi, garantisce il buon funzionamento di wi-fi e strumentazione tecnologica del palazzo (accessi, *digital signage*, video conferencing etc.)



Professionisti eventi e marketing

In base alle esigenze dei clienti per eventi e iniziative di comunicazione, la receptionist attiva i partner specializzati con le caratteristiche in linea a ogni specifica richiesta.

The food provider

Informed by reception on the “food on site” management, this service is activated for specific catering requests.

The technological partner

Supports the use of technologies in the meeting rooms and events spaces, guaranteeing the correct operation of the building's wi-fi and technological systems (accesses, digital signage, video conferencing etc.).

Events and marketing professionals

Depending on the clients' requirements for events and communication initiatives, the receptionist activates specialised partners with the characteristics in line with each specific request.

4.

Prima accoglienza e servizi

Reception and services management

Professionalità smart
Smart professionalism

Il primo impatto è fondamentale: benvenuto, sorriso e professionalità. Il personale di accoglienza dispone di un sistema informativo per la gestione dei clienti e a supporto dell'interazione con gli ospiti.

Il conduttore comunica alla reception l'arrivo del proprio guest, può effettuare la pre-registrazione e specificare il luogo di incontro e altre eventuali indicazioni. A sua volta la reception gestisce attivamente l'ospite e processa le richieste di assistenza dei conduttori, fornendo risposte di primo livello oppure coordinando i fornitori specifici.

Il SocialHub è accessibile 24/7 con assistenza della reception dalle 8 alle 20 e con la possibilità di richiedere supporto anche fuori orario.

First impressions are fundamental: a welcoming smile and a professional service. The reception staff use an IT system to manage clients and assist their interaction with the guests.

The tenant notifies reception of an arriving guest, can pre-register them and specify a meeting place and any other requirements. In turn, reception actively manages the guests, processing the tenants' requests for assistance, providing first-level responses or coordinating any specific suppliers.

The SocialHub is open 24/7, while the reception is manned from 8 to 20; support may also be requested outside these times.

Servizi in breve
Our services in brief

Gestione dei visitatori
Gestione della posta
Prenotazione delle sale meeting
Servizi alle aziende
Servizi alle persone
Food

Visitor management
Post management
Booking the meeting rooms
Business services
Personal services
Food

Corso Vittorio Emanuele II, 9 Milano
The SocialHub manual

5.

Food e servizi

Food and services

Uno spazio che pensa a tutto
A space that thinks of everything

Ristorazione
Catering

Nella zona pantry-breakout si trovano servizi self service gratuiti, con distributore di caffè, acqua e frutta fresca.

Lo Smart food service, gestito dalla reception, consente, attraverso un apposito menu, la scelta di un aperitivo o di un rapido snack.

Per il servizio di catering nelle sale meeting e nell'area eventi, l'azienda può scegliere fra diversi fornitori specializzati quello che preferisce: la reception gestisce la proposta e la selezione e si occupa del coordinamento. Nella Garden Terrace è possibile organizzare aperitivi.

L'azienda può richiedere anche un private lunch in terrazza o in sala meeting con accesso a zona riservata in terrazza.

The pantry-breakout area offers a free self-service with a coffee dispenser, water and fresh fruit.

The Smart food service, managed by the reception, allows, through a special menu, the choice of an aperitif or a quick snack.

For catering services in the meeting rooms and events area, the company may choose from a range of specialised suppliers: the reception manages and coordinates the chosen option. Aperitifs can be organised on the Garden Terrace.

The company may also request a private lunch on the terrace or in a meeting room with access to a reserved area on the terrace.

Servizi alle aziende
Business services

Gestione della posta in uscita, gestione del lavoro informale in zone condivise, supporto tecnologico, supporto facility management al piano (pulizie, allestimenti, hardware, attrezzature, software per la gestione dell'ufficio ibrido).

Management of in-outbound post, management of informal work in common areas, technological support, facility management support (cleaning, set-ups, hardware, equipment, software for hybrid office management).

Servizi personali
Personal services

Prenotazione taxi/auto con conducente, servizio lavanderia, parcheggio, riconoscimenti di compleanno.

Reservation of taxis/cars with driver, laundry service, car parks, birthday recognition.

6.

Il Visitor Management System

The Visitor Management System

Una gestione fluida e precisa
Fluid yet precise management

Grazie al sistema adottato, il processo di gestione degli ospiti è fluido, veloce e impeccabile. L'azienda manda in anticipo all'ospite un messaggio e quest'ultimo può registrarsi in autonomia, ricevendo quindi un QR Code per l'accesso al palazzo snellendo così i tempi di accoglienza.

Il check-in è personalizzato per ogni conduttore.
L'azienda può fornire indicazioni alla reception sulla gestione dell'ospite: accompagnarlo in sala riunioni, offrirgli un caffè, richiedere di attendere in zona accoglienza, etc.

Il sistema prevede il check-out al termine della visita e fornisce report dettagliati sul flusso di visitatori per ogni singola azienda.

The system adopted makes the guest management process fluid, quick and impeccable. The company sends the guest an advance message used to register, and the guest then receives a QR Code to access the building, speeding up the reception times.

The check-in service is tailored specifically to each tenant
The company can provide indications to reception on the guest management: accompany them to the meeting room, offer them a coffee, ask them to wait in the reception area, etc.

The system includes the check-out procedure at the end of the visit and provides a detailed report on the flow of visitors to each company.

Il processo è conforme al GDPR e si adatta alle specificità di ogni conduttore.

Il sistema per la gestione degli ospiti viene integrato con outlook, per cui non è richiesto uso di app o di ulteriori interfacce. In caso di utilizzo di altri strumenti di posta/agenda, è possibile inserire un indirizzo di posta elettronica dell'azienda per attivare il medesimo processo di gestione degli ospiti.

The process complies with the GDPR and is adapted to meet the specific features of each tenant.

The guest management system is integrated with Outlook, so no apps or other interfaces are required. When using other e-mail/agenda tools, the e-mail address can be entered in order to activate the same guest management process.

7.

Il processo di gestione della posta

The post management process

Rapidità e sicurezza
Speed and safety

La reception del SocialHub gestisce il flusso di posta e delivery per conto dei conduttori.

Il servizio è supportato dalla app. Ad ogni consegna la receptionist associa il nome del ricevente con l'informazione su quanto ricevuto, inviando automaticamente un alert alla persona e tracciando il flusso informativo.

Raccomandate e pacchi di piccole dimensioni vengono inseriti nello smart locker. L'utente riceve apposita comunicazione e può fare il ritiro in autonomia.

The SocialHub reception manages the post and delivery flows on behalf of the tenants.

The service is supported by the app. For each delivery, the receptionist associates the recipient's name to the information on the items received, automatically sending an alert to the person and tracking the information flow.

Registered letters and small parcels are placed in the smart locker. The user receives a specific notice and can collect the post autonomously.



Le sale riunioni e lo spazio eventi

The meeting rooms and events space

Incontri innovativi e personalizzati
Innovative, customised meetings

Ogni utente dispone della app per controllare le disponibilità e prenotare le sale riunioni e gli spazi eventi a cadenza oraria e secondo i crediti assegnati.

È possibile richiedere allestimenti specifici e catering.

Le cinque sale dispongono di un cruscotto esterno per segnalare la prenotazione e la durata del meeting e sono dotate di schermi interattivi per organizzare agevolmente riunioni ibride.

Il terrazzo dedicato agli eventi e la sala di maggiori dimensioni sono completi di proiettore e impianto audio.

L'assistenza è garantita dalla reception a un primo livello e da un team remoto per le questioni tecniche più rilevanti.

Each user can check the availability of the meeting rooms and events spaces on the app, booking them on an hourly basis according to the assigned credits.

Specific set-ups and catering services can also be booked.

The five rooms have a dashboard outside, indicating any reservations and the duration of the meeting, with interactive screens for easily organising hybrid meetings.

The events terrace and larger room are also equipped with a projector and audio system.

First-level assistance is guaranteed by reception and a remote team for more important technical issues.

Corso Vittorio Emanuele II, 9 Milano
The SocialHub manual

9.

Lo spazio lounge & informal

The lounge & informal space

Socialità, lavoro individuale
e collaborazione
Sociality, individual work and
cooperation

Ogni dipendente e collaboratore del conduttore può accedere liberamente e 24/7 allo spazio lounge & informal.

Quest'area del SocialHub offre punti di lavoro informale individuale insieme a zone di collaborazione e relazione con i colleghi.

Il sistema wi-fi consente la connessione ai diversi sistemi aziendali e ai social.

Sia gli interni che la Garden Terrace sono completi di «self cafeteria» dove prendere un caffè, una tisana o frutta fresca.

All the tenants' employees and collaborators have free access, 24/7, to the lounge & informal space.

This area of the SocialHub offers a range of informal individual work stations and areas for cooperation and relations among colleagues.

The wi-fi system assures the connection to the various corporate systems and social networks.

Both the interior spaces and the Garden Terrace are equipped with a “self-service cafeteria”, with coffee, herbal tea and fresh fruit.

Negli spazi di lavoro informale e in terrazza è possibile ordinare un caffè con snack e alcuni cibi di qualità confezionati. La prenotazione avviene tramite app o nella reception del SocialHub che fornisce anche il servizio.

In the informal work spaces and on the terrace, coffee and snacks or a range of high-quality packaged foods can be ordered. Book using the app or at the SocialHub reception, which also provides this service.

10.

Il sistema tecnologico: come e cosa

The technological system: how and what

Efficienza di un processo
condiviso

La tecnologia permette
l'utilizzo ottimale degli spazi e
l'accesso ai servizi, regolando
il flusso degli utilizzatori con
norme e processi condivisi.
Software e hardware abilitano
i servizi facendo leva sulla
app, che integra le molteplici
tecnologie e agisce da
interfaccia tra utilizzatori,
gestore e immobile.

The efficiency of an agreed
process

Technology ensures the
optimal use of the spaces
and access to the services,
managing the flow of users
with a set of agreed rules
and procedures. Software
and hardware enable the
services, managed via the app
which integrates the many
technologies and acts as an
interface between the users,
the manager and the building.



Gestione degli accessi e sicurezza

Il palazzo accoglie tre tipologie di utenti: continuativi, ospiti dei conduttori, gestore. Per la corretta gestione degli accessi e la sicurezza dei conduttori si costruisce un'anagrafica dinamica, integrando gli ingressi e gli sbarchi a piano con un sistema che dialoga con l'applicazione usata dagli utenti. Ogni utente dispone di badge e QR Code nella app per accedere ai varchi dell'immobile.

Lo spazio comunica

I conduttori possono utilizzare lo spazio fisico per veicolare i propri messaggi, vestendo le aree di condivisione e incontro con evoluti strumenti di digital signage.

Access management and security

The building hosts three types of users: continuative users, the tenants' guests and the manager. To correctly manage accesses and tenant security, a dynamic database is built, integrating building entry and floor visitor data with a system that dialogues with the app used by the users. Each user has a badge and a QR Code in the app to access the building through the various entrances.

A communicating space

Tenants can use the physical space to convey their messages, setting up the meeting areas with advanced digital signage tools.

Tutte le funzioni
All the functions



Wi-fi e IT security

L'intero immobile è dotato di connettività internet affidabile, con sistemi di wi-fi sicuri e adeguati alla normativa privacy e al controllo. Per l'efficienza delle sale riunioni e per utilizzare gli spazi comuni come luogo di lavoro informale.



Sale riunioni

La tecnologia offre velocità nell'alternarsi dei diversi fruitori delle sale riunioni, efficienza nella gestione ibrida dei meeting e affidabilità nei collegamenti con gli impianti audio e video.

Wi-fi e IT security

The whole building is served by a reliable Internet connection, with secure wi-fi systems that comply with all the privacy and control requirements. Ensuring the efficient use of the meeting rooms and common spaces for informal work purposes.

Meeting rooms

Technology speeds up coordination between the various meeting room users, efficiently managing hybrid meetings and assuring reliable connections to the audio and video systems.

Tutte le funzioni
All the functions



Stampe

Il sistema permette all'utente di inviare le stampe in una zona dedicata e poi, usando il badge o la app, di ritirare gli elaborati in sicurezza, oppure di richiedere alla reception la consegna dei documenti nelle sale riunioni del SocialHub.



Ristorazione

Supporto tecnologico per poter ordinare tramite la reception un coffee break o servizi catering in sala meeting.

Printing

The system users can send prints to a dedicated area and, using their badge or the app, can safely collect the prints or ask reception to deliver the documents to the SocialHub meeting rooms.

Catering

Technological support for ordering coffee breaks or catering services in the meeting room from reception.

Tutte le funzioni
All the functions



Interazione

Rendere agevoli le comunicazioni e le interazioni fra utilizzatori, spazio e gestore. Con funzioni e sistemi per prenotare, accedere ai servizi, chiedere supporto, mantenendo la traccia ordinata ed efficiente di richieste, risposte e feedback.



Eventi e community

Grazie alla avanzata tecnologia, il conduttore può realizzare proiezioni e presentazioni di alta qualità e disporre di strumenti per la diffusione audio indoor e outdoor.

Interaction

Ensuring easy communications and interactions between users, the space and the manager. With functions and systems for booking, accessing the services, requesting support, tracking requests, responses and feedback in an orderly and efficient manner.

Events and community

Using these advanced technologies, tenants can give high-quality screenings and presentations using audio tools both indoors and outdoors.

Regole utilizzo Meeting & Eventi

Meetings & Events user rules

Le sale riunioni e lo spazio eventi Regole di utilizzo

The meeting rooms and events space
Rules for use

Sistema dei credits

- Il totale dei credits disponibili per l'intera Area Eventi e Meeting della Top Floor Lobby viene calcolato moltiplicando il numero delle ore utilizzabili su base annua per ogni sala meeting o spazio Eventi/Private lunch per lo specifico costo orario così calcolata:
 - Sale meeting: nr ore totali di utilizzo delle 4 sale meeting nei giorni lavorativi lunedì-venerdì nella fascia oraria 9.00 - 19.00
 - Eventi e Private lunch: nr ore totali di utilizzo degli spazi Eventi o Private Lunch:
 - Nei giorni lavorativi lunedì-venerdì nella fascia oraria 9.00 - 19.00
 - Nei giorni lavorativi lunedì-venerdì nella fascia oraria 19.00 - 22.00
 - Nei giorni non lavorativi di sabato e domenica

Credit system

- The total credits available for the whole Events and Meeting area on the Top Floor Lobby is calculated by multiplying the number of hours that can be used annually for each meeting room or Events/Private lunch space by the specific hourly cost, calculated as follows:
 - Meeting room: total number of hours' use of the 4 meeting rooms on working days, Monday-Friday from 9.00 - 19.00
 - Events and Private lunches: total number of hours of use of the Events or Private Lunch spaces:
 - Working days Monday-Friday from 9.00 - 19.00
 - Working days Monday-Friday from 19.00 - 22.00
 - Non-working days Saturday and Sunday

Le sale riunioni e lo spazio eventi
Regole di utilizzo

The meeting rooms and events space
Rules for use

- La quota in credits di ogni tenant viene calcolata sulla base del canone annuo rispetto al totale dell'immobile.
- Ogni piano avrà mensilmente un basket di credits da utilizzare pari a:
 - Sale meeting: quota credits mensile corrispondente a ca 120 ore di utilizzo.
 - Eventi e Private Lunch: quota credits mensile corrispondente a ca 30 ore di utilizzo.
 - Ogni mese il residuo viene azzerato e viene assegnato un nuovo ammontare di credits.

Modalità di prenotazione^(*)

- Sale meeting: possibilità di prenotare nei 30 gg successivi/nel mese successivo.
 - Event e Private lunch: possibilità di prenotare nei 90 gg successivi/nel semestre successivo.
-
- Each tenant's credits are calculated on the basis of the annual rental fee as a share of the total building fees.
 - Each floor has a monthly basket of credits to use, equal to:
 - Meeting rooms: monthly credits corresponding to approximately 120 hours of use.
 - Events and Private lunches: monthly credits corresponding to approximately 30 hours of use.
 - Every month, the residual amount is cancelled and new credits are assigned.
 - Booking methods^(*)
 - Meeting rooms: possibility to book during the following 30 days/in the following month.
 - Events and Private lunches: possibility to book during the following 90 days/in the following semester.

^(*) In fase di verifica

^(*) Check in progress

Corso Vittorio Emanuele II, 9 Milano

