

## PROJETO O<sup>2</sup> ON-LINE/OFF-LINE JUNTOS

Nérus desenvolve programa para a gestão unificada do varejo físico e e-commerce.

PÁG. 3

## NÉRUS WEB INOVAÇÃO

Sistema é acessível via browser e poderá ser usado em celulares e tablets.

PÁG. 8



# Update

1º TRI 2019

NÉRUS: SOFTWARE DE GESTÃO PARA REDES VAREJISTAS DE LOJAS NO SEGMENTO DE MÓVEIS E ELETRO | MATERIAL DE CONSTRUÇÃO | MODA E CALÇADOS | AUTOPEÇAS



## LIVRARIA LEITURA INVESTE EM TECNOLOGIA PARA CRESCER

Segunda maior vendedora de livros do Brasil já implantou o Nérus em 32 de suas quase 80 lojas no país

## FIDELIZAÇÃO ATENDIMENTO UM A UM

Casas Ciclista, maior rede de móveis e eletro do leste mineiro, automatiza o processo de entrega e montagem dos móveis nas casas dos clientes.

PÁG. 6

**Em pé:** Leonardo Dicker, Jáder Marques, Alexander Melo, Vinícius Souza, Victor Gomes, Gabriela Patrocínio, Marcelo Geovani, Nilson Souza, Rogério Giarola, Gilmar Soares, Guilherme Zanforlin e Fernando Barros. **Agachados:** Gustavo Rodrigues, Lucas Leite, Paula Moreira, Wellington Martins, Felipe Mota e Gabriel Souza.



## CRIANDO SOLUÇÕES PARA O CLIENTE

### Desenvolvimento Soluções

A customização é uma força da Nérus, que busca entender as demandas do cliente e criar soluções específicas para cada necessidade.

*Quer saber mais?  
Fale com  
Leo Dicker:  
Tel: (11) 3509.2010*

Uma coisa que a equipe de Desenvolvimento da Nérus sabe é que nenhum cliente é igual ao outro. Cada um tem necessidades próprias, derivadas de sua cultura e de sua área de atuação. Por isso, é comum fazer customizações específicas no ERP Nérus para atender as demandas dos clientes.

Para Leo Dicker, CTO da Nérus, a visão do Desenvolvimento é o processo. "Se tratamos do varejo digital, estudamos como o cliente vende, separa pedidos, controla trocas, despacha e faz entregas", exemplifica. "O software é uma solução para controlar e melhorar esses processos."

Traduzir a necessidade do cliente em um software é um trabalho minucioso. Dentro do

Desenvolvimento da Nérus, isso fica a cargo dos analistas de negócios e requisitos, que visitam clientes para entender como eles vivem o dia a dia do varejo. "Nossa equipe vai para trás do balcão, o que ajuda a manter nosso software fácil de utilizar mesmo em processos complexos", explica Dicker. "O Nérus é bastante completo, mas flexível", informa. Por mais que a customização seja trabalhosa, com algum custo, ela acaba compensando, garante ele. "Surpreendemos o cliente".

Em 2019 a Nérus oferecerá soluções completas para o varejo unificado. "O varejista precisa estar nas lojas físicas e no e-commerce. O cliente compra no site, recebe em casa, compra no site e pega na loja, troca na loja ou devolve por correio. Isso tudo precisa estar alinhado e queremos ajudar os clientes a fazer essa transformação", afirma Dicker.

**A equipe de Desenvolvimento Nérus tem programadores e analistas de negócios**

**EXPEDIENTE.** A revista Update é uma publicação gratuita, trimestral da NÉRUS, distribuída a redes varejistas de todo o Brasil. [www.nerus.com.br](http://www.nerus.com.br). Contato: [comercial@nerus.com.br](mailto:comercial@nerus.com.br) Telefones: São Paulo (11) 3509-2010; Belo Horizonte (31) 3273-4415; Rio de Janeiro (21) 3514-5153; Vitória (27) 3441-0166; Brasília (61) 3246-3001; Salvador (71) 3512-0275. Sede: Rua dos Timbiras, 2352 - Belo Horizonte - MG - CEP 30140-061. Produção: PIQUINI Comunicação Estratégica.

## PROJETO NÉRUS O<sup>2</sup>: PARA O COMANDO UNIFICADO DO VAREJO

Ainda em 2019, a Nérus oferecerá ao mercado um sistema para que as redes varejistas possam vender nas lojas físicas e no e-commerce de forma unificada. O controle único das atividades on-line e off-line é essencial para que o varejista não perca a visão dos dois canais de venda e para que ambas as operações sejam lucrativas.

Desenvolvido como Projeto Nérus O<sup>2</sup>, o novo sistema permitirá que a administração das vendas off-line e on-line seja feita no ERP do cliente, para o comando integrado das operações e para evitar a duplicação de todos os custos envolvidos. O controle centralizado é essencial para a transparência na gestão do varejo unificado.

O Projeto O<sup>2</sup> vai responder às necessidades de muitos varejistas que hoje se lançam no comércio on-line. Em 2018 o e-commerce cresceu 12% contra 2% do varejo físico. As vendas pela internet se dão por meio de portais próprios de venda ou dos marketplaces, que são shopping centers virtuais. Mas nem tudo é ouro nesse universo reluzente. O lucro na operação on-line ainda é uma realidade de poucas redes.

O Projeto O<sup>2</sup> também oferecerá recursos para que o varejista enfrente as dinâmicas das vendas no ambiente digital, que são desconhecidas por muitos varejistas. O cadastro de produtos, por exemplo, deve ser muito mais minucioso e pode ter especificação diferente em diversos marketplaces. No marketplace, a precificação precisa ser ajustada continuamente em vários portais de acordo com as ofertas dos concorrentes, para não perder vendas. Há a questão da logística das entregas (embalagem, despacho, transporte, controle de entrega...) e da administração das devoluções, sem falar nas fraudes que acontecem nessa operação. Esses são alguns de muitos detalhes.

Com o Projeto O<sup>2</sup>, a Nérus trata as vendas on e off-line como inseparáveis. Sem complicações adicionais, o varejista conecta seu próprio



e-commerce e pode disputar seu lugar em vários marketplaces, sem criar duas estruturas distintas. E pode trabalhar esses dois canais de vendas sabendo exatamente para onde o dinheiro está indo.

*Cleber Piçarro, CEO Nérus*

## ATRAÇÃO IRRESISTÍVEL PARA OS VAREJISTAS

A Forrester Research e o site ecommercebrasil explicam o apelo irresistível do on-line para o varejista.

- 1- Vendas on-line já superam R\$ 50 bilhões por ano.
- 2- Crescimento foi de 12% ano passado e vai se manter forte em 2019.
- 3- 40% das vendas já são de varejistas tradicionais que avançaram no on-line.
- 4- Clientes on-line já são quase 60 milhões de pessoas.
- 5- Perfil é majoritariamente feminino, que valoriza

a facilidade da escolha.

- 6- Fidelização é alta: clientes que retornam somam 60% das vendas on-line.
- 7- 30% das compras on-line já são feitas em smartphones ou tablets.
- 8- Um terço das vendas on-line já acontecem em marketplaces.
- 9- Compras à vista representam metade das vendas.
- 10- Abandono de carrinhos supera 80%, mas deve cair com sites melhores.

# 20 MIL NOTAS FISCAIS POR DIA

**Segunda maior rede de livrarias do Brasil aprova o Nérus para suas quase 80 lojas no país**

Dezembro, com o Natal, e janeiro, com a volta às aulas, são os meses mais intensos na rede Livraria Leitura, a segunda maior vendedora de livros do Brasil. Nesse último Natal, a rede mineira emitiu, em média, vinte mil documentos fiscais por dia. Na volta às aulas, o número de emissões diárias foi menor, mas foram notas mais complexas já que em cada uma entraram dezenas de itens, como lápis, borracha, cadernos e toda a lista de materiais para o ano escolar. Apesar desse “tsunami” nos caixas,

correu tudo bem, especialmente nas 32 das quase 80 lojas da rede que já utilizam o software Nérus.



Foi um teste de fogo do software. “Correu dentro de nossa expectativa”, afirma Marcus Teles, sócio-diretor da Leitura, que informa: “A partir de março, queremos virar quatro lojas por mês para o Nérus e chegar com ele a toda a rede no começo de 2020.”

A Livraria Leitura iniciou a avaliação do Nérus em 2017, em duas lojas. “Para experimentar”, diz Teles, que conta que a Leitura já usou, em seus 52 anos de atuação, outros programas de gestão. “A frente da loja se adapta mais fácil a um novo sistema, mas é na retaguarda que as coisas pegam”, afirma Oberdan Braz, gerente-geral da Leitura. “Não é uma tarefa simples, pois exige a transferência de estoque, preços, dados financeiros. É um período de uns dois meses de ajustes, treinamento, mas a implantação Nérus correu bem”, atesta ele.

A rede procurava um sistema que pudesse ser customizado para as particularidades do negócio,

**A Leitura buscou um sistema para ser customizado para as demandas de seu negócio, como a pré-venda e o controle da consignação.**

como a pré-venda, feita pelo vendedor, que antecipa parte do trabalho do caixa e acelera o fechamento da venda. Ou o controle da consignação: as editoras deixam os livros nas livrarias e depois fazem a contagem do encalhe, para o acerto mensal das unidades vendidas. “O desenvolvimento tem sido bom e a maioria das customizações foram atendidas”, diz Teles. “Temos um TI muito bom,



com nove pessoas, para as situações do dia a dia, mas quando precisamos de suporte a Nérus sempre está presente”, diz o sócio-diretor da Leitura. “O sistema é estável”.

## RETORNO CAUTELOSO AO E-COMMERCE

O software Nérus, com suas funcionalidades integradas, encaixa-se na filosofia da Livraria Leitura, que possui uma estrutura enxuta e uma prática de simplicidade. A sede da empresa, em Belo Horizonte, é ampla, mas despojada. As áreas de Marketing, RH, TI e uma parcela de Compras são centralizadas para toda a rede, o que permite melhor gestão e negociações.

É uma empresa que toma decisões com os pés no chão. Em 2013, a Leitura abandonou o comércio on-line, no qual havia entrado em 1998. “Saímos porque precisávamos encontrar, primeiro, uma forma de ganhar dinheiro vendendo no e-commerce”, explica Teles. “Estamos retornando com um modelo novo, mas vamos manter a cautela”, explica. “O importante é manter a saúde da empresa.”

## UM COLOSSO DO SETOR DE LIVROS E PRESENTES

A Livraria Leitura é um colosso em seu setor. Com 52 anos de atuação no mercado, essa empresa familiar vendeu, em 2018, quase 6 milhões de livros. Isso representa cerca de 8% de todos os livros vendidos no mercado privado do país. Os livros representam 55% do faturamento da rede, que também vende artigos de papelaria, material escolar e presentes. Ainda conta com uma distribuidora atacadista de livros e a rede D+, dedicada a artigos para o lar. O negócio cresceu 9% em 2018. Um desempenho surpreendente em um setor que assistiu, ano passado, duas de suas tradicionais redes varejistas (Saraiva e Cultura, ambas de São Paulo) entrarem em recuperação judicial.

O sucesso e a longevidade da Livraria Leitura baseiam-se em três pontos: administração familiar muito presente no negócio; avaliação criteriosa do desempenho de cada loja; trabalhar sem endividamento. Todas as lojas têm um membro da família Teles como sócio majoritário. O sócio local toca o negócio e todos são continuamente avaliados. “Em média, abrimos de cinco a sete lojas por ano

e fechamos uma ou duas de menor desempenho econômico”, diz o Marcus Teles. “Essa é uma forma de manter a rede saudável”, diz ele. “E trabalhamos com capital próprio. As dificuldades do setor, em 2018, pesaram especialmente sobre as redes muito endividadadas”, avalia ele.

Marcus é o caçula de 15 irmãos de uma família de Dores do Indaiá, cidade do centro-oeste mineiro. A Leitura foi fundada em 1967 por Emídio Teles, irmão de Marcus, na Galeria do Ouvidor, no centro de Belo Horizonte. O negócio se consolidou com a chegada dos irmãos Belmiro, Gervásio e Marcus e hoje, entre os sócios, encontram-se alguns sobrinhos que foram preparados para entrar no negócio. E para manter os talentos na rede, a cada ano, em média, um dos gerentes de loja é convidado para entrar na sociedade.

**A Leitura vendeu quase 6 milhões de livros em 2018. Isso representa cerca de 6% de todos os livros vendidos no país.**



## UM A UM: CLIENTE COM TRATAMENTO PERSONALIZADO

**Entrevista**  
**Casas Ciclista**

**Com a Nérus, o processo de entrega e montagem dos móveis na casa dos clientes foi automatizado e aperfeiçoado, o que impacta positivamente a fidelização.**

**Quer saber mais?**  
**Fale com**  
**Roni Bitencourt:**  
**Tel.: (11) 3509.2010**

Fundadas em 1984, a Casas Ciclista é a maior rede de móveis e eletrodomésticos do leste mineiro. São 18 lojas distribuídas entre os municípios de Caratinga (sede da empresa), Santa Rita de Minas, Santa Bárbara do Leste, Manhuaçu, Caputira, Bom Jesus do Galho, Entre Folhas, Vargem Alegre, Ubaporanga, Inhapim, São Domingo das Dores, Dom Cavati, Iapu, São João do Oriente e Piedade de Caratinga. Nessa região, a Casas Ciclista atende a uma população de cerca de 350 mil pessoas.

É uma rede cujo diferencial está no foco em seu cliente regional, com seus hábitos, gostos e necessidades muito específicos. “Nosso tratamento é personalizado: nós praticamente conhecemos todos os nossos consumidores pelo nome”, explica Leonardo Sotté, administrador de TI das Casas Ciclista. “O comprador local, enraizado na cidade, tem presença marcante na empresa, pois é ele o alicerce que mantém a rede no mercado há mais de 30 anos.” Uma das formas das Casas Ciclista manter essa proximidade, por exemplo, é o oferecimento do crediário próprio da rede, controlado pelo software Nérus, já em uso



pela empresa há alguns anos.

E a rede acaba de implantar mais um diferencial: a entrega e a montagem dos produtos na casa dos clientes, sem custo adicional sobre o preço de venda. Em novembro passado, a rede implantou a chamada “Vertical”, que faz a gestão integrada de todo esse processo. Desde a emissão da nota, a localização dos produtos em estoque, a organização da logística e a programação dos times de montagem, tudo é feito automaticamente. “O Nérus aumentou muito a segurança da informação e essa confiabilidade se estende também à parte fiscal”, explica ele. O serviço ficou melhor de

ponta a ponta, o que melhorou a percepção de qualidade por parte do cliente. “Isso impacta positivamente na fidelização”, afirma Sotté.

Para realizar a virada da Vertical, foi realizado um trabalho de revitalização do sistema, com a presença constante do time Nérus junto à equipe de TI das Casas Ciclista, iniciativa que se mostrou fundamental para o sucesso desta atualização. “Esse relacionamento direto com a equipe da Nérus contribuiu de forma especial para encontrar as soluções para nossas demandas”, completa.

# MUNDO NÉRUS

Notícias, eventos, novidades, informação, oportunidades.

## CRESCIMENTO EM 2018, APESAR DA CRISE



## GO HOME: O MAIS NOVO CLIENTE NÉRUS

Com a missão de oferecer produtos de alta qualidade para decoração, presentes, utilidades para o lar, a rede Go Home aposta no bom gosto e no atendimento feito por profissionais qualificados e capacitados para auxiliar na composição de ambientes, na montagem de belas mesas e na criação de arranjos para diferenciar a casa dos clientes. Com lojas em Belo Horizonte (MG), a rede é o novo cliente da Nérus. Uma empresa que é jovem, mas que está em expansão. Em 2018 abriu sua maior e mais completa loja no bairro do Belvedere. A empresa aposta no crescimento desse mercado porque hoje as famílias dedicam mais tempo ao lazer dentro de casa de forma privada ou abrindo as portas para amigos e convidados.



## IMPLANTAÇÃO EM BLOCO NA FEIRÃO DOS MÓVEIS



*O mais importante é você*

A rede Feirão dos Móveis, com sede em Imperatriz, no Maranhão, e com atuação no Pará e no Tocantins, concluirá a implantação do software Nérus em suas 60 lojas em junho deste ano. A “virada” do sistema está sendo feita por grupos de lojas, por proximidade geográfica. “Há lojas a 50 km de distância da matriz, outras a 700 km. Em 2018 foram 19 de uma vez. Agora, em abril, serão mais 15 e as 24 restantes em junho. “Seguimos o cronograma definido pelo cliente”, diz Roni Bittencourt, Gerente de Serviços da Nérus.



# NÉRUS WEB: AMIGÁVEL, VELOZ E MAIS ECONÔMICO

**Inovação**  
**Uso facilitado**

**Acessível via browser, como um site na internet, o Nérus Web roda na nuvem, tem baixo custo de operação e é flexível: poderá ser usado em celulares e tablets.**

**Quer saber mais?**  
**Fale com**  
**Leo Dicker:**  
**Tel.: (11) 3509.2010**

Um sistema totalmente web, que não precisa ser instalado nos computadores dos usuários para ser usado: ele é acessível via browser, da mesma forma como se acessa um site na internet. Isso significa maior simplicidade e menor custo para manter o sistema.

Essa é apenas uma das vantagens do Nérus Web. Além de uma interface muito mais bonita, moderna e amigável para o usuário, as vantagens para o cliente Nérus estão no sistema. “Criamos um protocolo de interface que vai permitir modernizações de design



sem que os clientes tenham que mudar seu processo e, além disso, esse protocolo permite a conversa com celulares e tablets, facilitando a integração de plataformas”, diz Leo Dicker, responsável pelo setor de desenvolvimento da Nérus.

Outra vantagem é que o sistema ficou “ainda mais rápido”, isso é, para exibir suas telas e para que sejam acessadas suas funcionalidades, ele exige pouca troca de informações entre o navegador e a nuvem. “O cliente vai perceber isso claramente, especialmente naquelas lojas em que a internet não é estável ou não tem bom

desempenho”, explica ele.

Por ser “leve”, inclusive, o Nérus Web traz um benefício adicional: ele ainda tem menor custo por ser operado na nuvem. “A AWS cobra o tráfego de informações e como o Nérus Web diminui essa carga, esse custo cai bastante”, explica. “Nesse quesito, ele será muito mais barato que outros softwares do mercado”, compara Marcos Nannetti, diretor administrativo da Nérus.

E por “rodar” na nuvem, o Nérus Web acumula as vantagens que essa operação agrega, como a escalabilidade. “Pode-se abrir mais espaço na nuvem para administrar um momento de pico de vendas e de processamento, e depois voltar ao normal, ou seja, só se investe naquilo que é necessário e pelo tempo que for necessário”, diz Nannetti.

O Nérus WEB será oferecido prioritariamente aos atuais clientes. “Preservamos todas as funcionalidades. Se o usuário fechar o olho, funciona igual”, comenta Leo Dicker. Em seguida, o produto será standard nos pacotes do sistema. “E outras novidades estão por vir”, informa Leo Dicker. “O sistema permite conexões externas com vários APIs para agregar ainda mais funcionalidades à gestão das redes varejistas, como sistemas como folha de pagamento, integração com e-commerce e marketplaces, entre outros”.