

Documentação - Sistema de Monitoramento e Análise de SDRs

Sumário

- [Visão Geral do Sistema](#)
- [Arquitetura e Tecnologias](#)
- [Metodologia de Análise](#)
- [Critérios de Avaliação](#)
- [Funcionalidades Principais](#)
- [Como Usar o Sistema](#)
- [Interpretação dos Dados](#)

Visão Geral do Sistema

O **Sistema de Monitoramento de SDRs** é uma plataforma completa para análise e melhoria de performance em vendas, especificamente focada em Sales Development Representatives (SDRs). O sistema utiliza inteligência artificial para analisar ligações de vendas e fornecer feedback detalhado sobre a performance individual e de equipe.

Objetivos Principais:

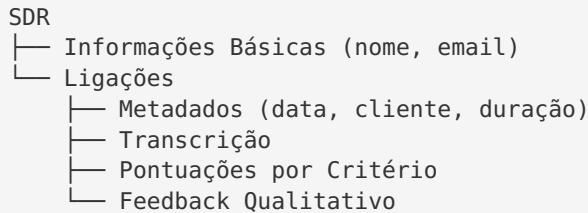
- Monitorar** a qualidade das ligações de vendas em tempo real
- Avaliar** SDRs baseado em critérios objetivos e estruturados
- Identificar** pontos fortes e oportunidades de melhoria
- Treinar** equipes com base em dados concretos
- Otimizar** processos de vendas através de insights acionáveis

Arquitetura e Tecnologias

Stack Tecnológico:

- Frontend:** Next.js 14 com TypeScript
- UI Framework:** React + Tailwind CSS + shadcn/ui
- Backend:** Next.js API Routes
- Banco de Dados:** PostgreSQL com Prisma ORM
- Análise de Áudio:** Processamento com IA para transcrição e análise
- Visualizações:** Recharts, Plotly.js

Estrutura de Dados:



Metodologia de Análise

Processo de Análise de Ligações:

1. Captura de Áudio

- Ligações são gravadas e armazenadas
- Metadados são registrados (data, cliente, SDR)

2. Transcrição

- Conversão de áudio para texto
- Identificação de interlocutores (SDR vs. Cliente)

3. Análise Estruturada

- Avaliação baseada em 16 critérios específicos
- Pontuação de 0 a 5 para cada critério
- Geração de feedback qualitativo

4. Agregação de Resultados

- Cálculo de médias individuais e de equipe
- Identificação de padrões e tendências
- Comparação entre SDRs

Critérios de Avaliação

O sistema avalia as ligações em **4 grandes categorias** com **16 critérios específicos**:

1 ABERTURA (Opening)

1.1 Saudação e Apresentação

- **O que avaliamos:** Cordialidade, clareza na identificação pessoal
- **Pontuação máxima (5):** Saudação calorosa + apresentação clara do nome
- **Pontuação baixa (0-2):** Falta de apresentação ou tom inadequado
- **Por que importa:** Primeira impressão determina o tom da conversa

1.2 Apresentação da Empresa

- **O que avaliamos:** Clareza sobre qual empresa representa
- **Pontuação máxima (5):** Menciona empresa de forma clara e contextualizada
- **Pontuação baixa (0-2):** Não menciona ou menciona confusamente
- **Por que importa:** Estabelece credibilidade e contexto

1.3 Confirmação do Nome

- **O que avaliamos:** Confirmação educada do nome do interlocutor
- **Pontuação máxima (5):** Confirma o nome de forma natural
- **Pontuação baixa (0-2):** Não confirma ou faz de forma inadequada
- **Por que importa:** Personalização e atenção ao cliente

1.4 Tom de Voz

- **O que avaliamos:** Energia, clareza, confiança na fala
- **Pontuação máxima (5):** Tom profissional, energético e confiante
- **Pontuação baixa (0-2):** Monótono, inseguro ou agressivo
- **Por que importa:** Transmite profissionalismo e engajamento

1.5 Rapport

- **O que avaliamos:** Capacidade de criar conexão com o cliente
 - **Pontuação máxima (5):** Cria empatia, usa humor adequado, escutaativamente
 - **Pontuação baixa (0-2):** Conversa puramente transacional
 - **Por que importa:** Facilita abertura e colaboração do cliente
-

2 VALIDAÇÃO DO OBJETIVO

2.1 Perguntas de Validação

- **O que avaliamos:** Uso de perguntas para confirmar interesse/qualificação
- **Pontuação máxima (5):** Faz múltiplas perguntas qualificadoras
- **Pontuação baixa (0-2):** Não faz perguntas de validação
- **Por que importa:** Evita perda de tempo com leads não qualificados

2.2 Escuta Ativa

- **O que avaliamos:** Demonstra estar ouvindo e processando informações
- **Pontuação máxima (5):** Parafraseia, faz perguntas de follow-up
- **Pontuação baixa (0-2):** Interrompe, não responde adequadamente
- **Por que importa:** Cliente se sente valorizado e compreendido

2.3 Pitch da Solução

- **O que avaliamos:** Clareza e relevância da apresentação da solução
- **Pontuação máxima (5):** Pitch customizado, focado em benefícios
- **Pontuação baixa (0-2):** Genérico, focado em features
- **Por que importa:** Conecta solução às necessidades do cliente

2.4 História do Cliente

- **O que avaliamos:** Uso de cases ou exemplos de sucesso
 - **Pontuação máxima (5):** Conta história relevante e impactante
 - **Pontuação baixa (0-2):** Não usa social proof
 - **Por que importa:** Aumenta credibilidade e confiança
-

3 SPIN SELLING

Metodologia baseada em perguntas estratégicas:

3.1 Perguntas de Situação (Situation)

- **O que avaliamos:** Perguntas sobre contexto atual do cliente
- **Exemplos:** “Como é seu processo atual?”, “Quantas pessoas na equipe?”
- **Pontuação máxima (5):** Múltiplas perguntas contextuais
- **Por que importa:** Entende o cenário do cliente

3.2 Perguntas de Problema (Problem)

- **O que avaliamos:** Identificação de dores e desafios
- **Exemplos:** “Quais dificuldades vocês enfrentam?”, “O que não funciona bem?”
- **Pontuação máxima (5):** Explora problemas em profundidade
- **Por que importa:** Revela necessidades reais

3.3 Perguntas de Implicação (Implication)

- **O que avaliamos:** Explora consequências dos problemas
- **Exemplos:** “Quanto isso custa?”, “Como isso afeta sua equipe?”
- **Pontuação máxima (5):** Amplia percepção do problema
- **Por que importa:** Aumenta urgência da solução

3.4 Perguntas de Necessidade-Solução (Need-Payoff)

- **O que avaliamos:** Perguntas sobre valor da solução
- **Exemplos:** “Seria útil se...?”, “Quão importante é resolver isso?”
- **Pontuação máxima (5):** Cliente mesmo verbaliza valor
- **Por que importa:** Cliente vende para si mesmo

4 PRÓXIMOS PASSOS

4.1 Confirmou Entendimento

- **O que avaliamos:** Resumo e confirmação do que foi discutido
- **Pontuação máxima (5):** Resume pontos-chave e confirma alinhamento
- **Pontuação baixa (0-2):** Não confirma entendimento
- **Por que importa:** Evita mal-entendidos

4.2 Vendeu Próximo Passo

- **O que avaliamos:** Clareza sobre o que virá a seguir
- **Pontuação máxima (5):** Propõe próximo passo com valor claro
- **Pontuação baixa (0-2):** Não propõe continuidade
- **Por que importa:** Mantém momentum da venda

4.3 Agendou/Concluiu

- **O que avaliamos:** Fechou compromisso concreto
- **Pontuação máxima (5):** Agendamento confirmado com data/hora
- **Pontuação baixa (0-2):** Sem compromisso definido
- **Por que importa:** Move oportunidade pelo funil

Funcionalidades Principais

Dashboard Geral

- **KPIs em tempo real:** Total de ligações, média de pontuação, taxa de agendamento
- **Gráfico de performance:** Evolução temporal da equipe
- **Rankings:** Top 5 e Bottom 5 SDRs
- **Nuvem de palavras:** Termos mais utilizados nas ligações

Monitoramento de Ligações

- **Lista completa** de todas as ligações gravadas
- **Filtros avançados:** Por SDR, data, pontuação, resultado
- **Player de áudio** integrado
- **Detalhamento completo** de cada ligação com transcrição e scores
- **Modal interativo** para análise profunda

Análise Individual de SDR

- **Perfil completo** com estatísticas individuais
- **Histórico de ligações** com tendências
- **Pontuação por critério** (radar chart)
- **Comparação** com média da equipe
- **Identificação** de pontos fortes e fracos

Análise por Critérios

- **Ranking de critérios:** Do melhor ao pior desempenho
- **Distribuição de pontuações:** Quantas ligações em cada faixa
- **Detalhamento clicável:** Veja quais ligações tiveram determinada pontuação
- **Insights automáticos:** Melhor critério e maior oportunidade

Análise de Tendências

- **Evolução temporal:** Como a equipe melhorou ao longo do tempo
- **Métricas comparativas:** Semana sobre semana, mês sobre mês
- **Previsões:** Baseadas em tendências históricas
- **Sazonalidade:** Identificação de padrões temporais

Como Usar o Sistema

Para Gestores:

1. **Dashboard Inicial**
 - Acesse para visão geral da equipe
 - Identifique rapidamente SDRs que precisam de atenção
 - Monitore evolução dos KPIs
2. **Monitoramento**
 - Use filtros para focar em ligações específicas
 - Ouça ligações de destaque (positivo ou negativo)
 - Compartilhe exemplos nas reuniões de coaching

3. Análise Individual

- Prepare sessões 1:1 com dados concretos
- Identifique padrões específicos de cada SDR
- Defina metas personalizadas

4. Análise por Critérios

- Identifique gaps de treinamento da equipe
- Priorize tópicos para workshops
- Acompanhe evolução após treinamentos

Para SDRs:

1. Acompanhe sua Performance

- Veja seu ranking e pontuação média
- Compare-se com a média da equipe

2. Aprenda com Exemplos

- Ouça suas melhores ligações
- Revise ligações com pontuação baixa
- Identifique padrões de sucesso

3. Foco em Melhoria

- Veja seus critérios mais fracos
- Trabalhe em pontos específicos
- Acompanhe sua evolução ao longo do tempo

Interpretação dos Dados

Escalas de Pontuação:

Faixa	Classificação	Significado	Ação Recomendada
4.5 - 5.0	● Excelente	Performance excepcional	Replicar boas práticas
3.5 - 4.4	● Bom	Performance sólida	Manter consistência
2.5 - 3.4	● Médio	Precisa melhorar	Focar em treinamento
0.0 - 2.4	● Abaixo	Performance crítica	Intervenção urgente

Médias Esperadas:

- **SDR Iniciante** (0-3 meses): 2.5 - 3.0
- **SDR Intermediário** (3-12 meses): 3.0 - 3.8
- **SDR Sênior** (12+ meses): 3.8 - 4.5
- **SDR Top Performer**: 4.5+

Red Flags (Alertas):

- ⚠️ **Pontuação < 2.0 em qualquer critério:** Necessita atenção imediata
- ⚠️ **Média geral < 2.5:** SDR pode estar precisando de mais suporte
- ⚠️ **Tendência de queda consistente:** Investigar causas (burnout, desmotivação)
- ⚠️ **Critérios SPIN < 2.0:** Foco em treinamento de discovery

Green Flags (Pontos Positivos):

- ✓ **Pontuação > 4.5 em Rapport:** Talento natural para vendas
 - ✓ **SPIN consistentemente > 4.0:** Excelente em discovery
 - ✓ **Próximos Passos > 4.5:** Alta taxa de conversão esperada
 - ✓ **Tendência de crescimento:** SDR está evoluindo
-

Dicas de Coaching Baseadas em Dados

Se SDR tem pontuação baixa em ABERTURA:

- **Treinamento:** Role-play focado em primeiros 30 segundos
- **Recurso:** Scripts de abertura testados
- **Prática:** Gravação e feedback de aberturas

Se SDR tem pontuação baixa em SPIN:

- **Treinamento:** Workshop sobre perguntas estratégicas
- **Recurso:** Lista de perguntas por tipo (S-P-I-N)
- **Prática:** Simular descobertas com diferentes personas

Se SDR tem pontuação baixa em PRÓXIMOS PASSOS:

- **Treinamento:** Técnicas de fechamento e call-to-action
 - **Recurso:** Frases de transição e agendamento
 - **Prática:** Simular objeções comuns
-

Suporte e Contato

Para dúvidas sobre o sistema ou metodologia:

- **Documentação técnica:** Ver README.md
 - **Suporte técnico:** [contato do suporte]
 - **Sugestões de melhorias:** [canal de feedback]
-

Referências

- **SPIN Selling:** Neil Rackham (1988)
 - **Challenger Sale:** Matthew Dixon & Brent Adamson (2011)
 - **Never Split the Difference:** Chris Voss (2016)
 - **Sales Impact Brandbook:** Guia interno de vendas
-

Versão: 1.0

Última atualização: Outubro 2025

Desenvolvido por: Sales Impact Team