

IBM Tealeaf cxVerify  
Versão 9 Release 0.1  
4 de dezembro de 2014

*Manual de administração do cxVerify*



**Nota**

Antes de utilizar estas informações e o produto suportado por elas, leia as informações em “Avisos” na página 35.

# Índice

## Manual de Administração do cxVerify . . . v

### Capítulo 1. Visão geral do IBM Tealeaf cxVerify . . . . . 1

|   |   |
|---|---|
| Tarefas do IBM TealeafcxVerify . . . . .      | 1 |
| Benefícios do IBM Tealeaf cxVerify . . . . .  | 1 |
| Como o IBM Tealeaf cxVerify funciona. . . . . | 2 |
| Tratando exceções . . . . .                   | 3 |

### Capítulo 2. Instalação do IBM Tealeaf cxVerify . . . . . 5

|  |    |
|--|----|
| Requisitos do servidor IBM Tealeaf cxVerify . . . . .      | 5  |
| Nota sobre a instalação com o SQL Server . . . . .         | 5  |
| Adobe Acrobat Reader . . . . .                             | 5  |
| Etapas de instalação do cxVerify . . . . .                 | 6  |
| 1. Instale o IBM Tealeaf cxVerify . . . . .                | 6  |
| 2. Configurar permissões . . . . .                         | 6  |
| 3. Instalar o IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer . . . . .     | 6  |
| 4. Reiniciar o IBM Tealeaf Management Server . . . . .     | 6  |
| 5. Criar o servidor IBM Tealeaf cxVerify . . . . .         | 6  |
| 6. Executar extração de teste . . . . .                    | 7  |
| 7. Instalação concluída . . . . .                          | 7  |
| Configurando eventos para o IBM Tealeaf cxVerify . . . . . | 7  |
| Diretório de extração de arquivo de sessão . . . . .       | 7  |
| Fazendo upgrade do IBM Tealeaf cxVerify . . . . .          | 7  |
| Fazendo upgrade da liberação 7.x ou mais recente . . . . . | 7  |
| Fazendo upgrade da liberação 6.x ou anterior . . . . .     | 8  |
| Configuração inicial do IBM Tealeaf cxVerify . . . . .     | 8  |
| Pré-requisitos . . . . .                                   | 9  |
| Instalação do IBM Tealeaf cxVerify . . . . .               | 9  |
| Tipos de archive . . . . .                                 | 9  |
| Servidores . . . . .                                       | 9  |
| Tarefas de arquivo de sessão . . . . .                     | 9  |
| Salvar Tarefa . . . . .                                    | 11 |
| Verificando o status da tarefa . . . . .                   | 11 |
| Testar sua configuração . . . . .                          | 11 |

### Capítulo 3. Tarefas de configuração do IBM Tealeaf cxVerify . . . . . 13

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| Janela Tarefas configuradas . . . . . | 13 |
|---------------------------------------|----|

|   |    |
|---|----|
| Menu de contexto Tarefas configuradas . . . . .     | 14 |
| Tipos de tarefas do IBM Tealeaf cxVerify. . . . .   | 14 |
| saída em PDF . . . . .                              | 14 |
| Editando tarefas ou criando novas tarefas . . . . . | 14 |
| Guia Geral. . . . .                                 | 15 |
| Guia Servidores IBM Tealeaf CX . . . . .            | 17 |
| Guia Conjunto de dados . . . . .                    | 18 |
| Guia Filtros de dados . . . . .                     | 18 |
| Guia Destino . . . . .                              | 20 |
| Guia Assinatura digital . . . . .                   | 22 |
| Guia Campos de página em PDF . . . . .              | 22 |
| Guia de Notificação . . . . .                       | 23 |

### Capítulo 4. Planejando tarefas. . . . . 25

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| Janela Tarefas planejadas . . . . . | 25 |
| Menu de Contexto . . . . .          | 26 |
| Execução da Tarefa . . . . .        | 26 |

### Capítulo 5. Campos de metadados do cxVerify . . . . . 27

|   |    |
|---|----|
| Descrições de campo . . . . .   | 27 |
| Suporte anterior para definições de evento . . . . .  | 28 |
| Saídas de exemplo . . . . .   | 29 |
| Tarefas diárias falham ao serem iniciadas quando planejadas . . . . .   | 29 |
| Falha na tarefa cxVerify devido à mensagem de erro de informações não disponíveis sobre revogação de certificado do RTV . . . . . | 30 |
| Exceção do servidor de procura: status de resposta HTTP inválido 401 . . . . .  | 31 |

### Capítulo 6. Documentação e ajuda do IBM Tealeaf. . . . . 33

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Avisos . . . . .</b>                     | <b>35</b> |
| Marcas Registradas . . . . .                | 37        |
| Considerações de Política Privada . . . . . | 37        |



---

## Manual de Administração do cxVerify

O Manual de administração do IBM Tealeaf cxVerify descreve como configurar e administrar o componente IBM Tealeaf cxVerify. O IBM Tealeaf cxVerify é usado para encaminhar dados do Tealeaf desatualizados para armazenamento de documento de longo prazo para archive. Use os links abaixo para acessar tópicos específicos no manual.



---

## Capítulo 1. Visão geral do IBM Tealeaf cxVerify

Por meio do IBM Tealeaf cxVerify, é possível manter um registro preciso das interações de cada visitante com seu website. Conforme um visitante usa o aplicativo da web, cada clique e visualização de página é controlado pelo sistema IBM Tealeaf. Quando a sessão do visitante é concluída, o IBM Tealeaf cxVerify armazena a sessão em um armazenamento de dados persistente do qual é possível posteriormente recuperá-la e reproduzi-la.

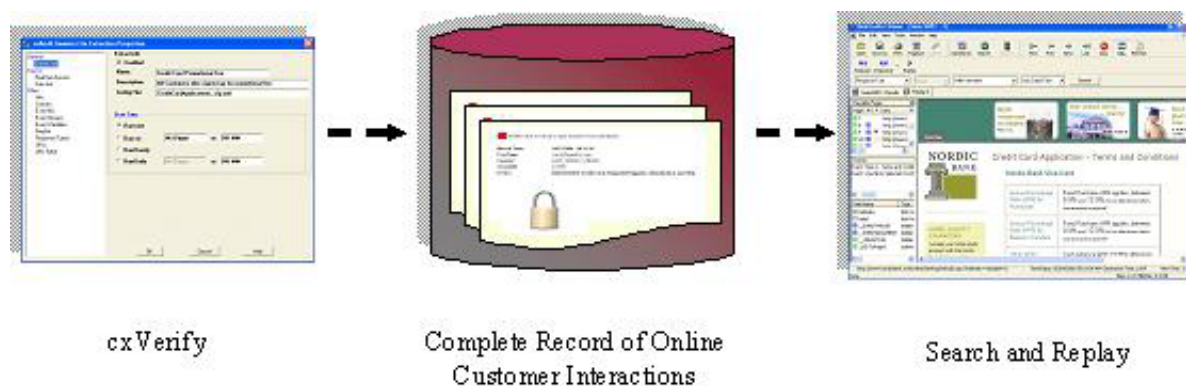


Figura 1. Como o IBM Tealeaf cxVerify funciona

O IBM Tealeaf cxVerify é um valioso assistente na resolução de contestações de clientes e na retenção de um registro abrangente de interação do cliente para propósitos de conformidade.

**Nota:** O IBM Tealeaf cxVerify é um componente licenciável separadamente da plataforma IBM Tealeaf CX. O IBM Tealeaf cxVerify não está mais disponível como um produto recentemente licenciado da liberação 8.7. Os clientes que licenciaram o IBM Tealeaf cxVerify na Liberação 8.6 e anterior podem continuar usando e recebendo suporte para o produto na Liberação 8.7 e mais recente. Para obter informações adicionais, entre em contato com Tealeaf [../../Common/http://support.tealeaf.com](http://support.tealeaf.com).

---

### Tarefas do IBM TealeafcxVerify

Com o IBM Tealeaf cxVerify, é possível definir tarefas para extrair dados de sessão para uso em sistemas externos. Você pode configurar essas tarefas para execução de hora em hora, diariamente ou em um planejamento customizado.

É possível monitorar, parar e executar novamente tarefas por meio do IBM Tealeaf Portal. Além disso, você pode gerenciar a expiração normal de dados arquivados.

---

### Benefícios do IBM Tealeaf cxVerify

#### Registros precisos, autênticos e completos de interações do cliente

O IBM Tealeaf cxVerify fornece uma representação auditável da experiência do cliente online real. Essas sessões são armazenadas em um formato de arquivo

seguro, livre de violação, e podem ser assinadas digitalmente para evitar repúdio.

## Facilidade de procura, recuperação e revisão

Cada sessão extraída que inclui as páginas, caminhos de navegação e seleções do usuário é salva como um arquivo PDF do Adobe Acrobat. O arquivo PDF inclui informações críticas, como ID do cliente, data e hora e eventos específicos.

Os arquivos de sessão podem ser armazenados ou arquivados em um arquivo existente e em sistemas de gerenciamento de documentos.

## Reproduzir com o IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer (RTV)

Para revisar uma sessão arquivada, um usuário seleciona um arquivo de sessão do IBM Tealeaf cxVerify e inicia uma reprodução da experiência do usuário no IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer.

**Nota:** Para reproduzir sessões arquivadas pelo IBM Tealeaf cxVerify, você deve instalar o RTV em seu sistema de desktop. Para obter informações adicionais, consulte o Manual do Usuário do Visualizador do *IBM Tealeaf RealiTea*.

---

## Como o IBM Tealeaf cxVerify funciona

O IBM Tealeaf cxVerify é um serviço do Windows que é executado em um servidor IBM Tealeaf CX. Geralmente, ele é executado em um servidor separado do servidor IBM Tealeaf principal CX, mas pode ser instalado no servidor principal se necessário.

**Nota:** Você só pode executar um servidor IBM Tealeaf cxVerify a qualquer momento.

O IBM Tealeaf cxVerify consiste nos seguintes componentes:

- Interface com o usuário
- Serviço que planeja e extrai dados da sessão do cliente selecionado
- Visualizador que permite aos usuários corporativos reproduzir e revisar as sessões do cliente

O IBM Tealeaf cxVerify usa uma API de extração para extrair os dados de sessão arquivados. Em um ambiente de máquina única, os dados são extraídos da Caixa a longo prazo.

- O serviço de extração de carregamento em lote pode ser executado como um processo planejado ou quando necessário.

O sistema IBM Tealeaf cxVerify executa as tarefas a seguir:

1. Consulta o servidor IBM Tealeaf CX para retornar uma lista de sessões correspondentes.
2. Consulta o servidor IBM Tealeaf CX para retornar o documento de sessão XML para cada sessão correspondente.
3. Analisa o XML retornado e extrai dados de nome/valor como nome do campo **URL** e valor do campo **URL**.
4. Compacta os dados da sessão do cliente em um formato de arquivo reproduzível.
5. Agrupa o arquivo de sessão reproduzível em um arquivo PDF, com metadados selecionados.



6. Grava o arquivo PDF com a sessão integrada em um diretório predefinido, no qual ele pode ser arquivado ou gerenciado por seus sistemas existentes.

---

## Tratando exceções

Se o processo de extração de dados receber uma exceção de soquete durante a comunicação com o servidor de processamento do IBM Tealeaf, ele efetuará ping do servidor IBM Tealeaf CX. Em seguida, ele tomará uma das seguintes ações:

- Se o servidor ficar inacessível por um período configurável, o IBM Tealeaf cxVerify irá parar o processamento desse servidor e registrar um erro. Se houver mais de um servidor IBM Tealeaf CX, ele tentará conectar-se ao próximo servidor.
- Se o servidor IBM Tealeaf CX estiver acessível, ele tentará contato com o serviço do servidor de procura do IBM Tealeaf. Se o serviço do servidor de procura do IBM Tealeaf não estiver respondendo por um período configurável, ele irá parar o processamento desse servidor e registrar um erro. Se houver diversos servidores IBM Tealeaf CX, o processo do extrator tentará conectar-se ao próximo servidor.



---

## Capítulo 2. Instalação do IBM Tealeaf cxVerify

Este capítulo contém informações de preparação e as etapas necessárias para instalar o IBM Tealeaf cxVerify em um sistema IBM Tealeaf CX existente.

Para obter informações adicionais sobre como fazer download do IBM Tealeaf, consulte IBM® Passport Advantage Online.

---

### Requisitos do servidor IBM Tealeaf cxVerify

O servidor IBM Tealeaf cxVerify deve atender aos requisitos mínimos a seguir:

- Processadores Pentium Dual 1.8-GHz
- 2 GB de RAM
- Espaço em disco baseado na quantidade de dados que estão sendo extraídos e em suas políticas de retenção

As características de desempenho de extração variam com base nos seguintes critérios:

- Critérios de restrições de extração (por exemplo, exporte apenas sessões que tenham mais de uma ocorrência)
- Filtros de extração (por exemplo, não exporte valores de cookie)
- Conectividade de rede
- Tamanho da sessão

### Nota sobre a instalação com o SQL Server

Quando o IBM Tealeaf cxVerify e o Microsoft SQL Server estiverem no mesmo servidor, eles podem competir por recursos.

**Nota:** Em geral, não instale o IBM Tealeaf cxVerify em um servidor no qual estão instalados outros aplicativos que consome muitos recursos. O IBM Tealeaf cxVerify pode ser co-localizado com o IBM Tealeaf cxConnect for Data Analysis.

A solução é aumentar a configuração que controla o heap de cada desktop associado a uma janela não interativa. Para obter mais informações, consulte <http://support.microsoft.com/kb/824422>.

---

### Adobe Acrobat Reader

Qualquer usuário que visualize arquivos de sessão deve instalar o Adobe Acrobat Reader, que está disponível grátis através do <http://www.adobe.com>.

Qualquer usuário que visualize arquivos de sessão deve instalar o IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer. Esse produto de software separado está incluído no licença do IBM Tealeaf cxVerify.

---

## Etapas de instalação do cxVerify

### 1. Instale o IBM Tealeaf cxVerify

Execute o instalador do IBM Tealeaf cxVerify, `setup.exe`, no servidor de destino. Durante a instalação, selecione os componentes do IBM Tealeaf cxVerify a serem incluídos:

- Serviço cxVerify - extraia os dados da sessão da Caixa do IBM Tealeaf e exporte para um archive de variável ou PDF

O instalador:

- Inclui o item de menu IBM Tealeaf cxVerify no menu IBM Tealeaf
- Inclui o Serviço Extrator do IBM Tealeaf nos serviços do Windows

**Nota:** Tarefas de extração planejadas não são executadas até que o IBM Tealeaf inicie o Serviço Extrator no painel de Serviços do Windows no Console de Gerenciamento da Microsoft.

### 2. Configurar permissões

**Nota:** Se você instalar este produto como parte de uma nova instalação do IBM Tealeaf, o acesso aos recursos do produto por meio do Portal será fornecido ao grupo ADMIN automaticamente. O acesso automático também será concedido se você licenciar este produto para uma solução IBM Tealeaf existente e não modificar suas permissões de grupo ADMIN.

- Se você modificar o grupo ADMIN e estiver implementando este produto em uma solução IBM Tealeaf existente, deverá atualizar as permissões de menu manualmente para esse grupo.
- Para todos os outros usuários e grupos, é necessário configurar as permissões apropriadas.
- Consulte "Administração do Usuário do CX" no Manual de Administração do *IBM Tealeaf cxImpact*.

### 3. Instalar o IBM Tealeaf CX RealTea Viewer

**Nota:** Para usar o IBM Tealeaf cxVerify para exportar sessões como arquivos PDF que incluem imagens, você deve instalar o IBM Tealeaf CX RealTea Viewer no servidor IBM Tealeaf cxVerify. Para obter informações adicionais, consulte o Manual do Usuário do Visualizador do *IBM Tealeaf RealTea*.

### 4. Reiniciar o IBM Tealeaf Management Server

Se você estiver instalando o IBM Tealeaf cxVerify em um servidor pré-existente, como o IBM Tealeaf Portal Server, deverá reiniciar o IBM Tealeaf Management Server.

- Para obter informações adicionais, consulte o Manual de Administração do *IBM Tealeaf cxImpact*.

### 5. Criar o servidor IBM Tealeaf cxVerify

Para ativar as comunicações entre o IBM Tealeaf Portal e o IBM Tealeaf cxVerify, crie uma instância do servidor IBM Tealeaf cxVerify na página Gerenciamento do portal.

- Para obter informações adicionais, consulte o Manual de Administração do *IBM Tealeaf cxImpact*.

## 6. Executar extração de teste

Antes de configurar tarefas de extração grandes que envolvem um número alto de sessões, configure uma extração de teste não superior a três sessões.

1. Configure uma procura que retorne apenas três sessões. Copie a sequência de procura da página Lista de sessões.

Para obter informações adicionais, consulte o Manual do Usuário do *IBM Tealeaf cxImpact*.

2. Configure uma tarefa do IBM Tealeaf cxVerify que use essa sequência de procura para recuperar as sessões. A sequência de procura pode ser colada na configuração.
3. Execute a tarefa e verifique os resultados.

## 7. Instalação concluída

Quando você conclui a extração de teste, é possível usar o IBM Tealeaf cxVerify.

---

## Configurando eventos para o IBM Tealeaf cxVerify

Para que os eventos e seus dados sejam disponibilizados para exportação do IBM Tealeaf cxVerify, a caixa de seleção **Pesquisável e relatável** deve ser selecionada na definição de evento do Event Manager. Essa configuração deve ser selecionada para cada evento que você deseja exportar por meio do IBM Tealeaf cxVerify.

Para obter informações adicionais, consulte o Manual do Gerenciador de Eventos do *IBM Tealeaf*.

---

## Diretório de extração de arquivo de sessão

Você deve selecionar um diretório de destino para os arquivos PDF de sessão extraídos. Esse diretório pode ser local ou remoto.

Os sistemas de gerenciamento de documento, como IBM FileNet, podem varrer esse diretório para recuperar novos arquivos de sessão.

---

## Fazendo upgrade do IBM Tealeaf cxVerify

Depois de fazer upgrade do IBM Tealeaf cxVerify para a Liberação 8, você deve incluir novamente a referência do servidor cxVerify na página Gerenciamento do portal. Depois de concluir a instalação do software, inclua a referência do servidor por meio do Portal.

Esse problema conhecido poderá ser corrigido em uma construção posterior. Para obter informações adicionais, consulte *Gerenciando Servidores Tealeaf*.

## Fazendo upgrade da liberação 7.x ou mais recente

Se você estiver fazendo upgrade do IBM Tealeaf cxVerify da Liberação 7.x ou mais recente, execute o IBM Tealeaf CX 4Upgrader fornecido com a instalação do software no servidor que hospeda o IBM Tealeaf cxVerify.

- Para obter informações adicionais, consulte o Manual de Upgrade do *IBM Tealeaf CX*.

## Fazendo upgrade da liberação 6.x ou anterior

Se você estiver fazendo upgrade do IBM Tealeaf cxVerify da liberação 6.x ou anterior, mais etapas serão necessárias.

1. Antes de fazer o upgrade, você deve adquirir o arquivo de definições de tarefa do IBM Tealeaf cxVerify da instalação atual.

Esse arquivo está no seguinte local:

```
<diretório_de_instalação_do_Tealeaf>\DataExtractor\JobListCfg.xml
```

2. Salve esse arquivo em um local fora do diretório de instalação do IBM Tealeaf.
3. Desinstale todos os softwares do IBM Tealeaf cxVerify.
  - a. Efetue login no servidor em que o IBM Tealeaf cxVerify está instalado.
  - b. A partir do menu **Iniciar** do Windows, abra o Painel de Controle.
  - c. Selecione **Adicionar/Remover Programas**.
  - d. Desinstale o IBM Tealeaf cxVerify no painel de controle Adicionar/remover programas.
4. Se você estiver fazendo upgrade do IBM Tealeaf cxImpact ao mesmo tempo, faça upgrade do IBM Tealeaf cxImpact.

Para obter informações adicionais, consulte o Manual de Upgrade do *IBM Tealeaf CX*.
5. Verifique se o IBM Tealeaf cxImpact está funcionando corretamente.
6. Reinstale o IBM Tealeaf cxVerify a partir da distribuição de software da qual você fez upgrade do IBM Tealeaf cxImpact.

Para obter informações adicionais, consulte “Etapas de instalação do cxVerify” na página 6.
7. Verifique se o IBM Tealeaf cxVerify está acessível pelo IBM Tealeaf Portal.
8. Recrie as tarefas do IBM Tealeaf cxVerify.

Use as especificações de tarefa em JobListCfg.xml como conteúdo de origem.

**Nota:** Não sobrescreva JobsListCfg.xml na nova instalação. O formato foi alterado nesta liberação e o arquivo não funciona.

Para obter mais informações, consulte Capítulo 3, “Tarefas de configuração do IBM Tealeaf cxVerify”, na página 13.

9. Verifique se as tarefas do IBM Tealeaf cxVerify estão funcionando corretamente no Portal atualizado.

---

## Configuração inicial do IBM Tealeaf cxVerify

**Nota:** A seguir, uma estrutura para configurar um componente do sistema IBM Tealeaf CX em um modelo de implementação simplificado. Dependendo da implementação, pode ser necessária configuração adicional. Se você tiver quaisquer perguntas sobre a configuração, entre em contato com <http://support.tealeaf.com>.

O IBM Tealeaf cxVerify gera um registro preciso das interações de cada visitante com seu website. Em intervalos planejados, o IBM Tealeaf cxVerify armazena dados de sessão capturados em um armazenamento de dados persistente do qual você pode posteriormente recuperar e reproduzir.

**Nota:** O IBM Tealeaf cxVerify é um componente licenciável separadamente do sistema IBM Tealeaf CX. O IBM Tealeaf cxVerify não está mais disponível como um produto recentemente licenciado da liberação 8.7. Os clientes que licenciaram o IBM Tealeaf cxVerify na Liberação 8.6 e anterior podem continuar usando e

recebendo suporte para o produto na Liberação 8.7 e mais recente. Para obter informações adicionais, entre em contato com Tealeaf [../../Common/http://support.tealeaf.com](http://support.tealeaf.com) .

## Pré-requisitos

Antes de iniciar, instale todos os softwares IBM Tealeaf nos servidores Windows ou Linux. Para obter mais informações, consulte o *IBM Tealeaf CX Installation Manual*.

Além disso, você deve primeiro concluir as etapas de configuração inicial do IBM Tealeaf cxImpact. Para obter mais informações, consulte o *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*.

## Instalação do IBM Tealeaf cxVerify

Antes de começar, você deve instalar o IBM Tealeaf cxVerify.

## Tipos de archive

O IBM Tealeaf cxVerify suporta um tipo de archive.

**Tarefa de arquivo de sessão:** para exportar dados de sessão para um PDF, configure uma tarefa de arquivo de sessão para entregar os arquivos de dados da sessão a um servidor IBM Tealeaf cxVerify. Para cada sessão exportada, um arquivo PDF é gerado e como opção pode incluir informações de criação de log e um link para reproduzir a sessão. Consulte o “Tarefas de arquivo de sessão”.

## Servidores

### Incluir um servidor IBM Tealeaf cxVerify

O IBM Tealeaf Portal requer uma referência para comunicar-se com o servidor IBM Tealeaf cxVerify. Você deve criar esta referência por meio da página de gerenciamento do portal.

## Tarefas de arquivo de sessão

Se você estiver entregando arquivos PDF individuais para cada sessão extraída, conclua as etapas de configuração a seguir para configurar uma tarefa de arquivo de sessão.

### Incluindo um servidor cxVerify IBM Tealeaf

A exportação de arquivo de sessão requer um servidor IBM Tealeaf cxVerify para gerenciar extração e saída de dados.

1. Efetue login no IBM Tealeaf Portal como administrador.
2. No menu **Portal**, selecione **Tealeaf > Gerenciamento de portal**.  
A página Gerenciamento de portal é aberta.
3. Na área de janela de navegação esquerda, clique em **Servidores Tealeaf**.
4. Clique no link **Gerenciar servidores**. A lista de servidores atualmente disponíveis é exibida.  
A lista de servidores atualmente disponíveis é exibida.
5. Se um servidor IBM Tealeaf cxVerify não existir, clique em **Novo** e selecione **Servidor IBM Tealeaf cxVerify** no menu.
  - Se um servidor IBM Tealeaf cxVerify existir, selecione-o e clique em **Editar**.
6. Edite as propriedades do servidor IBM Tealeaf cxVerify.
  - a. Clique na caixa de seleção **Ativo**.

- b. Insira o **Nome de exibição** do servidor.  
O valor padrão é Servidor cxVerify.
- c. Na lista, selecione o servidor que está hospedando o Servidor IBM Tealeaf cxVerify.
- d. Insira o número da porta a ser usada.  
O valor padrão é 19000.
- e. Clique em **Salvar**.

O servidor é incluído na lista.

### **Editando a guia Geral**

1. Clique na guia **Geral**.
2. Insira um valor para o nome da tarefa. Por exemplo, `test_task`.
3. Para Planejamento, clique em *Executar agora*.
4. Para Extrair parâmetros, insira um período de tempo quando você sabe que os dados da sessão foram gerados.
  - Para propósitos de teste, limite-se a um período de uma hora. Não sobreponha datas para este teste.
  - Para especificar uma data, clique em um dos campos de data e use a ferramenta de calendário para selecionar uma data.
  - Para especificar um valor de tempo, clique em um dos campos de tempo. Use as teclas de seta ou insira o valor pelo teclado. Para configurar o valor de tempo, clique em **Configurar**.
  - Verifique se os valores **Extrair de** e **Extrair para** definem um período de uma hora que ocorreu quando os dados da sessão provavelmente foram capturados.
5. Selecione a caixa de opção **Ativo**.

### **Editando a guia Servidores IBM Tealeaf CX**

1. Clique na guia **Servidores IBM Tealeaf CX**.
2. Clique na caixa de seleção ao lado do servidor do qual você deseja extrair sessões.
  - Se diversos servidores forem listados, selecione apenas um.

### **Editando a guia Conjunto de dados**

Para este teste, ignore a guia **Conjunto de dados**.

### **Editando a guia Destino**

1. Clique na guia **Destino**.
2. Clique no link **Arquivos de sessão**.
  - É possível selecionar a opção **Arquivos de sessão com imagens**. Entretanto, a saída nesse formato pode demorar consideravelmente mais.
    - a. Selecione a caixa de opção **Ativo**.
    - b. Especifique o diretório no servidor IBM Tealeaf cxVerify em que os arquivos PDF de saída devem ser gravados.  
Assegure-se de que você tenha acesso a esse diretório.

### **Guia Assinatura digital**

Para este teste, ignore a guia Assinatura digital.



## Guia Campos de página em PDF

Para esse teste, ignore a guia Campos de página em PDF. Os valores padrão estão ok.

## Guia Notificação

1. Clique na guia Notificação.
2. Clique no botão Para.
3. Insira seu endereço de email no espaço fornecido.

## Salvar Tarefa

Depois de ter concluído as etapas anteriores em cada guia do IBM Tealeaf cxVerify, clique em **Salvar**. A tarefa é salva.

## Verificando o status da tarefa

Como a tarefa foi especificado para execução imediata, o IBM Tealeaf cxVerify começa a processá-la assim que possível. Conclua as etapas a seguir para verificar o status da tarefa.

**Nota:** Como você configurou a tarefa para enviar status para seu endereço de email, é possível aguardar a entrega do email. Entretanto, se houver um problema de configuração com as configurações de correio, use o IBM Tealeaf cxVerify para monitorar o status da tarefa.

1. Na área de janela de navegação esquerda do IBM Tealeaf cxVerify, clique em **Tarefas planejadas**.

A tarefa é exibida na lista de tarefas planejadas. Na coluna **Informações**, é possível monitorar o progresso da conclusão da tarefa.

Quando a tarefa for concluída, o valor do campo da coluna **Informações** concluirá com **Processado**.

2. Para atualizar a exibição, clique em **Atualizar**.

O email de notificação chega rapidamente. Ele contém o log de extração da tarefa, que pode ser útil na resolução de problemas.

## Testar sua configuração

Depois de concluir a configuração inicial, é possível executar as etapas a seguir para verificar a configuração.

Pelas seções a seguir, é possível verificar se o IBM Tealeaf cxVerify gerou as sessões no local correto.

Um conjunto completo de testes pode ser executado após todos os componentes do IBM Tealeaf serem configurados. Para obter mais informações, consulte o *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*.

## Verificando a tarefa de arquivo de sessão

1. Acesse o diretório de saída no servidor IBM Tealeaf cxVerify.

O número de arquivos PDF deve corresponder ao número de sessões listadas na coluna **Informações** da página Tarefas planejadas como foram processadas para sua tarefa.

2. Para verificar a saída, abra uma amostra dos arquivos PDF.

Quando todos os componentes do IBM Tealeaf estiverem configurados, conclua o teste de ponta a ponta. Para obter mais informações, consulte o *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*.

---

## Capítulo 3. Tarefas de configuração do IBM Tealeaf cxVerify

Pelo IBM Tealeaf Portal, é possível configurar tarefas para que sejam executadas de acordo com o planejamento pelo IBM Tealeaf cxVerify.

- Para abrir o IBM Tealeaf cxVerify, selecione **Tealeaf > cxVerify** no IBM Tealeaf Portal. Para ver a lista de tarefas configuradas, clique em **Configurar tarefas** na área de janela esquerda.

**Nota:** O acesso ao IBM Tealeaf cxVerify requer privilégios de administrador na sua conta do IBM Tealeaf Portal. Se você não puder ver o menu do IBM Tealeaf no Portal, não terá privilégios de administrador.

**Nota:** O IBM Tealeaf cxVerify é um componente licenciável separadamente da solução IBM Tealeaf CX. O IBM Tealeaf cxVerify não está mais disponível como um produto recentemente licenciado da liberação 8.7. Os clientes que licenciaram o IBM Tealeaf cxVerify na Liberação 8.6 e anterior podem continuar usando e recebendo suporte para o produto na Liberação 8.7 e mais recente. Para obter informações adicionais, entre em contato com Tealeaf [.././Common/http://support.tealeaf.com](http://support.tealeaf.com).

As tarefas do TLI agora são gerenciadas por meio do IBM Tealeaf Portal.

---

### Janela Tarefas configuradas

Na janela Tarefas configuradas, é possível revisar o conjunto de tarefas configuradas atualmente. Para cada tarefa, você pode revisar horário de início e a frequência (coluna **Tipo de tarefa**) e se está ativada. A coluna ID contém o identificador interno da tarefa.



| ID | Name                  | Enabled | Start Time          | Schedule Type |
|----|-----------------------|---------|---------------------|---------------|
| 5  | Daily Pdf no images   | True    | 2010-04-30 02:00:00 | Daily         |
| 6  | Daily PDF with images | True    | 2010-04-30 02:30:00 | Daily         |

Os identificadores são usados pelas tarefas do IBM Tealeaf cxVerify, tarefas internas ocultas e tarefas do IBM Tealeaf cxConnect for Data Analysis, se instalado.

**Nota:**

- Algumas tarefas internas não são exibidas, o que pode resultar em diferenças na sequência de IDs.
- Com identificadores internos exclusivos, é possível ter diversas tarefas com o mesmo nome, mas essa prática não é recomendada.

Pela janela Tarefas configuradas, você pode concluir as tarefas a seguir:

- Editar - Para editar uma tarefa existente, selecione a tarefa e clique no ícone de lápis.
- Novo - Para criar uma tarefa, selecione a tarefa e clique em +.

**Nota:** Se você receber uma mensagem de erro, verifique se o software do IBM Tealeaf cxVerify está instalado no servidor especificado para o IBM Tealeaf cxVerify na página Gerenciamento do portal.

- Excluir - Para excluir uma tarefa, selecione a tarefa e clique em -.

## Menu de contexto Tarefas configuradas

Você pode clicar com o botão direito em qualquer tarefa configurada para mostrar as opções a seguir no menu **Contexto**:

- **Editar tarefa** - Edite a tarefa selecionada. Consulte o “Tipos de tarefas do IBM Tealeaf cxVerify”.
- **Incluir tarefa** - Inclua uma tarefa. Consulte o “Tipos de tarefas do IBM Tealeaf cxVerify”.
- **Remover tarefa** - Exclua a tarefa selecionada.

---

## Tipos de tarefas do IBM Tealeaf cxVerify

O IBM Tealeaf cxVerify suporta a configuração e execução dos seguintes tipos de tarefas.

### Atividade

#### Descrição

#### Atividade de Arquivo de Sessão

Crie uma tarefa de extração para entregar sessões para arquivos PDF. Consulte “Arquivos de sessão” na página 20.

**Nota:** Se você não puder criar tarefas, verifique se o software do IBM Tealeaf cxVerify está instalado no servidor que está especificado na página Gerenciamento do portal.

## saída em PDF

A entrega de sessões para saída em PDF é útil pelos seguintes motivos.

- fidelidade de reprodução é encapsulada em arquivos PDF que contêm todos os arquivos de referência necessários.
- Você pode enviar arquivos PDF por email.
- Arquivos PDF podem ser assinados digitalmente.
- É possível usar sistemas existentes de gerenciamento de documentos para gerenciar arquivos PDF.

No entanto, arquivos PDF requerem um sistema de gerenciamento de documentos separado para remoção de arquivos indesejados e procura de arquivos desejados com um sistema diferente. Os requisitos gerais de disco também serão maiores se objetos estáticos forem repetidos em cada PDF.

---

## Editando tarefas ou criando novas tarefas

Ao editar ou criar uma tarefa, você deve fornecer o nome, o planejamento, a origem, informações de destino e qualquer opção de filtragem de conteúdo ou notificação. Configure uma tarefa fornecendo informações em cada guia a seguir.

- Para salvar uma tarefa configurada, clique em **Salvar** no canto superior direito. Se o botão **Salvar** estiver vermelho, você deverá fornecer mais informações para poder salvar a tarefa.
- Para cancelar as mudanças em uma tarefa configurada, clique em **Cancelar**.

## Guia Geral

Na guia Geral, você configura o nome e as informações de planejamento da tarefa.

The screenshot shows the 'cxVerify Task' configuration window with the 'General' tab selected. The window title is 'cxVerify Task:'. Below the title bar are several tabs: 'General', 'Servers', 'Data Set', 'Data Filters', 'Destination', 'Digital Signature', 'PDF Page Fields', and 'Notification'. The 'General' tab is active, showing the 'General task configuration' section. This section includes fields for 'Name' (containing 'Daily Pdf no images') and 'Description'. Under 'Scheduling', 'Run Daily' is selected with a date field set to '03/25/2010' and a time field set to '02:00:00'. Under 'Daily Extract Option', 'Previous Day' is selected with an 'N-th Day ago' field set to '0'. Under 'Extraction Period', 'Extract From' is set to 'PrevDay' at '00:00:00' and 'Extract To' is set to 'PrevDay' at '00:20:00'. There is a 'Post Command' field and a checkbox for 'Run post command on failed task'. At the bottom left, the 'Active' checkbox is checked. 'Save' and 'Cancel' buttons are located at the bottom right of the window.

Figura 2. Guia Geral

- **Nome** – o nome da tarefa, que é exibido nas janelas Tarefas configuradas e Tarefas planejadas. Os caracteres ilegais são removidos do nome quando a tarefa é salva.
- **Descrição** – a descrição da tarefa.
- **Planejamento** – o planejamento de quando a tarefa deve ser executada: Agora ou Uma vez, Por hora, Diariamente ou no horário planejado.

**Nota:** Para levar em conta os processos de indexação de sessões e configurações de tempo de execução de sessão de caixa, é recomendável que qualquer tarefa diária seja planejada após as 2h toda noite. Consulte o “Tarefas diárias falham ao serem iniciadas quando planejadas” na página 29.

- **Opção de extração diária** - Se você planeja uma tarefa de extração diária, é possível optar por extrair do dia atual, do dia anterior ou de algum dia no passado, conforme especificado pelo número de dias inseridos na caixa de texto. Suas seleções preenchem automaticamente as configurações Período de extração. Consulte o “Configurando extrações diárias” na página 17.
- **Período de extração** – O período do qual extrair os dados da sessão. Esses campos são restringidos com base na seleção **Planejamento**.

**Nota:** É possível aplicar mais filtros aos dados pela guia Filtros de dados.

Alguns dados da sessão podem ser excluídos como parte da extração de dados pela guia Conjunto de dados.

- **Ativar comandos de extração customizados** – Se você precisar aplicar comandos customizados ao extrator de dados no computador host, selecione essa opção e digite o comando. Embora o extrator compreenda um pequeno conjunto de comandos, essa opção raramente é usada nas instalações recentes.
- **Comando post** - Para executar um comando após a conclusão bem-sucedida da tarefa, insira um comando na caixa de texto Comando post. Por exemplo, se você estiver gerando arquivos de log, será possível mover os arquivos de log para um local de archive depois de serem criados. Execute esse comando na linha de comandos do sistema operacional do host para o extrator. Para executar esse comando mesmo que a tarefa falhe, marque a caixa de seleção.

O diretório padrão do comando é <diretório\_de\_instalação\_do\_Tealeaf>\DataExtractor.

**Nota:** Os comandos post são executados como tarefas separadas após a tarefa atual. Essas tarefas podem ser controladas como tarefas planejadas. Para obter informações adicionais, consulte o *Manual de Administração do IBM Tealeaf cxConnect for Data Analysis*.

- **Ativo** – Marque a caixa de seleção Ativo para permitir que a tarefa seja executada de acordo com o planejamento.

## Planejamento

**Nota:** Para levar em conta os processos de indexação de sessões e configurações de tempo de execução de sessão de caixa, é recomendável que qualquer tarefa diária seja planejada após as 2h toda noite.

As opções de planejamento a seguir podem ser aplicadas à sua tarefa configurada.

### Opções de planejamento

#### Descrição

#### Executar agora

Assim que a tarefa for configurada, execute-a imediatamente.

#### Executar uma Vez

Execute a tarefa no horário planejado e depois não a execute novamente.

#### Executar Diariamente

Execute a tarefa no horário planejado todos os dias.

#### Executar a Cada Hora

Execute a tarefa de hora em hora todo dia.

Dependendo do tipo de extração, o IBM Tealeaf cxVerify aguarda os seguintes períodos:

- Para tarefas repetidas, como Diariamente ou Por hora, o IBM Tealeaf cxVerify verifica se os índices de sessão foram atualizados pelo menos 1 hora após o fim do tempo de extração configurado.  
Se uma tarefa diária não puder ser concluída no número alocado de tentativas, ela será ignorada e não será tentada novamente. Na próxima hora, a tarefa é executada para coletar os dados daquela hora.
- Para tarefas ad hoc, o IBM Tealeaf cxVerify não tenta uma extração até 30 minutos após o fim do tempo de extração.
- As tarefas Executar agora não verificam os índices.

## Configurando extrações diárias

É possível configurar tarefas de extração diária para extrair sessões de hoje, ontem ou de um dia específico no passado.

Com extrações diárias, é possível selecionar uma fatia diária de sessões para propósitos de archive, o que pode reduzir significativamente o custo do armazenamento.

1. Selecione a opção de planejamento **Executar diariamente**.
2. Selecione a opção **Extrair diariamente**:

### Opção de extração diária

| Opção de extração diária | Descrição |
|--------------------------|-----------|
|--------------------------|-----------|

#### Dia Atual

Extrai sessões da data de hoje.

**Nota:** Para adquirir as sessões do dia inteiro, planeje a tarefa de extração para imediatamente antes da meia-noite.

#### Dia Anterior

Extrai as sessões de ontem.

#### N dias atrás

Extrai as sessões N dias antes da data atual, sempre que a tarefa é executada. Especifique um valor na caixa de texto para N entre 1 e o período máximo de sessões nas caixas consultadas.

3. Revise o período de extração para verificar se você está extraindo da data apropriada.
4. Especifique as opções de configuração restantes para a tarefa nas outras guias.
5. Clique em **Salvar**.

## Guia Servidores IBM Tealeaf CX

Na guia Servidores IBM Tealeaf CX, é possível especificar os servidores IBM Tealeaf CX dos quais extrair dados. A lista de servidores disponíveis identifica todos os servidores que estão gerenciando Caixas a longo prazo no ambiente.

**Nota:** É possível selecionar apenas servidores IBM Tealeaf CX que estão ativos no momento.

**Nota:** Não configure tarefas para extrair sessões das Caixas de uma versão diferente do IBM Tealeaf cxVerify. Por exemplo, não use o IBM Tealeaf cxVerify Liberação 7.2 para recuperar sessões de uma Caixa Liberação 7.1.



Figura 3. Guia Servidores IBM Tealeaf CX

- Para extrair dados de um servidor, selecione a caixa ao lado do nome do servidor.

## Guia Conjunto de dados

Na guia Conjunto de dados, especifique os critérios de procura a serem aplicados aos dados de sessão disponíveis para o período selecionado. Além disso, é possível especificar comandos customizados para extrair os dados e executar após a conclusão da tarefa.



Figura 4. Guia Conjunto de dados

- **Excluir sessões de ocorrência única** - Selecione essa opção para excluir sessões compostas de uma única solicitação e uma única resposta. Essas sessões geralmente não são interessantes para os usuários.
- **Ativar sequência de extração customizada** - No Portal ou no IBM Tealeaf CX RealTime Viewer, é possível procurar sessões específicas. Por exemplo, você pode procurar valores específicos nos campos dos dados da sessão. É possível copiar critérios de procura do RTV ou do Portal e colá-los nesse campo. Para obter informações adicionais sobre a sintaxe, consulte o Manual do Usuário do Visualizador do *IBM Tealeaf RealTime*.
- **Sequência de procura customizada aparece na mesma página** - Quando ativado, correspondências da sequência de procura customizada e correspondências dos outros parâmetros de procura para a tarefa devem aparecer na mesma página a ser exibida nos resultados. As procuras configuradas com essa opção são limitadas à recuperação e extração de no máximo 16.384 sessões.

## Guia Filtros de dados

Pela guia **Filtros de dados**, você pode especificar se deseja incluir ou excluir sessões baseadas em tipos específicos de dados.



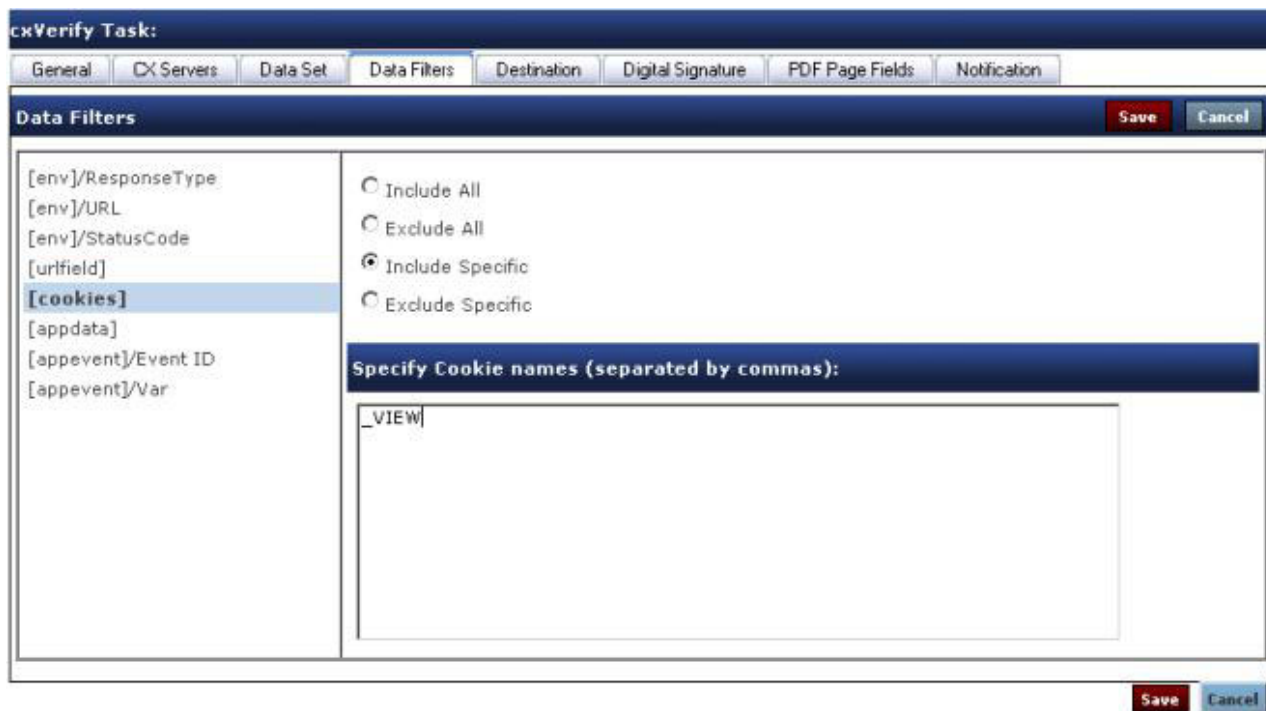


Figura 5. Guia Filtros de dados

Selecione dentre os tipos de filtros de sessão:

- **Tipos de rsp** - As sessões filtradas pelo valor de tipo de resposta. Por exemplo, é possível incluir todas as sessões com RspType de text/html.
- **URLs** - As sessões podem ser filtradas por URL.
- **StatusCode** - As sessões podem ser filtradas pelo código de status retornado pelo servidor.
- **Campos de URL** - As sessões podem ser filtradas por nome de campo de URL.
- **Cookies** - As sessões podem ser filtradas pelo nome de cookie.
- **Dados do aplicativo** - A sessão pode ser filtrada pelo nome do campo [appdata].
- **Ocorrências** - As sessões podem ser filtradas por código de status HTTP.
- **IDs de evento** - As sessões podem ser filtradas pelo ID do evento.
- **Vars** - As sessões podem ser filtradas pelo nome da variável de eventos.

Selecione uma das opções a seguir:

- **Incluir todas** - Inclua todas as sessões especificadas pelo filtro de dados.
- **Excluir todas** - Exclua todas as sessões especificadas pelo filtro de dados.
- **Incluir específica** - Inclua sessões específicas que correspondam aos critérios separados por vírgula que você especifica na caixa de texto.
- **Excluir específica** - Exclua sessões específicas que correspondam aos critérios separados por vírgula que você especifica na caixa de texto.

### Exemplo de filtros de dados

Para excluir todas as sessões com o nome de cookie `_VIEW`:

1. Selecione o filtro de dados **Cookies**.
2. Selecione **Excluir específico**.

3. Insira \_VIEW.

Conforme cada sessão é processada para extração, todas as sessões que contêm cookies com o nome \_VIEW são ignoradas e não são enviadas ao destino.

## Guia Destino

Na guia **Destino**, é possível especificar o destino do archive, dependendo do tipo de archive que você está criando.

**Nota:** Para qualquer tarefa, apenas um tipo de destino podem estar ativo a qualquer momento.

### Destinos

- “Arquivos de sessão”
- “Arquivos de sessão com imagens”

### Arquivos de sessão

Para exportar dados de sessão, clique em **Arquivos de sessão**. Os dados de sessão são exportados no formato .TLS e, em seguida, anexados a um arquivo PDF para acesso fácil entre plataformas.



Figura 6. Guia Destino para arquivos de sessão

- **Ativo** – Se esse for o destino ativo para a tarefa, marque **Ativo**.
- **Diretório de PDFs** - O diretório de arquivos PDF
- **Mesclar sessões** - Selecione essa opção para montar diversos fragmentos de sessão em uma única sessão.
- **Diretório temporário** - Especifique o diretório no qual o arquivo .TLS é gravado antes de ser anexado ao PDF.

### Arquivos de sessão com imagens

Ao exportar arquivos de sessão com imagens, todos os dados relacionados à imagem são exportados com os dados da sessão para criar arquivos de imagem autocontidos para uso no sistema de qualquer usuário pelo IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer. Para exportar os dados da sessão e as imagens relacionadas, clique em **Arquivos de sessão com imagens**.

**Nota:** Para exportar arquivos de sessão em formato PDF com imagens, o aplicativo independente IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer deve estar instalado no servidor IBM Tealeaf cxVerify. Para obter informações adicionais, consulte o Manual do Usuário do Visualizador do *IBM Tealeaf RealiTea*.

**Nota:** Quando dados de imagem são incluídos na exportação, o processo de exportação leva mais tempo.

**Nota:** Os arquivos de sessão com imagens são gerados pelo IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer. O IBM Tealeaf cxVerify deve executar o aplicativo CX RealiTea Viewer com o Extractor Service como um usuário NT com autorização para recuperar sessões. O CX RealiTea Viewer deve ser instalado no servidor IBM Tealeaf cxVerify.

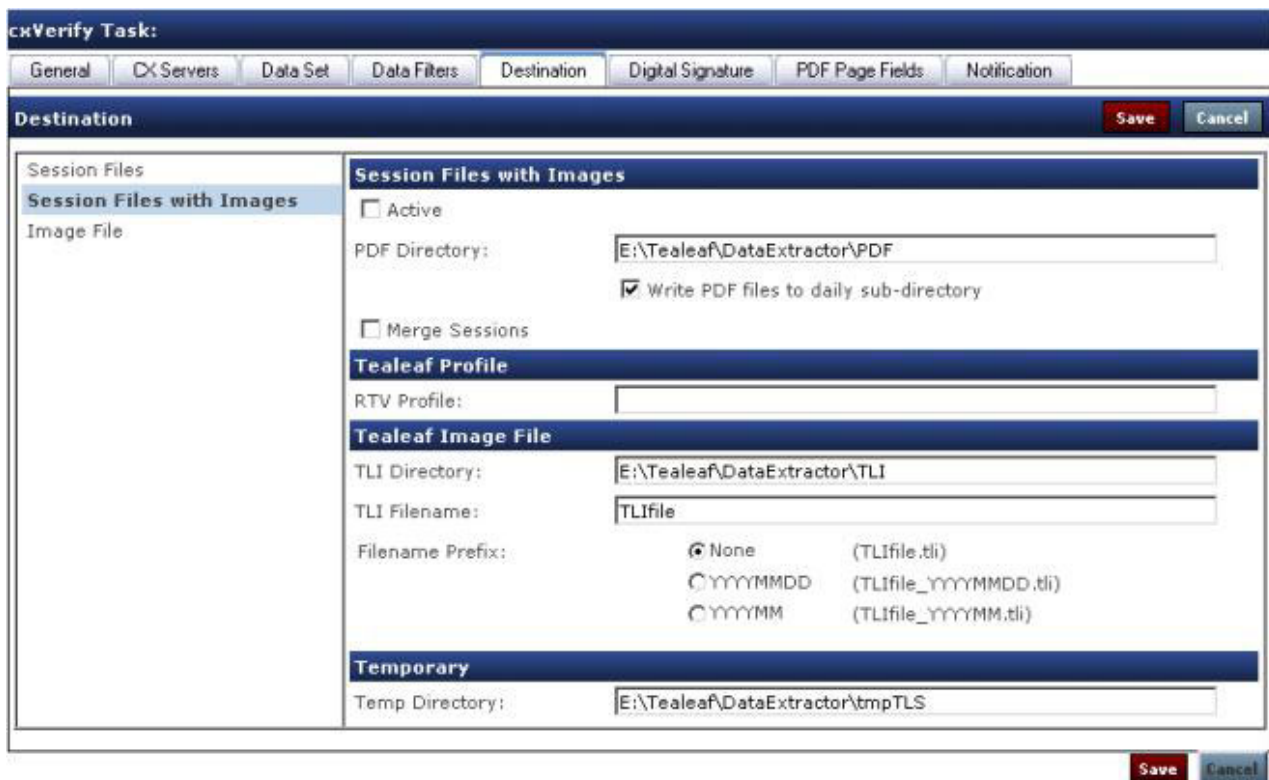


Figura 7. Guia Destino para arquivos de sessão com imagens

- **Ativo** – Se esse for o destino ativo para a tarefa, marque **Ativo**.
- **Diretório de PDFs** - O diretório de arquivos PDF
- **Mesclar sessões** - Selecione essa opção para montar diversos fragmentos de sessão em uma única sessão.
- **Perfil do RTV** - Insira o nome do perfil do CX RealiTea Viewer que contém as configurações do usuário a serem aplicadas à exportação. Por meio de um perfil, é possível configurar as definições do usuário a serem aplicadas ao arquivo gerado. Por exemplo, alguns ambientes não fornecem acesso ao website voltado para o cliente corporativo. Em vez disso, você é obrigado a especificar um servidor interno para acesso pelas configurações do perfil.

- **Diretório do TLI** - Esse diretório especifica um cache local de imagens, arquivos Java™ e outros dados de ambiente. Ao referenciar um cache local, o processo de exportação não precisa recuperar esses itens do servidor para cada sessão exportada.
- **Nome de arquivo do TLI** - Insira o nome do arquivo raiz do arquivo do TLI que está no diretório do TLI. Não é necessário especificar a extensão do arquivo.
- **Nome do arquivo** - Selecione a sequência de anexação de registro de data que é usada no nome do arquivo de imagem do IBM Tealeaf.
- **Diretório temporário** - Especifique o diretório no qual o arquivo .TLS é gravado antes de ser anexado ao PDF.
- **Autenticação do portal** - Se o Portal gerenciar a autenticação de contas do usuário por meio de seus próprios mecanismos, você deverá fornecer ao IBM Tealeaf cxVerify um nome de usuário e senha com os quais ele possa acessar o Portal para recuperar sessões.

**Nota:** As mudanças nas informações da conta do usuário nessa área devem estar consistentes com as da conta do usuário no IBM Tealeaf cxImpact. Para obter informações adicionais, consulte o Manual de Administração do *IBM Tealeaf cxImpact*.

A autenticação do Portal é ativada por meio do servidor de procura. Consulte "Configurando o Servidor de Procura" no Manual de Configuração do *IBM Tealeaf CX*.

## Guia Assinatura digital

Se necessário, é possível aplicar uma assinatura digital ao PDF exportado, o que assegura que o arquivo não possa ser alterado sem detecção.

- A guia Assinaturas digitais não se aplica aos Archives seletivos.
- Como opção, use o PCA para gerar seu próprio certificado autoassinado. Para obter informações adicionais, consulte o Manual do Aplicativo de Captura Passiva do *IBM Tealeaf*.



Figura 8. Guia Assinatura digital

- **Ativado** – Selecione para incluir a assinatura digital especificada no arquivo PDF.
- **Caminho do certificado** – O local do certificado digital.
- **Senha do certificado** – A senha para acessar o certificado digital.

## Guia Campos de página em PDF

Nesta guia, você especifica os campos de dados que são gravados nos metadados do arquivo PDF.

- Para incluir todos os campos, clique em **Configurar todos**.
- Para incluir um campo, marque a caixa de seleção ao lado de seu nome.
- Para limpar todos os campos, clique em **Limpar todos**.
- Para obter mais informações sobre os campos disponíveis, consulte Capítulo 5, “Campos de metadados do cxVerify”, na página 27.

## Guia de Notificação

Na guia Notificação, insira os endereços de email para receber notificação quando a tarefa for executada, se a tarefa for bem-sucedida.



Figura 9. Guia de Notificação

Para especificar um conjunto de endereços, clique em **Para**, **CC** ou **CCO** e insira uma lista separada por vírgula de endereços de email para receber atualizações sobre o status da tarefa.



---

## Capítulo 4. Planejando tarefas

Por meio do Portal, você monitora suas tarefas planejadas do IBM Tealeaf cxVerify.

- Para abrir o IBM Tealeaf cxVerify, selecione **Tealeaf > IBM Tealeaf cxVerify** no Portal. Para ver as tarefas planejadas, clique em **Tarefas planejadas** na área de janela esquerda.

**Nota:** O acesso ao IBM Tealeaf cxVerify requer privilégios de administrador. Se você não puder ver o menu **Tealeaf** no Portal, não terá privilégios de administrador.

**Nota:** O IBM Tealeaf cxVerify é um componente licenciável separadamente da solução IBM Tealeaf CX. O IBM Tealeaf cxVerify não está mais disponível como um produto recentemente licenciado da liberação 8.7. Os clientes que licenciaram o IBM Tealeaf cxVerify na Liberação 8.6 e anterior podem continuar usando e recebendo suporte para o produto na Liberação 8.7 e mais recente. Para obter informações adicionais, entre em contato com Tealeaf [../../Common/http://support.tealeaf.com](http://support.tealeaf.com) .

---

### Janela Tarefas planejadas

Na janela Tarefas planejadas, é possível revisar as tarefas que estão planejadas para execução, iniciadas ou concluídas.

- **ID** - contém o identificador interno da tarefa. Os identificadores são usados pelas tarefas do IBM Tealeaf cxVerify, tarefas internas ocultas e tarefas do IBM Tealeaf cxConnect for Data Analysis, se instalado.
- **Nome** - o nome da tarefa
- **Status** - o status da tarefa. Para atualizar o status de todas as tarefas na janela, clique em **Atualizar**.
  - **Aguardando execução** - a tarefa está planejada para ser executada
  - **Concluída** - a tarefa planejada foi concluída com êxito. Para executar uma tarefa novamente, selecione a tarefa e clique em **Executar novamente**.
  - **Com falha** - a tarefa planejada falhou ao ser concluída. Para descobrir por quê, selecione a tarefa e clique em **Visualizar log**.
  - **Interrompida** - a tarefa planejada foi interrompida por um usuário.
  - **Em execução** - a tarefa planejada está em execução. Para parar qualquer tarefa, selecione-a e clique em **Parar tarefa**.
- **Horário de início** - a data e hora em que a próxima tarefa está planejada para ser executada. A hora se baseia em um relógio de 24 horas.
  - Os registros de data e hora de quando a tarefa realmente foi iniciada são identificados com um asterisco (\*).
- **Informações** - uma mensagem curta que indica os resultados da tarefa. Para obter mais informações, consulte o log da tarefa.

Para executar qualquer uma das ações a seguir em uma tarefa listada, clique com o botão direito nela e selecione uma das seguintes opções:

- **Visualizar log** - Visualize as mensagens de log geradas pela tarefa.
- **Executar tarefa novamente** - Execute de novo a tarefa imediatamente.

- **Parar tarefa** - Pare a execução de uma tarefa agora ou em seu horário planejado no futuro.
- **Desativar tarefa** - Limpa a sinalização Ativar para a tarefa e a remove do planejamento.

---

## Menu de Contexto

Ao clicar com o botão direito em uma tarefa na lista de tarefas, os itens de menu a seguir estão disponíveis:

- **Visualizar log** – Visualiza o log associado à tarefa.
- **Log estendido** – Visualiza o log estendido para a tarefa.
- **Executar tarefa novamente** – Executa a tarefa imediatamente. Uma cópia da tarefa é criada e executada. As execuções subsequentes ocorrem de acordo com o planejamento.
- **Parar tarefa** - Para uma tarefa em execução.
- **Desativar tarefa** - Desativa as futuras execuções da tarefa.

**Nota:** A desativação de tarefa só se aplica a tarefas planejadas ou que aguardam planejamento.

---

## Execução da Tarefa

No horário planejado, o IBM Tealeaf cxVerify executa a tarefa especificada. Para executar a tarefa, o IBM Tealeaf cxVerify requer que serviços básicos do IBM Tealeaf CX, como o servidor de procura, estejam disponíveis. Além disso, o extrator de serviços do IBM Tealeaf deve estar operacional.

Normalmente, as tarefas falham quando há interrupções na rede ou quando o serviço do extrator não consegue conectar-se a uma caixa. Quando uma tarefa falha, o IBM Tealeaf cxVerify tenta concluí-la um número de vezes predefinido.

- Os erros são relatados no log Extrator e no log de tarefas do IBM Tealeaf cxVerify.
- Este número de tentativas de repetição pode ser configurado por meio da configuração do serviço do extrator no TMS. Para obter informações adicionais, consulte o Manual de Administração do *IBM Tealeaf cxImpact*.

Se o número de falhas atingir o limite, a tarefa será retomada no próximo horário planejado.

**Nota:** Quando uma tarefa reprogramada é retomada, a extração continua de onde parou. Por exemplo, se a extração ficou na metade do caminho da segunda de três caixas, as sessões na primeira caixa e na primeira metade da segunda caixa não serão extraídas novamente.



---

## Capítulo 5. Campos de metadados do cxVerify

Nos arquivos PDF gerados pelo IBM Tealeaf cxVerify, os campos a seguir podem ser incluídos como metadados.

- Para obter mais informações sobre como configurar os campos a serem incluídos, consulte Capítulo 3, “Tarefas de configuração do IBM Tealeaf cxVerify”, na página 13.

---

### Descrições de campo

Tabela 1. Descrições de Campo

| Nome do Campo         | Descrição   | Nota sobre # |
|-----------------------|---|--------------|
| SessionDateTime       | Registro de data/hora da sessão   | 1            |
| ExtractDateTime       | Registro de data/hora da extração   | 2            |
| LoginID               | ID de login do usuário<br>• Esse valor é obtido do Atributo de sessão 00. | 3            |
| RemoteAddr            | Endereço IP do Cliente  | 4            |
| Url                   | Títulos de URL da sessão  | 5            |
| UrlFields             | IBM TealeafCampos de URL  | 6            |
| AppData               | Dados do aplicativo IBM Tealeaf   | 7            |
| Cookies               | Cookies   | 8            |
| EventID               | ID do Evento  | 9            |
| EventTitle            | Título do evento  | 10           |
| EventTextFound        | Texto do evento localizado ou valor fático                                | 11           |
| EventValueID          | ID de valor do evento   | 12           |
| EventValueDescription | Descrição de valor do evento  | 13           |
| SessionMerges         | Número de mesclagens de sessão  | 14           |
| CanisterName          | Nome da Caixa   | 19           |
| SessionID             | ID da caixa   | 20           |
| TLTSID                | IBM TealeafSession ID   | 21           |
| TLTUID                | ID do Usuário do IBM Tealeaf  | 22           |
| HitCount              | Número de Ocorrências   | 23           |
| ExtractSearchString   | Sequência de procura da extração  | 24           |
| SesnAttr              | “Atributos da sessão” na página 28  |              |

## Atributos da sessão

Os campos de atributos de sessão de 05 a 63 também são incluídos na saída como valores SesnAttr.

## Suporte anterior para definições de evento

A tabela a seguir descreve como as definições de evento anteriores à Liberação 8.0 são mapeadas nos campos de dados do IBM Tealeaf cxVerify Liberação 8.0.


- O grupo de relatórios Nenhum grupo de relatórios de dimensão, que está associado a todos os eventos, pode ser exportado por meio do IBM Tealeaf cxVerify.

Tabela 2. Suporte anterior para definições de evento

| Item  | Campo da Liberação 8.0 ou mais recente | Campo antes da Liberação 8.0 |
|---|--|------------------------------|
| Nome do Evento  | Eventname                              | event_name                   |
| ID do Evento  | ID do Evento                           | unique_id                    |
| ID da Categoria   | vazio                                  | category_id                  |
| Evento de sessão  | N                                      | session_event                |
| Grupo de dimensão   | group_name                             | N/D                          |
| ID de enumeração  | vazio                                  | enum_id                      |
| Valor de dimensão do fato 0                               | Fact dimvalue0                         | text_found                   |
| Valor de dimensão do fato 1 - Valor de dimensão do fato 3 | não mapeado atualmente                 | N/D                          |
| ID de Login   | Atributo de sessão 00                  | ID de Login                  |
| Atributo de sessão 1                                      | Atributo da Sessão 01                  | UserDef 1                    |
| Atributo de sessão 2                                      | Atributo de sessão 02                  | UserDef 2                    |
| Atributo de sessão 3                                      | Atributo de sessão 03                  | UserDef 3                    |
| Atributo de sessão 4                                      | Atributo de sessão 04                  | UserDef 4                    |

---

## Saídas de exemplo

 Double click on the icon to replay Tealeaf Session.

```
19 Canister:          LSSN_20080925_RAINIER
20 SessionID:         1152917
1  Session Date:      9/26/2008 00:04:38 GDT
2  Extract Date:     9/26/2008 18:42:00 GDT
4  Client IP:        63.194.158.150
3  User Name:         5F9E538445427818D7486E99821CEEAE
15 UserDef1:          www.tealeaf.com
18 UserDef4:          us
21 TLTSID:            5F9E538445427818D7486E99821CEEAE
22 TLTUID:            3D7D138D43E5F4AFFBEC578CE36A45A0
9  EventIDs:          17 23 49 73 74 77 82 86 449 479 480 50 75 78 175
                       21 184 25 26 27 43 44 83 84 162 90 92 100 101
                       106 439 253 204 208 156 164 163 481 484 115 154
                       155 153 18 22 102 166 1
10 Event Titles:      HTTP 200 - All Hits, Status Codes, HTTP 200
                       Status Code (All Hits), Copy of HTTP 200 Status
                       Code (All Hits), HTTP 200 (from scratch), Http
                       200 - OK Page, Event Value - HTTP Status

6  URL fields:
   KeepThis -         true

7  Application Data:
   TLT_HOST_NAME -    www.tealeaf.com
   TLT_URL -           /defaultpage /products/cximpact.asp
                       /products/quicktour_cximpact/quicktour_cximpact.a
                       sp /products/cxview.asp
                       /products/quicktour_cxview/quicktour_cxview.asp
   TLT_GEO_REGION -   CA
   TLT_GEO_COUNTRY_CODE - US

12 Event Value IDs:   2001 1342 1052 1001 1009 1065 1068 1233 1140 1141
                       1079
13 Event Value Titles: 200+, 1 to 1,000,000, Less than 10,000, West,
                       California 2, T1, North America, English,
                       cxImpact, cxView, 6-10 Pages,

12 Event Value IDs:   2001 1342 1052 1001 1009 1065 1068 1233 1140 1141
                       1079
13 Event Value Titles: 200+, 1 to 1,000,000, Less than 10,000, West,
                       California 2, T1, North America, English,
                       cxImpact, cxView, 6-10 Pages,
```

---

## Tarefas diárias falham ao serem iniciadas quando planejadas

O IBM Tealeaf cxVerify atrasa o início de uma tarefa diária até que todas as sessões a serem extraídas sejam indexadas na Caixa a longo prazo. O IBM Tealeaf cxVerify insere uma margem de tempo extra para assegurar que qualquer sessão inativa na caixa tenha expirado.

Qualquer tarefa diária do IBM Tealeaf cxVerify tem um horário final de 24h, e a tarefa só poderá ser iniciada uma hora após a última sessão ter expirado. Esse buffer de uma hora assegura que todas as sessões marcadas como "encerradas"

tiveram tempo de ser indexadas. Para uma tarefa diária que extrai dados de ontem (0h a 24h da data anterior a hoje), o horário de início mais antigo é 1h.

Além do buffer de uma hora, as sessões não se encerram enquanto o tempo inativo da sessão da caixa não é expirado. Se o tempo inativo da sessão estiver configurado para 30 minutos, o horário de início executável mais antigo será 1h30.

Suponha que a extração noturna esteja planejada para ser executada à 0h1 toda manhã. À 0h1, a extração noturna tentará executar e verificará os índices de sessão.

- O horário da última sessão indexada foi 23h49min50s do dia anterior, de modo que o buffer de uma hora testa se houve falha e a tarefa é planejada para execução novamente à 1h1.
- À 0h55, a extração noturna tenta planejar uma execução à 1h01 e verifica os índices de sessão. Como o horário da última sessão indexada era às 23h59min43s do dia anterior, o teste de buffer de uma hora falha no momento do teste e a tarefa foi planejada para execução novamente às 2h1.
- À 1h55, a extração noturna tenta planejar uma execução às 2h01 e verifica os índices de sessão. O teste de índice é aprovado e a tarefa é planejada e iniciada às 2h1min1.

**Nota:** Para levar em conta os processos de indexação de sessões e configurações de tempo de execução de sessão de caixa, é recomendável que qualquer tarefa diária seja planejada após as 2h toda noite.

---

## Falha na tarefa cxVerify devido à mensagem de erro de informações não disponíveis sobre revogação de certificado do RTV

Quando as tarefas do IBM Tealeaf cxVerify estão falhando porque o RTV não consegue recuperar imagens, você pode receber a seguinte mensagem de erro sobre certificado de segurança:

informações de revogação não estão disponíveis

Nesse caso, o problema é causado porque o RTV está tentando acessar imagens que estão armazenadas em um local que requer um certificado de segurança. Como o RTV usa uma versão integrada do Internet Explorer, é possível contornar esse problema fazendo uma mudança de configuração no IE.

1. Feche o RTV, se ele estiver aberto.
2. Abra o Internet Explorer.
3. No menu do **IE**, selecione **Ferramentas > Opções da Internet**.
4. Clique na guia **Avançado**.
5. Role para o título **Segurança**.
6. Desmarque **Verificar revogação de certificado do servidor**.
7. Clique em **OK**.
8. Feche o Internet Explorer.
9. Reinicie o RTV.

Depois que a mudança anterior na configuração tiver sido feita, o RTV deverá estar apto a capturar as imagens e a tarefa do IBM Tealeaf cxVerify deverá ser concluída.

---

## Exceção do servidor de procura: status de resposta HTTP inválido 401

Ao executar as tarefas do extrator de dados do IBM Tealeaf cxVerify, é possível que você veja erros semelhantes ao seguinte:

```
9/29/2009 12:23:36 PM | Reading event definitions ...
9/29/2009 12:23:36 PM | Search server error (HQA:19000):
TeaLeaf.SearchServer.SearchServerException:
SearchServerCS.TalkToRealSearchServer(): Invalid HTTP response status 401
at TeaLeaf.SearchServer.RealSearchServer.RealCommunicate(String command,
ArrayList args, Int32 timeout)
at TeaLeaf.SearchServer.TLSearchServer.GetEventListMS(Boolean log, Int32
timeout)
9/29/2009 12:23:36 PM | Trying to get event list from search server
HQA:19000...
```

No caso acima, o IBM Tealeaf cxVerify está tentando executar a tarefa de extração de dados como a conta do administrador do sistema local. Na autenticação NT, recomenda-se que o extrator de dados use uma conta que não seja do sistema local.

1. Revise os logs para verificar o usuário NT que está sendo usado para conexão. Você deverá ver uma entrada semelhante à seguinte:  
9/29/2009 12:23:35 PM | NtAuthorization server: HQA:19000, user: NT\_AUTH\SYSTEM
2. O bloco de código acima indica que um usuário da conta de administração do sistema local está em uso: NT\_AUTH\SYSTEM.
3. Altere a conta a ser usada:
  - a. No servidor, abra o Painel de controle de serviços do Windows.
  - b. Na lista de serviços, dê um clique duplo em Serviço do extrator do Tealeaf.
  - c. Clique na guia **Efetuar logon**.
  - d. Clique em **Esta conta**.
  - e. Especifique a conta a ser usada.
  - f. Clique em **OK**.
4. No controlador de domínio, verifique se o usuário acima faz parte do grupo de administradores do domínio, o que assegura que o usuário tenha acesso aos outros servidores no domínio.
5. No Portal do Tealeaf, inclua a conta acima no grupo de Administradores do IBM Tealeaf cxImpact.
  - a. No menu **Portal**, selecione **Tealeaf > Gerenciamento do portal**.
  - b. Na página Gerenciamento do portal, clique no título Administração de usuário do IBM Tealeaf CX.
  - c. Clique no link **Grupos**.
  - d. Selecione **Grupo de administradores**.
  - e. Clique em **Designar Usuários**.
  - f. Marque uma caixa de seleção ao lado do usuário acima.
  - g. Clique em **Salvar**.
6. Reinicie todos os Serviços do Tealeaf.



---

## Capítulo 6. Documentação e ajuda do IBM Tealeaf

O IBM Tealeaf fornece documentação e ajuda para usuários, desenvolvedores e administradores.

### Visualizando a documentação do produto

Toda a documentação do produto IBM Tealeaf está disponível no seguinte website:

<https://tealeaf.support.ibmcloud.com/>

Use as informações na seguinte tabela para visualizar a documentação do produto para o IBM Tealeaf:

Tabela 3. Obtendo ajuda

| Para visualizar...                             | Faça isso...   |
|--|--|
| Documentação do produto                        | No portal do IBM Tealeaf, acesse ? > <b>Documentação do produto.</b>   |
| Ajuda para uma página no Portal do IBM Tealeaf | No portal do IBM Tealeaf, acesse ? > <b>Ajuda para Essa Página.</b>  |
| Ajuda para IBM Tealeaf CX PCA                  | Na interface da web do IBM Tealeaf CX PCA, selecione <b>Guia</b> para acessar o Manual de PCA do <i>IBM Tealeaf CX</i> . |

### Documentos disponíveis para produtos IBM Tealeaf

Use a seguinte tabela para visualizar uma lista de documentos disponíveis para todos os produtos IBM Tealeaf:

Tabela 4. Documentação disponível para produtos IBM Tealeaf

| Produtos IBM Tealeaf | Documentos disponíveis  |
|----------------------|---|
| IBM Tealeaf CX       | <ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Guia de Visão Geral do IBM Tealeaf Customer Experience</i></li><li>• <i>Guia de Integração de Dados da Estrutura Cliente do IBM Tealeaf CX</i></li><li>• <i>Manual de Configuração do IBM Tealeaf CX</i></li><li>• <i>Manual do Injetor de Cookie do IBM Tealeaf CX</i></li><li>• <i>Guia de Bancos de Dados do IBM Tealeaf CX</i></li><li>• <i>Manual do Gerenciador de Eventos do IBM Tealeaf CX</i></li><li>• <i>Glossário do IBM Tealeaf CX</i></li><li>• <i>Manual de Instalação do IBM Tealeaf CX</i></li><li>• <i>Manual de PCA do IBM Tealeaf CX</i></li><li>• <i>Notas sobre a Liberação de PCA do IBM Tealeaf CX</i></li></ul> |

Tabela 4. Documentação disponível para produtos IBM Tealeaf (continuação)

| <b>Produtos IBM Tealeaf</b> | <b>Documentos disponíveis</b>  |
|-----------------------------|--|
| IBM Tealeaf CX              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Manual de Captura do Lado do Cliente do Visualizador do IBM Tealeaf CX RealTea</i></li> <li>• <i>Manual do Usuário do Visualizador do IBM Tealeaf CX RealTea</i></li> <li>• <i>Notas sobre a Liberação do IBM Tealeaf CX</i></li> <li>• <i>Manual de Upgrade da Liberação do IBM Tealeaf CX</i></li> <li>• <i>Perguntas mais Frequentes de Resolução de Problemas de Suporte do IBM Tealeaf CX</i></li> <li>• <i>Guia de Resolução de Problemas do IBM Tealeaf CX</i></li> <li>• <i>Guia j2 de Captura da UI do IBM Tealeaf CX</i></li> <li>• <i>Notas sobre a Liberação de j2 de Captura da UI do IBM Tealeaf CX</i></li> </ul> |
| IBM Tealeaf cxImpact        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Manual de Administração do IBM Tealeaf cxImpact</i></li> <li>• <i>Manual do Usuário do IBM Tealeaf cxImpact</i></li> <li>• <i>Guia de Relatório do IBM Tealeaf cxImpact</i></li> </ul>   |
| IBM Tealeaf cxConnect       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Manual de Administração do IBM Tealeaf cxConnect for Data Analysis</i></li> <li>• <i>Manual de Administração do IBM Tealeaf cxConnect for Voice of Customer</i></li> <li>• <i>Manual de Administração do IBM Tealeaf cxConnect for Web Analytics</i></li> </ul>  |
| IBM Tealeaf cxOverstat      | <i>Manual do Usuário do IBM Tealeaf cxOverstat</i>   |
| IBM Tealeaf cxReveal        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Manual de Administração do IBM Tealeaf cxReveal</i></li> <li>• <i>Guia da API do IBM Tealeaf cxReveal</i></li> <li>• <i>Manual do Usuário do IBM Tealeaf cxReveal</i></li> </ul>   |
| IBM Tealeaf cxVerify        | <i>Manual de Administração do IBM Tealeaf cxVerify</i>   |
| IBM Tealeaf cxView          | <i>Manual do Usuário do IBM Tealeaf cxView</i>   |
| IBM Tealeaf CX Mobile       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Guia de Estrutura de Criação de Log do Android do IBM Tealeaf CX Mobile</i></li> <li>• <i>Notas sobre a Liberação da Estrutura de Criação de Log do Android do IBM Tealeaf</i></li> <li>• <i>Manual de Administração do IBM Tealeaf CX Mobile</i></li> <li>• <i>Manual do Usuário do IBM Tealeaf CX Mobile</i></li> <li>• <i>Guia de Estrutura de Criação de Log de iOS do IBM Tealeaf CX Mobile</i></li> <li>• <i>Notas sobre a Liberação da Estrutura de Criação de Log de iOS do IBM Tealeaf</i></li> </ul>   |



---

## Avisos

Estas informações foram desenvolvidas para produtos e serviços oferecidos nos Estados Unidos.

É possível que a IBM não ofereça os produtos, serviços ou recursos discutidos nesta publicação em outros países. Consulte seu representante IBM local para obter informações sobre os produtos e serviços atualmente disponíveis em sua área. Qualquer referência a produtos, programas ou serviços IBM não significa que apenas produtos, programas ou serviços IBM possam ser usados. Qualquer produto, programa ou serviço funcionalmente equivalente, que não infrinja nenhum direito de propriedade intelectual da IBM poderá ser usado em substituição a esse produto, programa ou serviço. Entretanto, a avaliação e verificação da operação de qualquer produto, programa ou serviço não-IBM são de responsabilidade do Cliente.

A IBM pode ter patentes ou solicitações de patentes pendentes que cobrem os assuntos descritos neste documento. O fornecimento desta publicação não lhe garante direito algum sobre tais patentes. Pedidos de licença devem ser enviados, por escrito, para:

Gerência de Relações Comerciais e Industriais da IBM Brasil  
Av. Pasteur, 138-146  
Botafogo  
Rio de Janeiro, RJ  
CEP 22290-240

Para consultas sobre licença relacionadas a informações de byte duplo (DBCS), entre em contato com o Departamento de Propriedade Intelectual da IBM em seu país ou envie consultas sobre licença, por escrito, para:

Intellectual Property Licensing  
Legal and Intellectual Property Law  
IBM Japan, Ltd.  
19-21, Nihonbashi-Hakozakicho, Chuo-ku  
Tokyo 103-8510, Japan

O parágrafo a seguir não se aplica ao Reino Unido ou qualquer outro país em que tais disposições não estejam de acordo com a legislação local: A INTERNATIONAL BUSINESS MACHINES CORPORATION FORNECE ESTA PUBLICAÇÃO "NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRA", SEM GARANTIA DE NENHUM TIPO, SEJA EXPRESSA OU IMPLÍCITA, INCLUINDO, MAS A ELAS NÃO SE LIMITANDO, AS GARANTIAS IMPLÍCITAS DE NÃO-INFRAÇÃO, COMERCIALIZAÇÃO OU ADEQUAÇÃO A UM DETERMINADO PROPÓSITO. Alguns países não permitem a exclusão de garantias expressas ou implícitas em certas transações; portanto, esta disposição pode não se aplicar ao Cliente.

Estas informações podem conter imprecisões técnicas ou erros tipográficos. Periodicamente, são feitas alterações nas informações aqui contidas; tais alterações serão incorporadas em futuras edições desta publicação. A IBM pode, a qualquer momento, aperfeiçoar e/ou alterar os produtos e/ou programas descritos nesta publicação, sem aviso prévio.

Referências nestas informações a Web sites não IBM são fornecidas apenas como conveniência e não representam de forma alguma um endosso a esses Web sites. Os materiais nesses websites não fazem parte dos materiais desse produto IBM e a utilização desses websites é de inteira responsabilidade do Cliente.

A IBM pode usar ou distribuir as informações fornecidas da forma que julgar apropriada sem incorrer em qualquer obrigação para com o Cliente.

Licenciados deste programa que desejam obter informações sobre este assunto com objetivo de permitir: (i) a troca de informações entre programas criados independentemente e outros programas (incluindo este) e (ii) o uso mútuo das informações trocadas, devem entrar em contato com:

Gerência de Relações Comerciais e Industriais da IBM Brasil  
AV. Pasteur, 138-146, Botafogo  
Rio de Janeiro, RJ  
CEP 22290-240

Tais informações podem estar disponíveis, sujeitas a termos e condições apropriadas, incluindo em alguns casos o pagamento de uma taxa.

O programa licenciado descrito nesta publicação e todo o material licenciado disponível são fornecidos pela IBM sob os termos do Contrato com o Cliente IBM, do Contrato de Licença de Programa Internacional IBM ou de qualquer outro contrato equivalente.

Todos os dados de desempenho aqui contidos foram determinados em um ambiente controlado. Portanto, os resultados obtidos em outros ambientes operacionais podem variar significativamente. Algumas medidas podem ter sido tomadas em sistemas em nível de desenvolvimento e não há garantia de que estas medidas serão as mesmas em sistemas disponíveis em geral. Além disso, algumas medidas podem ter sido estimadas através de extrapolação. Os resultados reais podem variar. Os usuários deste documento devem verificar os dados aplicáveis para seu ambiente específico.

As informações sobre produtos não-IBM foram obtidas junto aos fornecedores dos respectivos produtos, seus anúncios publicados e outras fontes disponíveis publicamente. A IBM não testou esses produtos e não pode confirmar a precisão de seu desempenho, compatibilidade nem qualquer outra reivindicação relacionada a produtos não IBM. Dúvidas sobre os recursos de produtos não-IBM devem ser encaminhadas diretamente a seus fornecedores.

Todas as declarações relacionadas aos objetivos e intenções futuras da IBM estão sujeitas a alterações ou cancelamento sem aviso prévio e representam apenas metas e objetivos.

Estas informações contêm exemplos de dados e relatórios usados nas operações diárias de negócios. Para ilustrá-los de forma mais completa possível, os exemplos podem incluir nomes de indivíduos, empresas, marcas e produtos. Todos estes nomes são fictícios e qualquer semelhança com nomes e endereços usados por uma empresa real é mera coincidência.

#### LICENÇA DE COPYRIGHT:

Estas informações contêm programas aplicativos de amostra no idioma de origem, que ilustram técnicas de programação em diversas plataformas operacionais. O

Cliente pode copiar, modificar e distribuir esses programas de amostra sem a necessidade de pagar à IBM, com objetivos de desenvolvimento, uso, marketing ou distribuição de programas aplicativos em conformidade com a interface de programação de aplicativos para a plataforma operacional para a qual os programas de amostra são criados. Esses exemplos não foram totalmente testados sob todas as condições. Portanto, a IBM não pode garantir ou implicar a confiabilidade, manutenção ou função desses programas. Os programas de amostra são fornecidos "NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRAM", sem garantia de tipo algum. A IBM não será responsável por quaisquer danos decorrentes do uso pelo Cliente dos programas de amostra.

---

## Marcas Registradas

IBM, o logotipo da IBM e [ibm.com](http://ibm.com) são marcas ou marcas registradas da International Business Machines Corp., registradas em muitas jurisdições em todo o mundo. Outros nomes de produtos e serviços podem ser marcas registradas da IBM ou de outras empresas. Uma lista atual de marcas registradas IBM está disponível na web em "Informações de Copyright e Marca Registrada" no endereço [www.ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml).

---

## Considerações de Política Privada

Os produtos de Software IBM, incluindo soluções de software como serviço, ("Ofertas de Software") podem usar cookies ou outras tecnologias para coletar informações de uso do produto, ajudar a melhorar a experiência do usuário final, customizar interações com o usuário final ou para outros propósitos. Um cookie é uma parte de dados que um website pode enviar ao seu navegador e, então, ser armazenado em seu computador como uma tag que identifica o computador. Em muitos casos, nenhuma informação pessoal é coletada por esses cookies. Se uma Oferta de Software que estiver sendo usada permitir coletar informações pessoais por meio dos cookies e de tecnologias semelhantes, nós informaremos sobre os detalhes abaixo.

Dependendo das configurações implementadas, esta Oferta de Software pode usar cookies de sessão e persistentes que coletam o nome de usuário de cada usuário e outras informações pessoais com propósitos de gerenciamento de sessão, usabilidade de usuário aprimorada ou outros propósitos de rastreamento de uso ou funcionais. Esses cookies podem ser desativados, mas desativá-los também irá eliminar a funcionalidade que eles ativam.

Várias jurisdições regulam a coleta de informações pessoais por cookies e tecnologias semelhantes. Se as configurações implementadas por esta Oferta de Software fornecerem a você, como cliente, a possibilidade de coletar informações pessoais de usuário final via cookies e outras tecnologias, você deverá solicitar conselho jurídico, por conta própria, sobre as leis aplicáveis quanto a tais coletas de dados, incluindo quaisquer requisitos quanto a avisos e consentimentos, quando adequado.

A IBM requer que os Clientes (1) forneçam um link claro e visível para os termos de uso do website do Cliente (por exemplo, política de privacidade) que inclua um link para a coleta de dados e as práticas de uso da IBM e do Cliente, (2) notifiquem que cookies e indicadores de gifs/web claros estão sendo colocados no computador do visitante pela IBM em nome do Cliente, junto com uma explicação do propósito de tal tecnologia e (3) para a extensão exigida por lei, obtenham consentimento dos visitantes do website antes da colocação de cookies e

indicadores de gifs/web claros colocados pelo Cliente ou pela IBM em nome do Cliente nos dispositivos do visitante do website

Para obter mais informações sobre o uso de várias tecnologias, incluindo cookies, para estes fins, consulte IBM's Online Privacy Statement na seção:  
<http://www.ibm.com/privacy/details/us/en> intitulada "Cookies, Web Beacons and Other Technologies."





Impresso no Brasil