

IBM Tealeaf CX Mobile
Versão 9 Release 0
12 de junho de 2014

*Tealeaf CX Mobile: Manual de
Administração*

IBM

Nota

Antes de utilizar estas informações e o produto suportado por elas, leia as informações em “Avisos” na página 57.

Índice

Manual de Administração do Tealeaf CX Mobile v

Capítulo 1. Visão geral da configuração do CX Mobile 1

Licença do Tealeaf CX Mobile	1
Componentes do CX Mobile	2
SessionAgentTLTRef.dll	2
UserAgentRevealer.exe	2
Wurf12csv.exe	2
Browscap.csv	2
UserCap.csv	2
Estruturas da aplicação móvel nativa	3
Tealeaf RealTea Viewer	3
Tealeaf CX Mobile Dashboard (opcional)	3
Etapas de configuração	3
Configuração do inicial do CX Mobile	4
Pré-requisitos	4
Configurando o Tealeaf CX Mobile	5
Adquirir painéis móveis	5
Configurar eventos para o CX Mobile	5
Testando sua Configuração	5
Configuração inicial do CX Mobile for Mobile App	6
Referências	6

Capítulo 2. Configurar o Tealeaf para visitantes móveis. 9

Etapas de configuração	9
Manutenção	11
Configurando a captura de eventos da interface com o usuário de navegadores móveis	11
Configurando o WURFL	11
Notas sobre sequências de agentes de usuário do Safari for iPhone	11
Campos de referência do Tealeaf para o CX Mobile	12
Dimensões de referência	12
Dimensão de tipo de tráfego	13
Tutorial	13
Detecção do agente do usuário customizado	13
Configurando o Replay para o CX Mobile	14

Capítulo 3. Visão geral de agentes do usuário para o CX Mobile. 15

Gerenciando Agentes do Usuário	15
Visão geral de agentes de usuário no Tealeaf	15
Ativando a detecção do agente de usuário estendido	18
Agentes de usuários móveis e robôs	18
Padrões públicos	19
Ferramentas do Agente do Usuário	19
Eventos do agente do usuário	19
Tutorial	19
Importando modelos de relatório do agente do usuário	19

Configurando a Detecção do Agente do Usuário	20
Tipos de arquivos	20
Revisando arquivos de configuração	22
Campos do agente do usuário padrão	26
Ativar a detecção do agente de usuário estendido	27
Ferramentas do Agente do Usuário	27
Convertendo WURFL	27
Criando listas de valores de eventos do agente do usuário	28
Revisando arquivos de configuração	29

Capítulo 4. Arquivos de configuração do agente do usuário 31

Mantendo o sistema CX	31
Fazendo o ciclo de serviços	31
Manutenção do Canister (TLTMaint)	32
Backup e restauração	33
Criando um script de encerramento no Windows	33
Atualizando arquivos de agente do usuário	34
Manutenção para o CX Mobile	35
1. Atualizando o WURFL	35
2. Gerando listas de valores do agente do usuário para visitantes móveis	36
3. Atualizar eventos móveis com novas listas de valores do agente do usuário	36
4. Revise o UserSupplement.csv	36

Capítulo 5. Agente de sessão de referência do Tealeaf. 37

Tutorial	37
Incluindo o agente de sessão	37
Referências de captura do lado do cliente	37
Valores de referência de caminho	38
Determinando valores de caminho	38
Dimensões de alto volume	40
Opções de análise sintática de referência adicionais	40
Análise sintática do referenciador	40
Análise sintática do agente de usuário estendido	41
Sobrecarregando o campo de referência do aplicativo	49
Definições de configuração	50
Referenciando diretórios virtuais	52
Agente de sessão de referência do Tealeaf em ambientes com vários Canisters	53

Capítulo 6. Documentação e ajuda do IBM Tealeaf 55

Avisos 57

Marcas Registradas	59
Considerações de Política de Privacidade	59

Manual de Administração do Tealeaf CX Mobile

O Manual de Administração do IBM Tealeaf CX Mobile detalha como configurar o módulo IBM Tealeaf CX Mobile para integração total com a solução IBM Tealeaf CX.

Nota: O módulo IBM Tealeaf CX Mobile é um módulo licenciado separadamente da plataforma IBM Tealeaf CX. entre em contato com seu representante IBM Tealeaf.

- Para obter mais informações sobre como ativar, consulte "Visão geral do CX Mobile" no *IBM Tealeaf CX Mobile User Manual*.
- Para obter mais informações sobre os dados que são adquiridos de dispositivos móveis, consulte "Visão geral do CX Mobile" no *IBM Tealeaf CX Mobile User Manual*.

Capítulo 1. Visão geral da configuração do CX Mobile

Esta seção lista os componentes do módulo IBM Tealeaf CX Mobile, os componentes do Tealeaf que são necessários para o IBM Tealeaf CX Mobile e como iniciar a configuração deles para o IBM Tealeaf CX Mobile.

Nota: O módulo IBM Tealeaf CX Mobile é um módulo licenciado separadamente da plataforma IBM Tealeaf CX. entre em contato com seu representante IBM Tealeaf.

- Para obter mais informações sobre como ativar, consulte "Visão geral do CX Mobile" no *IBM Tealeaf CX Mobile User Manual*.
- Para obter mais informações sobre os dados que são adquiridos de dispositivos móveis, consulte "Visão geral do CX Mobile" no *IBM Tealeaf CX Mobile User Manual*.

Nota: O módulo IBM Tealeaf CX Mobile usa alguns recursos e componentes que são compartilhados com o produto base do IBM Tealeaf cxImpact. Em algumas seções do manual, a documentação é sobreposta com conteúdo do "Manual de Administração do cxImpact" no *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*. Para que todas as informações de segundo plano necessárias para configurar o IBM Tealeaf CX Mobile sejam fornecidas, esses materiais são incluídos neste documento.

Licença do Tealeaf CX Mobile

Para usar o IBM Tealeaf CX Mobile, deve-se implementar uma licença móvel no ambiente do Tealeaf.

A licença do IBM Tealeaf CX Mobile permite a funcionalidade e os componentes a seguir:

1. Acesso a todas as estruturas de clientes móveis do Tealeaf para captura de eventos do lado do cliente em suas aplicações móveis nativas.
 - Consulte "Estruturas da aplicação móvel nativa" na página 3.
2. Dados do dispositivo móvel podem ser capturados e registrados com a sessão depois que o padrão público WURFL é convertido para uso no Tealeaf.
 - Consulte "Ferramentas do agente do usuário" no *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*.
3. Durante a reprodução da sessão, Browser-Based Replay (BBR) e IBM Tealeaf Visualizador RealiTea (RTV) aplicam recursos móveis específicos.

Nota: Após a implementação da licença do IBM Tealeaf CX Mobile, cada usuário do RTV em seu ambiente deve atualizar a versão em cache local da chave de licença por meio do aplicativo. Consulte "RealiTea Viewer - Guias Opções Avançadas" no *IBM Tealeaf RealiTea Viewer User Manual*.

- O BBR verifica automaticamente a chave de licença durante a reprodução. Consulte "Reprodução Baseada no Navegador CX" no *IBM Tealeaf cxImpact User Manual*.
4. Se você implementou o IBM Tealeaf Captura de UI para AJAX, eventos do dispositivo móvel, como gestos e toques, serão capturados do dispositivo e

enviados para o Tealeaf. Para obter mais informações sobre esses eventos do lado do cliente, consulte "Referência do UI Capture for Ajax" no *IBM Tealeaf UI Capture for Ajax Guide*.

Nota: A solução UI Capture requer mais instalação e implementação. Consulte "Perguntas mais frequentes do UI Capture" no *IBM Tealeaf UI Capture for Ajax FAQ*.

5. Quando os recursos acima estiverem ativados, será possível fazer o download do modelo de painel móvel a partir de via Tealeaf para relatar sobre os dados móveis. Consulte <https://community.tealeaf.com/display/res/T++Traffic+Mobile+Dashboard>.

Para obter mais informações sobre como implementar uma nova chave de licença, consulte "Gerenciando a chave de licença do Tealeaf" no *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*.

Componentes do CX Mobile

Esta seção fornece um resumo dos componentes específicos que estão associados ao módulo IBM Tealeaf CX Mobile .

SessionAgentTLTRef.dll

Esse agente de pipeline inclui a seção [ExtendedUserAgent] no buffer de solicitação HTTP(S).

Locais de instalação:

- Pipeline do Windows
- Instalado em máquinas HBR, se implementadas.
- Consulte "Editor de pipeline do TMS" no *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*.

UserAgentRevealer.exe

Essa ferramenta permite a inclusão manual de entradas de agente do usuário.

- Local de instalação: pasta de instalação raiz do Tealeaf.

Wurfl2csv.exe

Esse é um arquivo executável independente que converte o domínio público WURFL.xml para uso pelo Agente de sessão de referência do Tealeaf para preencher os campos do Agente do usuário estendido no buffer de solicitação HTTP(S).

- Local de instalação: diretório do Tealeaf no Pipeline de Captura do Windows

Browscap.csv

Esse arquivo contém agentes de usuário conhecidos em formatos .csv, conforme conhecido e relatado por um padrão acessível publicamente.

- Local de instalação: <Tealeaf>\System

UserCap.csv

Esse arquivo pode ser usado para complementar Browscap.csv e WURFL com mais definições.

- Local de instalação: <Tealeaf>\System

Estruturas da aplicação móvel nativa

Como parte da instalação do IBM Tealeaf CX Mobile, as estruturas de aplicações móveis nativas a seguir são instaladas no Portal Server:

- Estrutura de criação de log Android do Tealeaf
- Estrutura de criação de log iOS do Tealeaf

Essas estruturas de criação de log são instaladas como arquivos ZIP no local a seguir no Portal Server:

```
<Tealeaf_install_directory>\NativeMobile SDK
```

Quando implementadas, essas estruturas permitem a captura de eventos da interface com o usuário do lado do cliente e outras informações de dispositivo de aplicações móveis nativas nas plataformas suportadas.

Nota: O uso das estruturas clientes do Tealeaf requer mais instalação, configuração e implementação com suas aplicações móveis nativas.

Para obter informações adicionais:

- Consulte "Guia de referência da estrutura de criação de log Android do Tealeaf" no *IBM Tealeaf Android Logging Framework Reference Guide*
- Consulte "Guia de referência da estrutura de criação de log iOS do Tealeaf" no *IBM Tealeaf iOS Logging Framework Reference Guide*

A estrutura do UI Capture pode ser implementada para capturar mais eventos da interface com o usuário por meio da experiência móvel de navegação.

- Consulte "Perguntas mais frequentes do UI Capture j2" no *IBM Tealeaf UI Capture for j2 FAQ*.

Tealeaf RealTea Viewer

O IBM Tealeaf Visualizador RealTea pode ser usado para reproduzir sessões móveis que usam as mesmas dimensões de tela que o dispositivo móvel.

- Local de instalação: área de trabalho do usuário do Tealeaf
- Consulte "Manual do Usuário do RealTea Viewer (RTV)" no *IBM Tealeaf RealTea Viewer User Manual*.
- Também é possível reproduzir sessões móveis por meio do Browser-Based Replay, um recurso de reprodução baseado no Portal que não requer instalação adicional. Consulte "Reprodução Baseada no Navegador CX" no *IBM Tealeaf cxImpact User Manual*.

Tealeaf CX Mobile Dashboard (opcional)

O IBM Tealeaf CX Mobile Dashboard pode ser transferido por download e importado para sua solução IBM Tealeaf CX. Ele contém vários eventos especificamente configurados para detectar características de agentes de usuários móveis.

Etapas de configuração

Para obter mais informações sobre as etapas para configuração de componentes, consulte Capítulo 2, "Configurar o Tealeaf para visitantes móveis", na página 9.

Configuração do inicial do CX Mobile

Nota: Esta seção fornece uma estrutura para executar a configuração inicial de um componente do sistema IBM Tealeaf CX em um modelo de implementação simplificada. Dependendo de sua implementação da solução Tealeaf, pode ser necessária mais configuração. Se você tiver quaisquer perguntas sobre a configuração, entre em contato com <http://support.tealeaf.com>.

O módulo IBM Tealeaf CX Mobile estende os recursos de detecção, análise e relatório do agente do usuário do IBM Tealeaf cxImpact para controlar agentes de usuários para dispositivos móveis. Por meio do IBM Tealeaf CX Mobile, é possível identificar e controlar as experiências dos clientes que se conectam ao aplicativo da web por dispositivos móveis.

Nota: O módulo IBM Tealeaf CX Mobile é um módulo licenciado separadamente da plataforma IBM Tealeaf CX. entre em contato com seu representante IBM Tealeaf.

- Para obter mais informações sobre como ativar, consulte "Visão geral do CX Mobile" no *IBM Tealeaf CX Mobile User Manual*.
- Para obter mais informações sobre os dados adquiridos de dispositivos móveis, consulte "Visão geral do CX Mobile" no *IBM Tealeaf CX Mobile User Manual*.

Esta página descreve como executar a configuração inicial do IBM Tealeaf CX Mobile for Mobile Web, que gerencia a captura de eventos da interface com o usuário e as propriedades do sistema a partir de dispositivos móveis que interagem com seu aplicativo da web por meio de um navegador móvel identificado automaticamente.

Nota: O IBM Tealeaf CX Mobile for Mobile App permite a captura de eventos da interface com o usuário e propriedades do aplicativo a partir de aplicações móveis nativas. Ele requer uma instalação, implementação e configuração separadas. Consulte "Configuração inicial do CX Mobile for Mobile App" na página 6.

Pré-requisitos

Antes de iniciar, instale todo o software do IBM Tealeaf nos servidores Windows ou Linux. Para obter mais informações, consulte o *IBM Tealeaf CX Installation Manual*.

Além disso, deve-se primeiro concluir as etapas de configuração iniciais para o IBM Tealeaf cxImpact. Para obter mais informações, consulte o *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*.

UI Capture para Replay

Nota: Para usuários do RTV, a licença do IBM Tealeaf CX Mobile deve ser implementada para o aplicativo a partir de um dos servidores hosting do Tealeaf para permitir reprodução adequada de sessões da Web móvel. Consulte "Procura e reprodução para web móvel" no *IBM Tealeaf CX Mobile User Manual*.

RTV

Nota: Para reproduzir sessões da Web móvel na Liberação 8.1 ou mais recente, deve-se instalar ou fazer upgrade para o IBM Tealeaf Captura de UI para AJAX, para construir 2011.03.15.1 ou mais recente.

- Consulte "Perguntas mais frequentes do UI Capture" no *IBM Tealeaf UI Capture for Ajax FAQ*.
- Consulte "Guia do UI Capture for Ajax" no *IBM Tealeaf UI Capture for Ajax Guide*.
- A reprodução de sessões capturadas de aplicativos nativos possui um conjunto diferente de requisitos. Consulte "Procura e reprodução para o Mobile App" no *IBM Tealeaf CX Mobile User Manual*.

Configurando o Tealeaf CX Mobile

O IBM Tealeaf CX Mobile for Mobile Web depende do padrão WURFL para detecção de agentes de usuários móveis. Esse arquivo .csv deve ser transferido por download, convertido em um formato utilizável para Tealeaf e, em seguida, disponibilizado para a plataforma IBM Tealeaf CX. Esse padrão deve ser atualizado regularmente. Consulte "Configurando o Tealeaf para visitantes móveis" no *Manual de Administração do IBM Tealeaf CX Mobile*.

Adquirir painéis móveis

É possível fazer o download de uma seleção de modelos de painéis para serem importados no ambiente do Tealeaf, incluindo o Painel de tráfego móvel que é configurado especificamente para controlar visitantes com um conjunto de eventos que são incluídos na importação.

Configurar eventos para o CX Mobile

O Painel de Tráfego Móvel importado na etapa anterior inclui eventos para detectar visitantes móveis e outras informações significativas relacionadas à experiência deles. Esses eventos testam a presença de pares nome-valor específicos na seção [ExtendedUserAgent] da solicitação.

A seção [ExtendedUserAgent] é incluída na solicitação ativando-se a análise sintática do agente de usuário estendido.

- Para obter mais informações sobre como ativar esse recurso, consulte "Agente de sessão de referência do Tealeaf" no *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*.

Para obter mais informações sobre os eventos para visitantes móveis que são disponibilizados por meio da análise sintática do agente de usuário estendido, consulte "Eventos para visitantes móveis" no *IBM Tealeaf CX Mobile User Manual*.

Testando sua Configuração

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

Para o IBM Tealeaf CX Mobile, deve-se verificar se o Mobile Dashboard foi importado adequadamente e se os eventos móveis estão aparecendo nos relatórios.

Nota: Talvez seja necessário aguardar alguns minutos após a ativação da detecção do agente do usuário e a importação do painel móvel antes que os eventos móveis sejam acionados por dados da sessão. Se você tiver dificuldades com um dos dois primeiros testes a seguir, tente novamente depois de aguardar alguns minutos.

1. **Procura por eventos:** Por meio do Portal ou do RTV, execute uma procura por qualquer um dos eventos móveis que são importados com o painel.
 - Para obter mais informações sobre os eventos incluídos no painel, consulte "Eventos para visitantes móveis" no *IBM Tealeaf CX Mobile User Manual*.

- Para obter mais informações sobre como procurar por meio do Portal, consulte "Procurando dados de sessão" no *IBM Tealeaf cxImpact User Manual*.
 - Para obter mais informações sobre como procurar por meio do RTV, consulte "RealTea Viewer - Procura e subprocura da sessão" no *IBM Tealeaf RealTea Viewer User Manual*.
2. **Revisar o Mobile Dashboard:** Se você instalou o painel Tráfego Móvel, no menu **Painel**, selecione o **Painel móvel**.
 - a. Revise o conteúdo no painel para verificar se ele está sendo preenchido com dados.
 3. **Revisar outros relatórios do Tealeaf:** Verifique os outros relatórios de visitantes móveis no Tealeaf para verificar se eles estão sendo preenchidos com dados. Consulte "Relatório para Web móvel" no *IBM Tealeaf CX Mobile User Manual*.

Quando todos os componentes do Tealeaf estiverem configurados, você deverá concluir um teste de ponta a ponta. Consulte "Testando a solução Tealeaf" no *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*.

Configuração inicial do CX Mobile for Mobile App

Para capturar dados de aplicações móveis nativas, deve-se implementar uma ou mais das Estruturas de criação de log a seguir com seu aplicativo. Quando implementadas e configuradas, as Estruturas de criação de log a seguir capturam eventos da interface com o usuário e propriedades do aplicativo a partir de aplicativos nativos que são desenvolvidos para os sistemas operacionais móveis listados.

Nota: O uso das Estruturas de criação de log do Tealeaf para aplicações móveis nativas requer a licença do Tealeaf CX Mobile for Mobile App. Para obter mais informações, entre em contato com seu representante Tealeaf.

Nota: Os licenciados devem usar código fornecido pelo Tealeaf em seus aplicativos. Para obter informações adicionais sobre como fazer o download do software Tealeaf, consulte Downloads do Tealeaf CX.

Estrutura de criação de log

Descrição

Estrutura de Criação de Log do Android

Estrutura de criação de log para aplicativos baseados em Android. Consulte "Guia de referência da estrutura de criação de log Android do Tealeaf" no *IBM Tealeaf Android Logging Framework Reference Guide*.

Estrutura de criação de log iOS

Estrutura de criação de log para aplicativos baseados no iOS. Consulte "Guia de referência da estrutura de criação de log iOS do Tealeaf" no *IBM Tealeaf iOS Logging Framework Reference Guide*.

Referências

- Para obter mais informações sobre o IBM Tealeaf CX Mobile, em geral, consulte "TLTopic - Móvel" no *IBM Tealeaf Topics*.
- Para obter mais informações sobre como usar o IBM Tealeaf CX Mobile, consulte "Tealeaf CX Mobile User Manual" no *IBM Tealeaf CX Mobile User Manual*.
- Para obter mais informações sobre como configurar o IBM Tealeaf CX Mobile, consulte o "Manual de Administração do Tealeaf CX Mobile" no *Manual de Administração do IBM Tealeaf CX Mobile*.

- Para obter mais informações sobre o IBM Tealeaf Captura de UI para AJAX, consulte "Perguntas mais frequentes do UI Capture" no *IBM Tealeaf UI Capture for Ajax FAQ*.

Capítulo 2. Configurar o Tealeaf para visitantes móveis

O módulo IBM Tealeaf CX Mobile foi projetado para integração total com a plataforma IBM Tealeaf cxImpact. Para capturar essa base de clientes em rápida evolução, o IBM Tealeaf CX Mobile requer mais configuração e atualizações periódicas para refletir o cenário em constante mudança dos dispositivos móveis.

Nota: O módulo IBM Tealeaf CX Mobile é um módulo licenciado separadamente da plataforma IBM Tealeaf CX. entre em contato com seu representante IBM Tealeaf.

- Para obter mais informações sobre como ativar, consulte "Visão geral do CX Mobile" no *IBM Tealeaf CX Mobile User Manual*.
- Para obter mais informações sobre os dados que são adquiridos de dispositivos móveis, consulte "Visão geral do CX Mobile" no *IBM Tealeaf CX Mobile User Manual*.

Esta seção fornece o fluxo de configuração básica para instalar o IBM Tealeaf CX Mobile em sua solução IBM Tealeaf CX.

- São fornecidas mais informações sobre o padrão WURFL, usado para detectar agentes de usuários móveis. Consulte "Configurando o WURFL" na página 11.

Etapas de configuração

O IBM Tealeaf CX Mobile usa os recursos de detecção de agente do usuário da plataforma IBM Tealeaf cxImpact para detectar informações relacionadas ao agente do usuário no fluxo de captura e, em seguida, executa uma consulta dos dados do agente do usuário com relação ao padrão público WURFL. Para ativar esses recursos, conclua as etapas de configuração a seguir.

- Para obter mais informações sobre como o Tealeaf detecta agentes de usuário, consulte "Gerenciando agentes do usuário" no *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*.
1. Sua distribuição de software pode incluir cópias dos arquivos a seguir. Esses arquivos devem ser atualizados a partir das origens listadas abaixo:

Nota: Alguns desses arquivos devem ser atualizados ou convertidos depois de serem transferidos por download. Revise as Descrições abaixo.

- Para obter mais informações gerais sobre esses arquivos, consulte "Configurando a detecção de agente do usuário" no *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*.

Tabela 1. Etapas de configuração

Arquivo	Descrição	Origem
browscap.csv	Esse arquivo é um padrão público usado para detectar agentes de usuários fixos e robôs. Ele é necessário para detecção do agente de usuário estendido. O arquivo é incluído como parte de sua distribuição. No entanto, devido à frequência de introdução de novos agentes de usuário, ele deverá ser atualizado agora e regularmente a partir da origem. Consulte "Mantendo o sistema CX" no <i>IBM Tealeaf CX Installation Manual</i> . Nota: O Tealeaf suporta apenas a versão csv desse arquivo.	http://browsers.garykeith.com

Tabela 1. Etapas de configuração (continuação)

Arquivo	Descrição	Origem
WURFL	Esse arquivo é um padrão público usado para detectar agentes de usuários móveis. Ele é necessário para o IBM Tealeaf CX Mobile. Consulte "Configurando o WURFL" na página 11. Devido à frequência de introdução de novos agentes de usuários móveis, ele deverá ser atualizado regularmente a partir da origem. Consulte "Manutenção para o CX Mobile" na página 35. Depois que esse arquivo for transferido por download, ele deverá ser convertido usando o utilitário wurfl2csv.exe em um formato utilizável pelo Tealeaf. Consulte "Ferramentas do agente do usuário" no <i>IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual</i> .	http://wurfl.sourceforge.net/
UserCap.csv	Esse arquivo é usado para sobrescrever o arquivo Browscap.csv com as mudanças feitas nas sequências de agente do usuário. É possível inserir novas entradas em UserCap.csv usando o utilitário UserAgentRevealer.exe. Consulte "Configurando a detecção do agente do usuário" no <i>IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual</i> .	Tealeaf
UserSupplement.csv	Esse arquivo é usado para complementar o arquivo Browscap.csv com mais sequências de agente do usuário que forem detectadas no fluxo de captura. É possível inserir novas entradas em UserCap.csv usando o utilitário UserAgentRevealer.exe. Consulte "Configurando a detecção do agente do usuário" no <i>IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual</i> .	Tealeaf

2. No pipeline ou pipelines do Canister, o Agente de sessão de referência do Tealeaf deve ser instalado e ativado. Esse agente de sessão detecta dados do agente do usuário e, em seguida, executa consultas nos arquivos acima para determinar as correspondências.
 - Consulte "Agente de sessão de referência do Tealeaf" no *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*.
3. No Agente de sessão de referência do Tealeaf, deve-se ativar a detecção do agente de usuário estendido.
 - Consulte "Agente de sessão de referência do Tealeaf" no *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*.
4. Depois que o Agente de sessão de referência do Tealeaf é ativado com a Análise Sintática do Agente de Usuário Estendido, deve-se reiniciar o Serviço de Transporte de cada Canister.
5. Seu pipeline ou pipelines do Windows devem estar detectando agentes do usuário, incluindo usuários móveis por consultas no arquivo WURFL instalado. Neste momento, é possível usar um dispositivo móvel para procurar seu aplicativo da web. Se for possível localizar a sessão, será possível verificar a presença de informações do agente do usuário móvel.
6. O Tealeaf fornece eventos pré-configurados para detectar visitantes móveis e seus dados relacionados por meio do painel do IBM Tealeaf CX Mobile. Para obter mais informações sobre como fazer download e instalar esse painel no sistema Tealeaf, consulte "Eventos para Visitantes Móveis" no *IBM Tealeaf CX Mobile User Manual*.
7. Por meio do RTV, é possível reproduzir a sessão de visitante móvel da forma como ocorreu usando as configurações de tela do dispositivo móvel. Consulte "Procura e reprodução para web móvel" no *IBM Tealeaf CX Mobile User Manual*.
 - Por meio do RTV, é possível procurar propriedades do visitante móvel. Consulte "Procura e reprodução para web móvel" no *IBM Tealeaf CX Mobile User Manual*.

8. Para obter mais informações sobre o relatório do IBM Tealeaf CX Mobile, consulte "Relatório para web móvel" no *IBM Tealeaf CX Mobile User Manual*.

Manutenção

Periodicamente, atualize os arquivos BrowsCap.csv e WURFL.xml.

- WURFL: Consulte "Manutenção para o CX Mobile" na página 35.
- BrowsCap.csv: Consulte "Mantendo o Sistema CX" no *IBM Tealeaf CX Installation Manual*.

Configurando a captura de eventos da interface com o usuário de navegadores móveis

Se o UI Capture foi licenciado e implementado, é possível configurar os JavaScripts implementados para capturar eventos da interface com o usuário para navegadores móveis e encaminhá-los para o Tealeaf para processamento.

- Consulte "Perguntas mais frequentes do UI Capture" no *IBM Tealeaf UI Capture for Ajax FAQ*.

Consulte "Referência do UI Capture for Ajax" no *IBM Tealeaf UI Capture for Ajax Guide*.

Configurando o WURFL

O IBM Tealeaf CX Mobile depende do padrão WURFL para identificação de dispositivo móvel. Disponível no formato XML e CSV, o arquivo de padrões WURFL contém uma lista mantida de todos os dispositivos móveis conhecidos. Quando esse arquivo é transferido por download, convertido e importado para o Tealeaf, o IBM Tealeaf CX Mobile pode identificar dispositivos móveis executando consultas nesse conjunto de dados fornecido.

- Para obter mais informações sobre o WURFL, consulte "Configurando a detecção de agente do usuário" no *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*.

Nota: Você deve, periodicamente, fazer o download e atualizar sua versão do WURFL a partir da fonte oficial. Para obter mais informações sobre como fazer o download, consulte "Mantendo o sistema CX" no *IBM Tealeaf CX Installation Manual*.

Para atualizar a solução Tealeaf com uma versão do WURFL transferida por download, é possível usar um utilitário externo que é fornecido com o IBM Tealeaf CX Mobile.

- Consulte "Ferramentas do agente do usuário" no *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*.

Quando o WURFL estiver integrado à solução Tealeaf, é possível iniciar a segmentação de relatórios e painéis que se baseiam no nome do dispositivo móvel, no navegador e nas principais características funcionais.

- Consulte "Relatório para Web móvel" no *IBM Tealeaf CX Mobile User Manual*.

Notas sobre sequências de agentes de usuário do Safari for iPhone

A sequência de agentes de usuário do Safari for iPhone segue uma norma não padrão que pode requerer um gerenciamento especial de eventos. Os três exemplos

a seguir demonstram as instâncias válidas da sequência de agentes do usuário, com o segundo item indicando a mudança na sequência de agentes do usuário depois de uma atualização de software:

1. Exemplo 1:

```
Mozilla/5.0 (iPhone; U; CPU iPhone OS 2_0 like Mac OS X; en-us)
AppleWebKit/525.18.1 (KHTML, like Gecko)
Mozilla/5.0 (iPhone; U; CPU iPhone OS 2_0 like Mac OS X; en-us)
AppleWebKit/525.18.2 (KHTML, like Gecko)
```

2. Exemplo 2:

```
Mozilla/5.0 (iPhone; U; CPU like Mac OS X; en-us) AppleWebKit/420.1 (KHTML,
like Gecko) Version/3.0 Mobile/3A110a Safari/419.3
Mozilla/5.0 (iPhone; U; CPU like Mac OS X; en-us) AppleWebKit/420.1 (KHTML,
like Gecko) Version/3.0 Mobile/3A145a Safari/419.3
```

3. Exemplo 3:

```
Mozilla/5.0 (iPhone; U; iPhone OS 2_0 like Mac OS X; en-us)
AppleWebKit/525.18.1 (KHTML, like Gecko) Version/3.1.1 Mobile/5A308
Safari/525.20
Mozilla/5.0 (iPhone; U; iPhone OS 2_0 like Mac OS X; en-us)
AppleWebKit/525.18.1 (KHTML, like Gecko) Version/3.1.1 Mobile/5A468
Safari/525.20
```

A sequência de agentes de usuário do Safari for iPhone inclui um nome de plataforma e o número da versão móvel e ajusta o padrão generalizado a seguir:

```
Mozilla/5.0 (iPhone; U; CPU like Mac OS X; en) AppleWebKit/XX (KHTML,
like Gecko) Version/ZZ Mobile/WW Safari/YY
```

Em que:

- XX - a versão de construção da estrutura de tecnologia da web usada pelo Safari
- Version/ZZ - (Safari 3 ou superior) número da versão da família Safari
- Mobile/WW - (somente Safari 3 for iPhone) o número da versão do sistema operacional
- Safari/YY - o número da construção do aplicativo Safari

O nome da plataforma para o toque do Safari no iPod é iPod.

Campos de referência do Tealeaf para o CX Mobile

Na integração de WURFL, o Tealeaf inclui os dados de WURFL em um cache de remoção automática de informações de referência com o qual o Tealeaf pode ser configurado para fazer referência.

Conforme os dados são passados pelo pipeline do Windows, o Agente de sessão de referência do Tealeaf captura sequências de agentes do usuário e executa uma consulta com relação aos padrões públicos disponíveis, incluindo WURFL. Quando são localizadas correspondências no WURFL, dados são preenchidos na solicitação, podendo, posteriormente, ser avaliados pelo Mecanismo de Evento.

- Essas informações ficam disponíveis para procura. Consulte "Procurando dados da sessão" no *IBM Tealeaf cxImpact User Manual*.
- Consulte "Agente de sessão de referência do Tealeaf" no *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*.

Sem mais informações, o Tealeaf fornece os objetos de evento a seguir para armazenar dados de dispositivo móvel capturados para propósitos de procura e relatório.

Dimensões de referência

Ao usar dimensões, é possível configurar remapeamentos de valores de dados capturados conforme identificado por meio de WURFL com valores consistentes com suas práticas corporativas. Por exemplo, é possível criar mapeamentos para

identificar versões e subversões de navegadores para que seja possível controlar o tipo de navegador em qualquer nível de granularidade.

- Consulte "Guia dimensões do TEM" no *IBM Tealeaf Event Manager Manual*.

Dimensão de tipo de tráfego

Para sessões de web móvel

Quando o Agente de sessão de referência do Tealeaf corresponde a sequência de agentes de usuário fornecida a uma entrada no padrão WURFL, o par nome-valor da solicitação a seguir é definido:

```
TLT_TRAFFIC_TYPE=MÓVEL
```

A variável de solicitação TLT_TRAFFIC_TYPE é usada para preencher a dimensão Tipo de tráfego fornecida pelo Tealeaf. Se as sessões forem iniciadas a partir de um navegador móvel, esse valor será configurado como MÓVEL.

É possível usar a dimensão Tipo de tráfego para segmentar seu relatório para sessões iniciadas a partir de navegadores móveis. No Tealeaf Report Builder, inclua a dimensão Tipo de tráfego e, em seguida, filtre a dimensão para exibir apenas o valor MÓVEL.

- Para obter mais informações sobre filtragem de dimensão em relatórios, consulte "Tealeaf Report Builder" no *IBM Tealeaf Reporting Guide*.

Para obter mais informações sobre a dimensão, consulte "Guia Dimensões do TEM" no *IBM Tealeaf Event Manager Manual*.

Para aplicações móveis nativas

Para sessões iniciadas a partir de aplicações móveis nativas, as estruturas clientes do Tealeaf enviam informações do agente do usuário, que são interpretadas pelo Agente de sessão de referência do Tealeaf.

- Consulte "Agente de sessão de referência do Tealeaf" no *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*.

Se as informações do agente do usuário identificarem a sessão como uma sessão da aplicação móvel nativa, o valor a seguir será preenchido na solicitação:

```
TLT_TRAFFIC_TYPE=MOBILE_APP
```

Esse valor é registrado para a dimensão Tipo de Tráfego. Consulte "Integrando dados da estrutura cliente no Tealeaf" no *IBM Tealeaf Client Framework Data Integration Guide*.

Tutorial

Para obter mais informações sobre como as informações do agente do usuário são usadas no Tealeaf, incluindo etapas para configurar objetos de evento para controlar informações do agente do usuário, consulte "Cenário E2E – Controlando informações do agente do usuário no Tealeaf" no *IBM Tealeaf cxImpact User Manual*.

Detecção do agente do usuário customizado

Se desejar, é possível aumentar o padrão WURFL com informações criadas pelo usuário sobre agentes do usuário. Por meio da importação de uma versão customizada do arquivo de configuração de detecção do navegador, é possível atualizar a solução Tealeaf para atender suas necessidades de captura de dados e de relatório corporativo.

- Consulte "Configurando a detecção do agente do usuário" no *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*.
- Para obter mais informações sobre agentes do usuário, consulte "Gerenciando agentes do usuário" no *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*.

Configurando o Replay para o CX Mobile

Para reproduzir sessões do visitante para dispositivos móveis de acordo com a experiência do visitante, pode ser necessária mais configuração do IBM Tealeaf Visualizador RealiTea e do Browser-Based Replay.

- Consulte "Procura e reprodução para web móvel" no *IBM Tealeaf CX Mobile User Manual*.

Capítulo 3. Visão geral de agentes do usuário para o CX Mobile

Esta seção fornece informações gerais sobre agentes do usuário, com alguns detalhes sobre como são aplicados ao módulo IBM Tealeaf CX Mobile.

Nota: Essas seções também aparecerão no "Manual de Administração do cxImpact" no *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*.

Gerenciando Agentes do Usuário

Por meio do Tealeaf, é possível monitorar os diferentes tipos de agentes de usuário que entram em contato com o aplicativo da web. Por meio de um conjunto de objetos de dados fornecido, o Tealeaf pode identificar o tipo de tráfego que está solicitando recursos a partir do aplicativo da web e, em seguida, monitorar contagens e outras informações relativas ao tipo de agente do usuário. Esses objetos podem ser usados como os dados de origem para o desenvolvimento de um conjunto útil de relatórios relacionados ao agente do usuário, permitindo monitorar rigorosamente a composição de tráfego para seu site.

Visão geral de agentes de usuário no Tealeaf

O termo **agente do usuário** identifica uma classe ampla de entidades que pode ser comunicar com servidores da web na Internet. Essa classe ampla inclui navegadores de desktop, robôs e dispositivos móveis, entre outros.

Com cada solicitação para um servidor da web, a maioria dos dispositivos inclui uma sequência que identifica exclusivamente o dispositivo. Essa sequência pode então ser comparada a um padrão público para determinar outras características do dispositivo que enviou a sequência.

Esta seção fornece mais informações sobre como os agentes de usuário são controlados no Tealeaf.

Como informações do agente do usuário são controladas

As etapas a seguir descrevem o método básico usado pelo Tealeaf para controlar informações do agente do usuário.

1. **Cliente envia sequência de agentes do usuário:** Quando uma solicitação é enviada para um servidor da web, o cliente (aplicativo nativo ou de navegador) envia uma sequência contendo a sequência de agentes de usuário publicamente identificável na variável a seguir, chamada de **cabeçalho**, na solicitação. Abaixo há uma sequência de agentes do usuário de exemplo:

```
User-Agent: Mozilla/4.0 (compatible; MSIE 8.0; Windows NT 5.1; Trident/4.0;
.NET CLR 1.1.4322; .NET CLR 2.0.50727; .NET CLR 3.0.04506.30; .NET CLR
3.0.04506.648; .NET CLR 3.0.4506.2152; .NET CLR 3.5.30729; .NET4.0C)
```

Nota: Dependendo do tipo de cliente, a sequência de agentes de usuário pode ser entregue de uma maneira diferente. Consulte os "Sequências de agentes do usuário por tipo de cliente" na página 16 abaixo.

2. **Executar consulta da sequência de agentes do usuário nos padrões públicos:** Quando a sequência de agentes do usuário é detectada, o Tealeaf executa uma consulta com relação aos padrões públicos aplicáveis:
 - Browscap para navegadores fixos da área de trabalho

- WURFL para navegadores móveis
 - Auto-relatório das estruturas clientes do Tealeaf para aplicações móveis nativas
 - Essa etapa é executada pelo Agente de sessão de referência do Tealeaf.
 - Essa etapa de processamento no pipeline do Windows é incluída no pipeline padrão. Não é necessária nenhuma configuração adicional.
 - Consulte "Agente de sessão de referência do Tealeaf" no *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*.
3. **Preencher variáveis de solicitação com dados:** Se uma correspondência entre a sequência de agentes de usuário enviada for localizada em um dos padrões aplicáveis, informações adicionais contidas na entrada padrão pública para o agente do usuário serão preenchidas em variáveis customizadas armazenadas na solicitação do Tealeaf. Consulte os "Como informações do agente do usuário são armazenadas" na página 17 abaixo.
4. **Usar dados da solicitação:** Vários componentes do Tealeaf podem referenciar informações do agente do usuário para propósitos de procura, reprodução e relatório, que são explicados no término deste cenário, após a configuração dos objetos de dados.

Sequências de agentes do usuário por tipo de cliente

Dependendo do tipo de dispositivo do cliente usado pelo visitante para experimentar o aplicativo da web, suas informações de agente do usuário podem ser encaminhadas de um modo diferente para verificação pelo padrão público listado.

Tabela 2. Sequências de agentes do usuário por tipo de cliente

Tipo de Cliente	Origem da sequência de agentes do usuário	Padrão usado
navegador fixo da área de trabalho	A sequência de agentes do usuário é enviada por padrão pelo navegador	browscap
Aplicação móvel nativa Android	A estrutura cliente do Tealeaf envia a sequência de agentes do usuário Nota: A captura de aplicações móveis nativas baseadas em Android requer a licença do IBM Tealeaf CX, a licença do IBM Tealeaf CX Mobile e a implementação da Estrutura de criação de log do Android. Consulte "Guia de referência da estrutura de criação de log Android do Tealeaf" no <i>IBM Tealeaf Android Logging Framework Reference Guide</i> . Nota: Como as aplicações móveis nativas enviam uma sequência de agentes do usuário somente se especificado pelo desenvolvedor, a Estrutura de criação de log do Android envia uma sequência, bem como um conjunto de propriedades, no cabeçalho HTTP_X_TEALEAF_PROPERTY. <ul style="list-style-type: none"> • Para obter mais informações sobre as propriedades enviadas, consulte "Agente de sessão de referência do Tealeaf" no <i>IBM Tealeaf CX Configuration Manual</i>. 	WURFL
Aplicação móvel nativa iOS	A estrutura cliente do Tealeaf envia a sequência de agentes do usuário. Nota: A captura de aplicações móveis nativas baseadas no IOS requer a licença do IBM Tealeaf CX, a licença do IBM Tealeaf CX Mobile e a implementação da Estrutura de criação de log do IOS. Consulte "Guia de referência da estrutura de criação de log iOS do Tealeaf" no <i>IBM Tealeaf iOS Logging Framework Reference Guide</i> . Nota: Como as aplicações móveis nativas enviam uma sequência de agentes do usuário somente se especificado pelo desenvolvedor, a Estrutura de criação de log do IOS envia uma sequência, bem como um conjunto de propriedades, no cabeçalho HTTP_X_TEALEAF_PROPERTY. <ul style="list-style-type: none"> • Para obter mais informações sobre as propriedades enviadas, consulte "Agente de sessão de referência do Tealeaf" no <i>IBM Tealeaf CX Configuration Manual</i>. 	WURFL

Tabela 2. Sequências de agentes do usuário por tipo de cliente (continuação)

Tipo de Cliente	Origem da sequência de agentes do usuário	Padrão usado
Navegador fixo da área de trabalho do IBM Tealeaf Captura de UI para AJAX	A sequência de agentes do usuário é enviada por padrão pelo navegador. Nota: A captura de aplicativos da web baseados em AJAX requer a licença do IBM Tealeaf CX e a implementação da estrutura cliente do IBM Tealeaf Captura de UI para AJAX. Consulte "Guia do UI Capture for AJAX" no <i>IBM Tealeaf UI Capture for AJAX Guide</i> .	browscap
Navegador móvel do IBM Tealeaf Captura de UI para AJAX	A sequência de agentes do usuário é enviada por padrão pelo navegador móvel. Nota: A captura de aplicativos da web móvel baseados em AJAX requer a licença do IBM Tealeaf CX, a licença do IBM Tealeaf CX Mobile e a implementação da estrutura cliente do IBM Tealeaf Captura de UI para AJAX. Consulte "Guia do UI Capture for AJAX" no <i>IBM Tealeaf UI Capture for AJAX Guide</i> . Nota: Como as informações do agente do usuário são enviados pelo navegador, aplicativos da web móvel capturados pelo UI Capture não incluem as propriedades adicionais que são enviadas no cabeçalho HTTP_X_TEALEAF_PROPERTY para aplicações móveis nativas.	WURFL

Como informações do agente do usuário são armazenadas

Quando é localizada uma correspondência para a sequência de agente do usuário enviada pelo cliente, as informações a seguir são inseridas na seção [ExtendedUserAgent] da solicitação.

Valores Comuns:

Os valores a seguir são preenchidos para um agente do usuário correspondente:

```
[ExtendedUserAgent]
TLT_BROWSER=Firefox
TLT_BROWSER_VERSION=Firefox3.6
TLT_BROWSER_PLATFORM=Win XP
TLT_TRAFFIC_TYPE=BROWSER
TLT_BROWSER_JAVASCRIPT=true
TLT_BROWSER_COOKIES=true
```

Variável da solicitação TLT_TRAFFIC_TYPE:

Como parte de seu processamento, o Agente de sessão de referência do Tealeaf insere a variável da solicitação TLT_TRAFFIC_TYPE, como no exemplo a seguir:

```
TLT_TRAFFIC_TYPE=BOT
```

Esses valores preenchem a dimensão Tipo de tráfego fornecida pelo Tealeaf.

- Consulte "Guia dimensões do TEM" no *IBM Tealeaf Event Manager Manual*.

Valores especiais

Para os valores a seguir de TLT_TRAFFIC_TYPE, variáveis de solicitação adicionais podem ser inseridas.

Valor Descrição

- MÓVEL** TLT_TRAFFIC_TYPE=MOBILE indica uma sessão reunida a partir de um navegador móvel por meio do IBM Tealeaf Captura de UI para AJAX.
- Consulte os "Sessões da web móvel" na página 18 abaixo.
 - Para obter mais informações sobre o UI Capture, consulte "Perguntas mais frequentes do UI Capture" no *IBM Tealeaf UI Capture for AJAX FAQ*.

MOBILE_APP

TLT_TRAFFIC_TYPE=MOBILE_APP indica uma sessão reunida a partir de uma aplicação móvel nativa monitorada por uma das estruturas clientes do Tealeaf.

- Consulte os “Sessões da aplicação móvel nativa” abaixo.
- Consulte "Guia de referência da estrutura de criação de log Android do Tealeaf" no *IBM Tealeaf Android Logging Framework Reference Guide*.
- Consulte "Guia de referência da estrutura de criação de log iOS do Tealeaf" no *IBM Tealeaf iOS Logging Framework Reference Guide*.

Sessões da web móvel:

Se TLT_TRAFFIC_TYPE=MOBILE, os campos a seguir poderão ser inseridos e preenchidos para o agente do usuário da web móvel:

```
TLT_SCREEN_HEIGHT
TLT_SCREEN_WIDTH
TLT_COLOR_DEPTH
TLT_PICTURE_SUPPORT
TLT_VIDEO_SUPPORT
TLT_STREAMING_SUPPORT
```

Sessões da aplicação móvel nativa: Informações do agente do usuário para uma aplicação móvel nativa são enviadas a critério do desenvolvedor de aplicativos. Para ativar as informações normalizadas do agente do usuário, cada estrutura cliente do Tealeaf envia um cabeçalho específico, permitindo detecção de informações do agente do usuário. Quando esse cabeçalho e as propriedades associadas forem detectadas em uma ocorrência, os valores a seguir serão preenchidos no [ExtendedUserAgent] com base nos dados reunidos e enviados a partir da estrutura cliente.

- Para obter mais informações sobre detecção do agente do usuário para aplicações móveis nativas, consulte "Agente de sessão de referência do Tealeaf" no *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*.

```
[ExtendedUserAgent]
TLT_BROWSER=StraussAndPlesser Native
TLT_BROWSER_VERSION=8.5
TLT_BROWSER_PLATFORM=Android
TLT_BRAND=Asus
TLT_MODEL=Asus Eee Pad Transformer TF101
TLT_SCREEN_HEIGHT=800
TLT_SCREEN_WIDTH=1280
TLT_COLOR_DEPTH=65536
```

Ativando a detecção do agente de usuário estendido

Antes de iniciar, deve-se configurar o Agente de sessão de referência do Tealeaf para ativar a análise sintática do agente de usuário estendido. Quando ativado, as informações do agente do usuário capturadas são postadas na solicitação na seção [ExtendedUserAgent] pelo Agente de sessão de referência do Tealeaf.

- Consulte "Agente de sessão de referência do Tealeaf" no *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*.

Agentes de usuários móveis e robôs

Especificamente, o Tealeaf fornece mecanismos para monitoramento de tráfego a partir de dispositivos móveis e de robôs.

O número de visitantes móveis da web continua a expandir-se a uma taxa rápida. Dependendo de seu aplicativo da web, esses visitantes podem ter requisitos especiais e problemas de cliente, portanto, a capacidade de controlar suas atividades independente da área de trabalho e de outros tipos de visitantes é essencial para oferecer um bom serviço para esse mercado.

- O módulo IBM Tealeaf CX Mobile permite o rastreamento de insight e o monitoramento útil de visitantes móveis e seus dispositivos. Consulte "Manual de Administração do Tealeaf CX Mobile" no *Manual de Administração do IBM Tealeaf CX Mobile*.

Diminutivo de "robô", um **bot** é um programa projetado para efetuar crawl em páginas de um website. É possível usar um bot para indexar um website para mecanismos de procura, acumular informações de preços e outros propósitos organizacionais. O Tealeaf permite o monitoramento de atividades do bot em seu website. Esse tipo de atividade pode ser facilmente controlado por meio de procuras do RTV e do Portal.

- Consulte "Detecção de bot" no *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*.

Padrões públicos

Para monitorar agentes do usuário, o Tealeaf utiliza dois padrões mantidos publicamente. Esses padrões são arquivos individuais que contêm todos os agentes de usuário e dispositivos móveis conhecidos.

- BrowsCap.csv é o padrão para agentes de usuários fixos.
- WURFL.csv é o padrão para dispositivos móveis.

Também é possível customizar seu próprio conjunto de agentes do usuário e aplicá-lo à instalação do Tealeaf. Por meio de UserCap.csv, é possível fornecer informações de configuração para agentes de usuários fixos e móveis. Essas configurações podem ser usadas para incluir novos agentes de usuário nos padrões listados acima. Para obter mais informações sobre como o Tealeaf usa esses arquivos de configuração, consulte "Configurando a detecção de agente do usuário" no *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*.

Nota: Esses arquivos devem ser atualizados regularmente. Consulte "Mantendo o sistema CX" no *IBM Tealeaf CX Installation Manual*.

Ferramentas do Agente do Usuário

Para facilitar o fácil gerenciamento desses arquivos de configuração, o Tealeaf fornece um conjunto de ferramentas externas para converter os arquivos em um formato que possa ser usado pelo Tealeaf e para revisar os arquivos transferidos por upload. Consulte "Ferramentas do agente do usuário" no *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*.

Eventos do agente do usuário

É possível monitorar e relatar sobre os agentes de usuário que visitam seu site. O Tealeaf fornece um conjunto de objetos de dados padrão que podem ser ativados e usados para desenvolver os eventos necessários para atender suas necessidades de relatório.

- Consulte "Configurando eventos do agente do usuário" no *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*.

Tutorial

Para obter mais informações sobre como as informações do agente do usuário são usadas no Tealeaf, incluindo etapas para configurar objetos de evento para controlar informações do agente do usuário, consulte "Cenário E2E – Controlando informações do agente do usuário no Tealeaf" no *IBM Tealeaf cxImpact User Manual*.

Importando modelos de relatório do agente do usuário

O Tealeaf publica modelos de relatório para ajudar a monitorar a atividade do agente do usuário. Esses modelos podem ser transferidos por download por meio da Ajuda online do Tealeaf e importados e customizados para atender aos requisitos da solução Tealeaf.

Configurando a Detecção do Agente do Usuário

Esta seção descreve como adquirir e manter os arquivos de configuração necessários para a análise sintática de agentes de usuários fixos e móveis e como preparar esses arquivos para uso na plataforma IBM Tealeaf CX.

Nota: A detecção do agente do usuário deve ser ativada por meio do Agente de sessão de referência do Tealeaf. São fornecidas etapas na conclusão desta seção.

Tipos de arquivos

Há diversos arquivos que são necessários para que o Tealeaf colete e exiba várias informações do agente do usuário para relatório.

1. `WURFL.csv` - Esse arquivo contém a biblioteca de informações do agente de usuário para dispositivos móveis. Esse arquivo é mantido por terceiros e deve ser atualizado na solução Tealeaf regularmente. Consulte "`WURFL.csv`".
2. `browscap.csv` - Um padrão disponível publicamente para agentes do usuário na web. Esse arquivo é mantido por terceiros e deve ser atualizado na solução Tealeaf regularmente. Consulte "`browscap.csv`" na página 21.
3. `UserCap.csv` - Esse arquivo é criado e mantido pelo Tealeaf em um formato semelhante ao `browscap.csv` acima. É possível usar esse arquivo para sobrescrever os valores para agentes de usuário específicos no padrão `browscap.csv`.
 - Esse arquivo pode ser usado para inserir valores do agente do usuário que não estão presentes no padrão público.
 - Consulte "`UserCap.csv`" na página 21.
4. `UserSupplement.csv` - Esse arquivo é criado e mantido pelo Tealeaf em um formato semelhante ao `browscap.csv` acima. É possível usar esse arquivo para incluir valores de agente do usuário que não aparecem em nenhum dos padrões públicos. Consulte "`UserSupplement.csv`" na página 22.

WURFL.csv

O padrão público `WURFL.xml` contém todas as informações do agente do usuário para dispositivos móveis conhecidos.

Nota: O gerenciamento de agentes de usuários móveis requer o módulo IBM Tealeaf CX Mobile, um componente licenciável separadamente da plataforma IBM Tealeaf CX. entre em contato com seu representante IBM Tealeaf.

- Para obter mais informações sobre como ativar, consulte "Visão geral do CX Mobile" no *IBM Tealeaf CX Mobile User Manual*.
- Para obter mais informações sobre os dados adquiridos de dispositivos móveis, consulte "Visão geral do CX Mobile" no *IBM Tealeaf CX Mobile User Manual*.

Periodicamente, deve-se atualizar sua versão local do WURFL a partir do padrão público.

Nota: Não faça mudanças nesse arquivo baseado em padrão, que é sobrescrito sempre que uma atualização é feita a partir do padrão público. Aplique novas entradas ou atualize entradas nos arquivos `UserSupplement.csv` e `UserCap.csv`, respectivamente.

Nota: `WURFL.XML` deve ser transferido por download e atualizado no sistema Tealeaf regularmente. Consulte "Mantendo o sistema CX" no *IBM Tealeaf CX Installation Manual*.

Quando transferido por download, WURFL.xml deve ser convertido de seu arquivo de origem .xml para o formato .csv, que é necessário para uso do Tealeaf, usando o utilitário WURFL2CSV.exe.

- Antes de ser usado, o software do Tealeaf verifica se esse arquivo está no formato apropriado.
- Para obter mais informações sobre como converter WURFL.xml, consulte "Ferramentas do agente do usuário" no *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*.

browscap.csv

Esse arquivo contém uma lista de todos os agentes de usuário conhecidos e informações do sistema relacionadas a eles. Esse arquivo é mantido por Gary Keith e pode ser coletado a partir de seu website.

Esse arquivo está disponível em vários formatos, mas apenas o formato de arquivo .csv é suportado pelo Tealeaf. Esse arquivo é verificado pelo Tealeaf para que esteja no formato original.

Nota: Não altere esse arquivo baseado em padrão, que é sobrescrito sempre que uma atualização é feita a partir do padrão público. Aplique novas entradas ou atualize entradas nos arquivos UserSupplement.csv e UserCap.csv, respectivamente.

Nota: browscap.csv deve ser transferido por download e atualizado no sistema Tealeaf regularmente. Consulte "Mantendo o sistema CX" no *IBM Tealeaf CX Installation Manual*.

UserCap.csv

Em alguns casos, pode ser necessário sobrescrever as sequências de agente do usuário e seus dados correspondentes que estão disponíveis nos padrões públicos. Por exemplo, talvez seja necessário corrigir os erros que sua empresa detectou nos padrões públicos com informações mais precisas.

O Tealeaf fornece o arquivo UserCap.csv, que pode ser usado para substituir valores nos padrões públicos. Ao reunir o valor da sequência de agentes de usuário a partir do arquivo de origem, é possível então criar uma nova entrada no arquivo UserCap.csv por meio do utilitário UserAgentRevealer.exe. Durante a avaliação de sequências de agentes de usuário, o Agente de sessão de referência do Tealeaf verifica se UserCap.csv contém valores de substituição para qualquer agente de usuário detectado. Se tiver, os valores de substituição serão usados no lugar.

Nota: As configurações em UserCap.csv substituem as entradas correspondentes em browscap.csv ou WURFL.csv. Se você desejar incluir valores que não apareçam nesses arquivos, use UserSupplement.csv. Para obter mais informações sobre valores de substituição pelo arquivo de configuração, consulte "UserSupplement.csv" na página 22.

Nota: Tome cuidado ao criar sequências de agentes de usuário de substituição. Como UserCap.csv tem precedência sobre os padrões públicos no tempo de execução, é possível que os padrões públicos sejam atualizados sem que essas atualizações sejam refletidas nos dados do agente de usuário consumidos pelo Tealeaf, que está usando valores de substituição. O conteúdo de UserCap.csv deverá ser revisado sempre que atualizações forem feitas nos padrões públicos em uso por sua implementação do Tealeaf.

Uma versão de exemplo de UserCap.csv é incluída durante a instalação. É possível configurar entradas nesse arquivo usando o utilitário UserAgentRevealer.exe. Consulte “Revisando arquivos de configuração”.

UserSupplement.csv

Se for necessário incluir sequências de agentes de usuário customizadas para agentes de usuários fixos ou móveis, é possível incluir as configurações nesse arquivo, que é usado para incluir novas definições não incluídas nas definições browscap.csv e WURFL.csv.

Esse mecanismo permite incluir dados anômalos ou não relatados para propósitos de relatório. Por exemplo, é possível usar esse arquivo para incluir um único valor para propósitos de relatório sem atualizar todos os arquivos de configuração.

Nota: Configurações em UserSupplement.csv não substituem entradas correspondentes em browscap.csv ou WURFL.csv, que são padrões públicos. Para obter mais informações sobre como substituir esses valores, consulte “UserCap.csv” na página 21.

Uma versão de exemplo de UserSupplement.csv é incluída durante a instalação. É possível configurar entradas nesse arquivo usando o utilitário UserAgentRevealer.exe. Consulte “Revisando arquivos de configuração”.

Criando o UserSupplement.csv:

Por padrão, uma versão de UserSupplement.csv não é fornecida com sua instalação. Se for necessário criar uma versão de UserSupplement.csv, conclua as etapas a seguir.

1. Efetue login em um dos Servidores de Processamento (Canisters) como administrador.
2. Navegue para o seguinte diretório:
`<Tealeaf_install_directory>\System`
3. Crie uma cópia de usercap.csv.
4. Renomeie o arquivo copiado: UserSupplement.csv.
5. Edite o arquivo no Microsoft Excel.
6. Remova todas as linhas de dados no arquivo para que apenas o cabeçalho permaneça.
7. Inclua suas entradas no arquivo usando UserAgentRevealer.exe. Consulte “Revisando informações de configuração” na página 24.
8. Salve o arquivo e armazene-o no mesmo diretório.
9. Esse arquivo deve ser copiado para todos os Canisters que processam ocorrências.
10. Reinicie o Serviço de transporte em cada Canister.

Revisando arquivos de configuração

O Tealeaf inclui o utilitário do Exibidor do agente do usuário (UserAgentRevealer.exe) para revisar o conteúdo dos arquivos de configuração do agente do usuário, que pode crescer muito. É possível inserir uma sequência de agentes do usuário no utilitário, que então exibirá como a instalação do Tealeaf relatará a sequência, depois de comparar os valores fornecidos com relação a todos os arquivos de configuração disponíveis.

- Essa ferramenta é usada principalmente para propósitos de depuração. Deve-se executar a ferramenta a partir da máquina em que ela está armazenada.

Nota: Essa ferramenta requer acesso a browscap.csv, que deve ser instalado no diretório system dentro do diretório de instalação do Tealeaf.

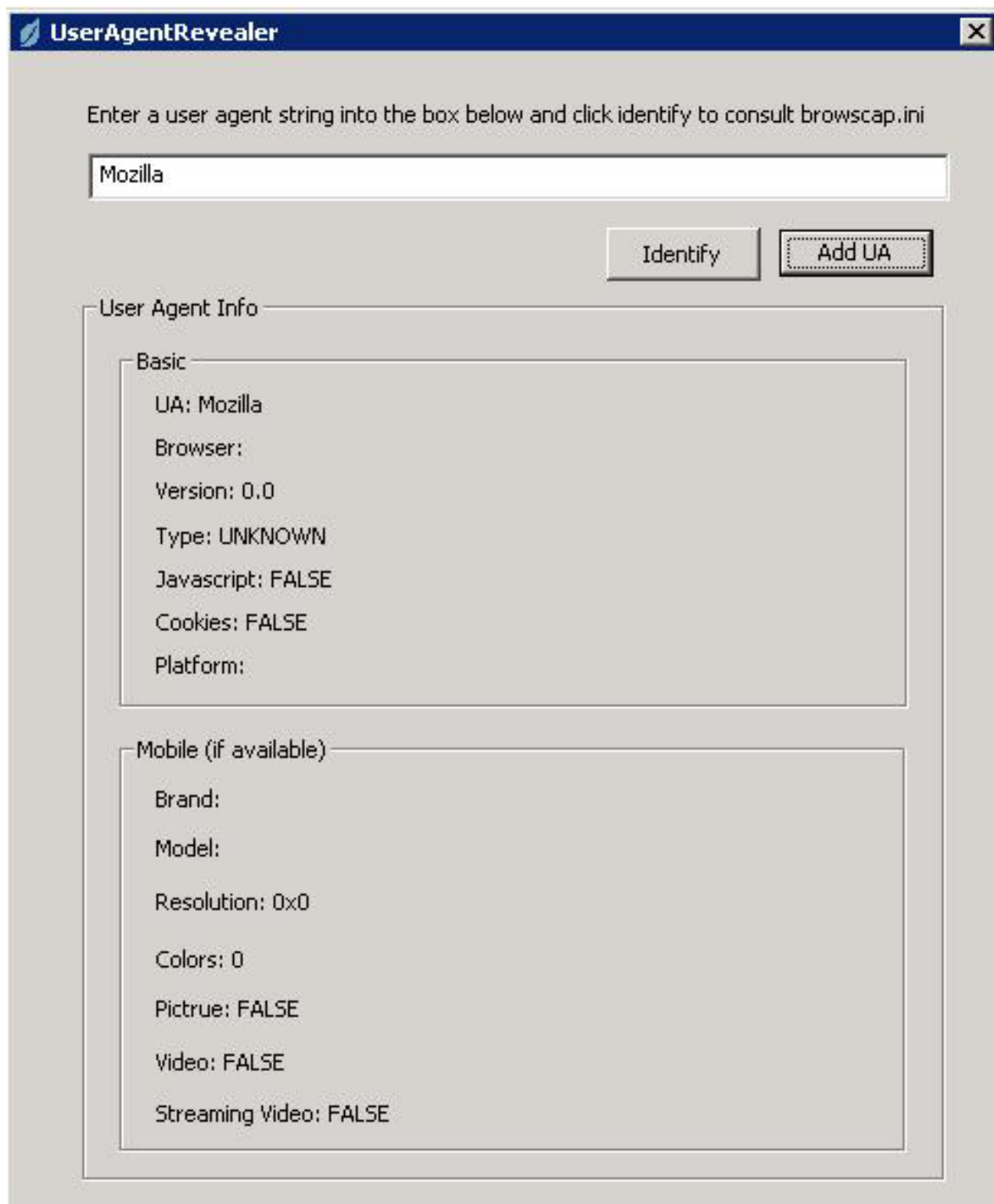


Figura 1. Exibidor do agente do usuário

Revisando informações de configuração

1. No diretório de instalação do Tealeaf, clique duas vezes em `UserAgentRevealer.exe`.
2. Cole uma sequência de agentes de usuário na caixa de texto. Clique em **Identificar**.
3. Todas as informações disponíveis para o agente do usuário são exibidas.
 - Se nenhuma correspondência for localizada, é possível criar uma nova entrada em `UserSupplement.csv`.
 - Se uma correspondência for localizada com dados incorretos, é possível criar uma entrada em `UserCap.csv` para substituí-la.
 - Consulte “Editando ou criando entradas de agente do usuário”.

Editando ou criando entradas de agente do usuário

É possível editar entradas localizadas ou incluir novas por meio de `UserAgentRevealer.exe`.

1. Para editar uma entrada de agente de usuário identificada ou para criar uma nova, clique em **Incluir UA**.

Add to UserCap.csv [X]

Enter UA Info

Destination

The information entered here will be committed to the UserSupplement.csv file in the TeaLeaf directory. If the User Agent Matchers are unable to identify the UA string you are entering information for based on BrowsCap.csv and WURFL.csv, then the information you provide below will be used.

Group Name

UA String

Browser

Version Major Minor

Platform

Brand

Model

Screen Height Width

Color Depth Pic Support Vid Support Streaming Support

Cookie Support Mobile

Javascript Support Stripper

Crawler Syndication Reader

Figura 2. Incluindo Entrada do agente do usuário em usersupplement.csv

2. Selecione o destino apropriado:
 - usersupplement.csv - Se a entrada do agente do usuário não puder ser identificada, o valor de Tipo será configurado como DESCONHECIDO. Nessas ocorrências, é possível incluir a sequência de agentes de usuário no arquivo usersupplement.csv com valores que você definirá.

- usercap.csv – Se a entrada de agente do usuário contiver erros ou valores que você gostaria de alterar, é possível criar uma entrada com os dados de substituição em usercap.csv. Esses valores são usados em vez dos valores listados no padrão público aplicável (browscap.csv ou WURFL.csv).
3. Preencha todos os campos relevantes.

Nota: Todas as informações inseridas nos campos fazem distinção entre maiúsculas e minúsculas. Não é possível usar aspas duplas e serão removidas da entrada.

 - É possível inserir texto no campo Grupo para criar um novo Nome de grupo, se necessário.
 - Consulte “Campos do agente do usuário padrão”.
 4. Para confirmar as mudanças, clique em **Confirmar**.
 5. O arquivo de destino selecionado é atualizado e salvo.
 6. Na próxima vez que o Tealeaf atualizar seu cache a partir do arquivo de destino, as informações do agente de usuário serão aplicadas a todas as ocorrências subsequentes.

Campos do agente do usuário padrão

Os campos a seguir estão disponíveis por padrão para rastreamento de agente do usuário:

Campo Descrição

Destino

- .csv definido pelo usuário, em que a entrada nova ou editada é salva.
- usersupplement.csv – para entradas novas do agente do usuário
- usercap.csv – para entradas editadas do agente do usuário

Nome do grupo

Nome do grupo de agentes de usuários ao qual o novo agente pertence

Sequência de UAs

Sequência inserida na caixa de texto Identificar

Navegador

Tipo de navegador

Versão Número da versão, incluindo indicadores de versão principal e secundária. Por exemplo, as entradas para IE 6.0 nesses campos seriam 6 e 0

Plataforma

Sistema operacional

Marca Nome da marca para o agente do usuário

Modelo Nome ou número do modelo

Tela Tamanho da tela de altura e largura em pixels

Intensidade de cor

O número de bits da intensidade de cor. Por exemplo, se o agente de usuário tiver uma intensidade de cor de 32 bits, insira 32.

Suporte de figura

Selecione se o agente do usuário suporta a exibição de formatos de figura

Suporte de vídeo

Selecione se o agente do usuário suporta a exibição de formatos de vídeo

Suporte ao Fluxo

Selecione se o agente do usuário suporta a exibição de formatos de fluxo

Suporte a Cookie

Selecione se o agente do usuário suporta cookies

Suporte a Javascript

Selecione se o agente do usuário suporta Javascript

Crawler

Selecione se o agente do usuário é um robô

Móvel Selecione se o agente do usuário é um dispositivo móvel

Demarcador

Selecione se o agente do usuário é um demarcador (um robô que analisa o conteúdo de websites)

Leitor da organização

Selecione se o agente do usuário for um leitor, como um feed RSS

Ativar a detecção do agente de usuário estendido

Após o download e a preparação dos arquivos de configuração para uso, é possível configurar o Agente de sessão de referência do Tealeaf para utilizá-los para a detecção do agente do usuário, se isso ainda não tiver sido feito.

Nota: Por padrão, a análise sintática do agente do usuário estendido está ativada.

Consulte "Agente de sessão de referência do Tealeaf" no *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*.

Ferramentas do Agente do Usuário

Os utilitários externos a seguir podem ser usados para monitorar e atualizar os dados de configuração do agente do usuário requeridos pelo Tealeaf.

Convertendo WURFL

É possível usar o utilitário WURFL2CSV.exe para converter o .xml de origem transferido por download do arquivo WURFL para o formato .csv, necessário para o Tealeaf.

- Para obter informações adicionais sobre onde adquirir WURFL, consulte "Mantendo o sistema CX" no *Manual de instalação do IBM Tealeaf CX*.

Nota: A conversão usando WURFL2CSV.exe requer o módulo IBM Tealeaf CX Mobile, um componente licenciável separadamente da plataforma IBM Tealeaf CX. entre em contato com seu representante IBM Tealeaf.

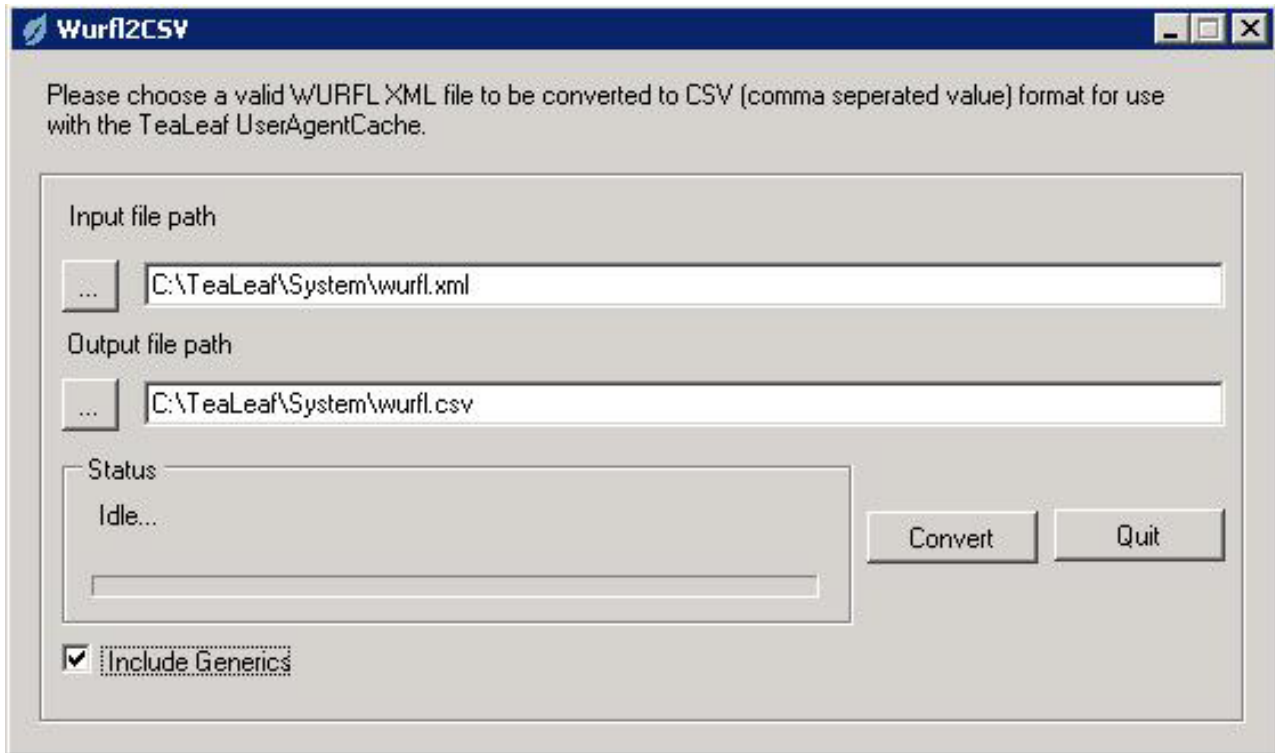


Figura 3. WURFL2CSV.exe

1. Clique duas vezes em WURFL2CSV.exe.
2. Selecione o WURFL.xml transferido por download como o arquivo de entrada.
3. Forneça um nome de arquivo de saída ou use o nome de arquivo WURFL.csv padrão. Armazene o arquivo no local sugerido pelo aplicativo.
4. Se desejar incluir versões genéricas de agentes de usuários móveis na versão .csv.
 - Os genéricos são usados como uma entrada de fallback para correspondências parciais. Por exemplo, se iPhone 10 for detectado no fluxo de captura e nenhuma correspondência exata existir em WURFL.csv, uma sequência de agentes de usuários genéricos (iPhone) poderá ser usada no lugar.
 - Por padrão, o uso de genéricos fica ativado. Consulte "Agente de sessão de referência do Tealeaf" no *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*.
5. Para gerar o arquivo .csv, clique em **Converter**.
6. O arquivo é gerado e armazenado no local especificado.

Para obter informações adicionais sobre WURFL, consulte "Configurando a detecção do agente do usuário" no *Manual de Administração do IBM Tealeaf cxImpact*. Para obter informações adicionais sobre onde adquirir WURFL, consulte "Mantendo o sistema CX" no *Manual de instalação do IBM Tealeaf CX*.

Criando listas de valores de eventos do agente do usuário

Nota: Na Liberação 8.5 e anterior, o Tealeaf forneceu o utilitário UValueListCreator.exe para a criação de listas de valores. Esse utilitário foi substituído reunindo-se valores detectados dos logs para as dimensões em que são armazenados. Esta seção descreve o novo processo.

Para iniciar a reunião de informações do agente do usuário, deve-se incluir ou configurar as dimensões correspondentes para reunir e armazenar valores. Essas funções são executadas por meio do Gerenciador de Eventos.

- É possível usar esse método para capturar informações do agente do usuário do padrão Browscap.csv para agentes de usuários fixos e do padrão WURFL para agentes de usuários móveis.
- Para obter mais informações sobre os arquivos de configuração, consulte "Configurando a detecção do agente do usuário" no *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*.

Para obter instruções passo a passo sobre como criar objetos de dados para preencher listas de valores de dimensão, consulte " Cenário E2E – Controlando informações do agente do usuário no Tealeaf" no *IBM Tealeaf cxImpact User Manual*.

Revisando arquivos de configuração

UserAgentRevealer.exe pode ser usado para revisar os arquivos de configuração .csv para agentes de usuário. Consulte "Configurando a detecção do agente do usuário" no *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*.

Capítulo 4. Arquivos de configuração do agente do usuário

Esta seção fornece informações sobre como fazer o download, converter e implementar os arquivos de detecção do agente do usuário que são necessários para detecção do agente do usuário, incluindo agentes de usuários móveis.

Os arquivos do agente do usuário são estes:

Arquivo

Descrição

BrowsCap.csv

Padrão público convertido para detecção de agentes de usuário fixos

UserCap.csv

Arquivo local que pode ser usado para sobrescrever o padrão público

WURFL.csv

Padrão público convertido para detecção de agentes do usuário móvel

UserSupplement.csv

Arquivo local que pode ser usado para complementar os padrões públicos com dados em agentes do usuário detectados no fluxo de captura

As seções a seguir descrevem como adquirir, converter e instalar esses arquivos. Esses arquivos devem ser atualizados periodicamente.

Mantendo o sistema CX

Esta seção contém um conjunto de tarefas de manutenção que devem ser concluídas regularmente para manter sua solução Tealeaf atualizada e funcionando corretamente.

Nota: Esse conjunto de tarefas não está completo e não substitui nenhuma tarefa de TI necessária para manter os bancos de dados, o armazenamento, os servidores e a infraestrutura em que a solução Tealeaf reside.

Fazendo o ciclo de serviços

Nota: O Tealeaf recomenda a ciclagem de serviços em todos os Servidores de processamento (Canister) e Servidores de relatório uma vez por dia, durante as horas de menor atividade.

A ciclagem de serviços todas as noites minimiza os problemas a seguir:

- No Servidor de processamento, os serviços do Canister usam muita memória. No término do dia, a memória usada para o Canister a curto prazo pode estar altamente fragmentada e, portanto, menos eficiente. A reciclagem automática dos serviços desfragmenta a memória do Canister e assegura um desempenho consistente no Canister a curto prazo.
- No Servidor de processamento, o processo de ciclagem de serviços também executa scripts por meio de `TLTMaint.exe` para verificar a integridade do Canister a longo prazo. Consulte “Manutenção do Canister (TLTMaint)” na página 32.

- A ciclagem de serviços esvazia quaisquer informações residuais sobre sessões existentes e prepara o sistema para o dia seguinte.

Configurando serviços de ciclo

Por padrão, o Serviço de planejamento do Tealeaf está configurado para executar uma tarefa de serviços de ciclo em cada servidor Tealeaf às 12h30, horário local.

- Todos os servidores Tealeaf podem ser reiniciados ao mesmo tempo. Os Servidores de processamento e os Servidores de relatório são os mais importantes para reiniciar diariamente.

Nota: Se você implementou um servidor Health-Based Routing no sistema, deverá configurar serviços de ciclo nos Servidores de Processamento para que o HBR sempre tenha um Servidor de Processamento disponível para o qual enviar ocorrências. Caso contrário, poderá haver perda de dados. Para obter mais informações sobre HBR, consulte "Agente de sessão de Health-Based Routing (HBR)" no *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*.

Para obter mais informações sobre como ativar e planejar serviços de ciclo, consulte "Configurando o serviço de planejamento" no *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*.

Manutenção do Canister (TLTMaint)

O TLTMaint verifica a estabilidade do Canister e de seus arquivos. Quando for detectada uma distorção em qualquer um dos arquivos de dados do Canister, será feita uma tentativa para corrigir a condição, reconstruindo-se a tabela corrompida. Se a estabilidade do Canister não puder ser mantida, o TLTMaint não permitirá que os serviços do Canister sejam iniciados.

Nota: As informações a seguir são fornecidas apenas para propósitos de referência. O TLTMaint raramente requer configuração extra após a instalação. A menos que seja explicitamente indicado pela equipe do Tealeaf, não será necessário usar ou configurar o TLTMaint. Para obter mais informações, entre em contato com o Tealeaf <http://support.tealeaf.com>.

Opções de linha de comandos do TLTMaint

O TLTMaint é iniciado normalmente pelo programa TeaLeaf Canister Server, mas também pode ser executado manualmente na linha de comandos. A seguir estão as opções de linha de comandos:

- -h Ajuda
- -v Saída detalhada
- -CheckOnly Executa verificação em tabelas sem corrigir nada.
- -Noserver Recupera arquivos sem que os serviços de armazenamento de dados (Canister/Archive) estejam em execução.

O TLTMaint publica seu processamento no log do aplicativo do Windows. Ele também armazena arquivos de log no diretório TeaLeaf\Log.

Processamento de TLTMaint

Na inicialização dos serviços, TLTMaint executa as verificações a seguir:

- Localiza o caminho da instalação do TeaLeaf verificando o Registro.
- Verifica o arquivo `ctsrvr.cfg`.
- Carrega seu próprio arquivo CFG (`TLTMaint.cfg`).

- Cria o arquivo espaçador do Canister. O TLTMaint calcula o tamanho do arquivo espaçador lendo o tamanho de Máx. de Bytes de Ctree no Registro. Toda vez que ele é inicializado, ele pode modificar o tamanho do arquivo espaçador que tem como base essas configurações.
- Verifica o tamanho do Canister e os arquivos para indexação.
- Verifica a versão do banco de dados.
- Inicia a verificação de tabelas definidas no TLTMaint.cfg. Para ignorar a verificação dessas tabelas, é possível comentá-las em TLTMaint.cfg. Em encerramentos inválidos do Canister, os arquivos de dados podem ficar corrompidos. É feita uma tentativa de salvar o arquivo de dados.
- Executa CanTrim. Verifica a configuração de CanTrim para ver se é o momento e o dia certos para iniciar.
 - CanTrim é ativado por meio do TMS. Consulte "Configurando o CX Canister" no *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*.

Backup e restauração

O Tealeaf fornece recursos de backup e restauração que podem ser usados para manter backups de dados de sessão do Tealeaf. Consulte "TLBackup e TLRestore" no *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*.

Criando um script de encerramento no Windows

Ao encerrar o servidor IBM Tealeaf CX, é importante assegurar que todos os serviços do TeaLeaf tenham sido interrompidos antes do encerramento do servidor. Se os serviços não forem parados a tempo, o TeaLeaf Canister poderá ser corrompido e perder todos os dados armazenados do TeaLeaf. A criação de um script de encerramento evita esse problema.

É possível criar um script de encerramento que executa um programa TeaLeaf chamado CanSvc.exe antes do encerramento do computador. Esse programa mantém o sistema operacional em execução até que todos os serviços do TeaLeaf sejam interrompidos, permitindo que os dados em processo sejam salvos e evitando que o Canister seja corrompido.

Essa tarefa envolve duas etapas:

1. Abrindo uma política de grupo como um snap-in independente do Microsoft Management Console (MMC)
2. Designar um script de encerramento do computador

Abrir a política de grupo

Para abrir uma política de grupo como um snap-in MMC independente:

1. Abra o Microsoft Management Console (MMC) clicando em **Iniciar > Executar** e digitando `mmc` no campo **Abrir**.
2. No menu **Console**, selecione **Incluir/Remover snap-in**.
3. No diálogo Incluir/Remover snap-in, clique em **Incluir** e selecione **Política de grupo** no diálogo **Incluir snap-in independente**. Clique em **Incluir**.
4. No diálogo Selecionar objeto de política de grupo, clique em **Procurar** para localizar a Política de grupo desejada. Para salvar o console da Política de grupo e poder escolher qual objeto de Política de grupo abrir nele a partir da linha de comandos, selecione a caixa de opção **Permitir que o foco do Snap-in do grupo de política seja alterado ao ativar a partir da linha de comandos**. Clique em **Concluir** quando concluído.

5. Clique em **Fechar** no diálogo **Incluir snap-in independente** e em **OK** no diálogo **Incluir/Remover snap-in**.

Designando um computador

Para designar um script de encerramento do computador:

1. Na árvore do Console do Management Console, navegue para **Política do computador local > Configuração do computador > Configurações do Windows > Scripts (Inicialização/Encerramento)**.
2. Na área de janela de detalhes, clique duas vezes em **Encerramento**.
3. No diálogo Propriedades de encerramento, clique em **Incluir**.
4. No diálogo Incluir um script, insira as informações a seguir:
 - a. Clique em **Procurar** ao lado do campo **Nome do script** e navegue para o caminho a seguir:
`\Program Files\TeaLeaf\CanSvc.exe`
 - b. No campo **Parâmetros de script**, insira `-stop`.
 - c. Clique em **OK** duas vezes.
5. Feche a janela MMC e salve o console. Por padrão, o arquivo é salvo aqui:

`C:\Documents and Settings\<usuário atual>\Start Menu\Programs\
Administrative Tools\ Console1.msc`

Entrada de registro WaitToKillServiceTimeout

A entrada de registro **HKEY_LOCAL_MACHINE > SYSTEM > CurrentControlSet > Control > WaitToKillServiceTimeout** determina por quanto tempo o sistema aguardará a parada dos serviços do TeaLeaf depois de notificar o serviço que o sistema está encerrando. Esse valor é definido automaticamente como 600.000 milissegundos (10 minutos) pelo programa de instalação do IBM Tealeaf CX.

Atualizando arquivos de agente do usuário

O Tealeaf usa dois padrões disponíveis publicamente para detecção de agentes de usuário:

1. `BrowsCap.csv` – usado para detectar agentes de usuários fixos.
2. `WURFL.csv` – usado para detectar agentes de usuários móveis.
3. `UserCap.csv` – pode ser usado pelos administradores do Tealeaf para complementar o conteúdo do arquivo `BrowsCap.csv` com agentes de usuário que não estão listados no padrão.

Atualizar locais e servidores

Esses arquivos devem ser armazenados no local a seguir:

`<Tealeaf_Install_Directory>\system`

Esses arquivos devem ser instalados em qualquer servidor Canister ou servidor Health-Based Routing no qual o Agente de sessão de Referência do Tealeaf estiver instalado.

- Para ativar a detecção de agentes de usuários fixos e móveis, o Agente de sessão de referência do Tealeaf deve ser instalado em cada pipeline do Windows que processe dados da sessão. Consulte "Agente de sessão de referência do Tealeaf" no *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*.
- O Health-Based Routing permite o balanceamento de carga entre vários Canisters em um ambiente do Tealeaf. Consulte "Agente de sessão de Health-Based Routing (HBR)" no *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*.

Atualizando BrowsCap.csv

Para identificar as capacidades de cada visitante para seu aplicativo da web, o Tealeaf usa um padrão disponível publicamente. O arquivo BrowsCap.csv contém definições para vários dispositivos compatíveis com a web e é amplamente usado em aplicativos comerciais.

Ao instalar pela primeira vez o Tealeaf, deve-se adquirir a versão mais recente do BrowsCap.csv.

Para atualizar o arquivo BrowsCap.csv do Tealeaf:

1. Faça o download do arquivo para o servidor IBM Tealeaf CX a partir do local a seguir: <http://browsers.garykeith.com/>

Nota: BrowsCap.csv está disponível em vários formatos. O Tealeaf suporta apenas o formato .csv desse arquivo. Na inicialização, o Tealeaf verifica se esse arquivo não foi modificado e rejeita quaisquer versões modificadas. Consulte "Gerenciando agentes do usuário" no *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*.

2. Na máquina servidor do IBM Tealeaf CX, salve o arquivo no diretório a seguir:
<Diretório_de_Instalação_do_Tealeaf_>\system

Nota: Com a liberação ou atualização de novos navegadores e dispositivos da web, sua versão do BrowsCap.csv pode requerer atualização. Deve-se verificar periodicamente o website em busca de atualizações.

3. Reinicie o Serviço de Transporte por meio do Sistema de Gerenciamento do Tealeaf. Consulte "Guia WorldView do TMS" no *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*.

Atualizar o WURFL.csv

Periodicamente, o arquivo WURFL.csv usado pela solução Tealeaf deve ser atualizado com o padrão público mais recente. Em seguida, os dados devem ser preparados para uso com a plataforma Tealeaf. Consulte "Manutenção para o CX Mobile" no *IBM Tealeaf CX Mobile: Manual de Administração*.

Manutenção para o CX Mobile

O módulo IBM Tealeaf CX Mobile usa um padrão disponível publicamente para detectar dispositivos móveis. O arquivo wurfl.xml (XML) contém definições para vários dispositivos móveis compatíveis com a web e é amplamente usado em aplicativos comerciais.

Conclua as tarefas a seguir regularmente para assegurar-se de que a solução Tealeaf seja atualizada com as informações de agente de usuário móvel mais recentes. Conclua as etapas a seguir na ordem listada.

1. Atualizando o WURFL

1. **Fazer o download:** Durante a primeira instalação do Tealeaf, deve-se adquirir a versão mais recente de WURFL.xml (XML):
<http://wurfl.sourceforge.net/>
2. **Converter:** Após o download de WURFL, o arquivo deve ser convertido no formato .csv para ser usado com o sistema Tealeaf.
 - Consulte "Ferramentas do agente do usuário" no *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*.

3. **Instalar:** Na máquina servidor do IBM Tealeaf CX, salve o arquivo no diretório a seguir:
<Tealeaf_Install_Directory>\system
 - É possível salvar esse arquivo no diretório do servidor usando o Sistema de gerenciamento do Tealeaf. Consulte "Guia avançada do TMS" no *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*.
4. Reinicie o Serviço de Transporte.
 - É possível configurar uma tarefa no TMS para reiniciar servidores específicos e servidores. Consulte "Guia WorldView do TMS" no *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*.

2. Gerando listas de valores do agente do usuário para visitantes móveis

Sempre que atualizar WURFL, você deverá gerar novamente as listas de valores do agente do usuário que são necessárias para controlar visitantes móveis. Após o download ou a atualização do arquivo WURFL.csv, deve-se gerar novas listas de valores para eventos móveis.

Nota: Se o Painel móvel tiver sido importado, não será necessário gerar essas listas de valores do usuário, uma vez que são incluídas como parte da importação.

- Consulte "Ferramentas do agente do usuário" no *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*.

3. Atualizar eventos móveis com novas listas de valores do agente do usuário

Quando as listas de valores para relatório do agente do usuário forem geradas, você deverá importá-las para uso pelo sistema IBM Tealeaf CX.

4. Revise o UserSupplement.csv

Se você incluiu agentes de usuário por meio do UserSupplement.csv, talvez deseje revisar periodicamente esse arquivo para remover referências aos agentes que agora são refletidos no padrão público.

Nota: Se um agente do usuário aparecer em ambos, arquivo UserSupplement.csv e um dos padrões públicos, a definição no padrão público terá precedência. Remover a definição do agente do usuário duplicado de UserSupplement.csv é uma tarefa de organização de processos de manutenção opcional, mas não é necessária.

Capítulo 5. Agente de sessão de referência do Tealeaf

O Agente de sessão de referência do Tealeaf é implementado no pipeline do Windows para detectar dados dimensionais específicos e capturá-los para uso pelo Tealeaf. Esse agente de sessão pode ser usado para as atividades a seguir:

- **Detecção de agente do usuário:** O Agente de sessão de referência do Tealeaf pode detectar o tipo de agente do usuário, navegador e sistema operacional em uso por seus visitantes. Para obter mais informações, “Análise sintática do agente de usuário estendido” na página 41.
- **Análise sintática e pré-anexação do referenciador:** O Agente de sessão de referência do Tealeaf pode ser configurado para normalizar valores do referenciador em pares nome/valor para facilitar a análise sintática e pode pré-anexar esses valores com uma sequência configurada para eliminar conflitos potenciais com outros valores de URL. Consulte “Análise sintática do referenciador” na página 40.
- **Referências de captura do lado do cliente:** O recurso UI Capture do Tealeaf pode ser implementado para capturar eventos do lado do cliente e outros dados, incluindo valores de referência. Esses valores são detectados pelo Agente de sessão de referência do Tealeaf. Consulte “Referências de captura do lado do cliente”.

Nota: Para algumas implementações do Servidor de processamento, esse agente de sessão é incluído no pipeline padrão e é necessário. Consulte "Configuração do Pipeline do CX" no *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*.

Tutorial

Para obter mais informações sobre como as informações do agente do usuário são usadas no Tealeaf, incluindo etapas para configurar objetos de evento para controlar informações do agente do usuário, consulte "Cenário E2E – Controlando informações do agente do usuário no Tealeaf" no *IBM Tealeaf cxImpact User Manual*.

Incluindo o agente de sessão

Nota: Esse agente de sessão é incluído no pipeline padrão de cada Canister. Ele deve estar presente em qualquer pipeline que processe ocorrências de sessão.

É possível incluir agentes de sessão por meio do Editor de Pipeline no TMS. Consulte "Incluindo um agente de sessão" no *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*.

Para obter mais informações sobre o Editor de Pipeline e o TMS, consulte "Sistema de gerenciamento do Tealeaf" no *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*.

O restante desta página descreve opções de configuração e como alterá-las por meio do arquivo `TealeafCaptureSocket.cfg` que está armazenado no servidor. Essas configurações também estão disponíveis por meio do Editor de Pipeline, que é o método recomendado para configurar agentes de sessão.

Referências de captura do lado do cliente

O Agente de sessão de referência do Tealeaf inclui os valores `TLT_CUI_URL` e `TLT_CUI_APPLICATION_NAME` no buffer de solicitação para controlar as URLs e os

nomes de aplicativos a partir dos quais os eventos capturados da interface com o usuário do cliente são realmente gerados. Esses valores são gerados quando o IBM Tealeaf Captura de UI para AJAX é licenciado e implementado em seu ambiente para capturar eventos da interface com o usuário que ocorrem no navegador do visitante. Para obter mais informações, entre em contato com seu representante IBM Tealeaf. Para obter mais informações sobre o IBM Tealeaf Captura de UI para AJAX, consulte "Perguntas mais frequentes do UI Capture" no *IBM Tealeaf UI Capture for AJAX FAQ*.

Esses valores são gerados como valores de referência normais, mas podem não corresponder aos valores nos membros normais. Os membros normais representam a página pai a partir da qual os eventos do lado do cliente Ajax foram ativados. Como o evento-filho pode postar em qualquer página, seu valor pode não corresponder à página pai.

- TLT_CUI_URL é renderizado como o valor normalizado para a URL do lado do cliente.
- Se o agente de sessão for configurado para sobrecarregar o campo de aplicativo, TLT_CUI_APPLICATION_NAME poderá ser usado de maneira diferente. Consulte "Sobrecarga e o UI Capture" na página 49.

O Agente de sessão de referência do Tealeaf também inclui os valores TLT_CUI_URL_ID e TLT_CUI_APPLICATION_NAME_ID no buffer de solicitação, permitindo o acoplamento de dados a partir de solicitações Ajax e de páginas pai a partir das quais foram ativados. Eles seguem o mesmo esquema que os IDs de TLT regulares. Todas suas informações vêm dos mesmos arquivos de referência e podem ser manipulados e aumentados da mesma maneira.

Valores de referência de caminho

Determinando valores de caminho

A dimensão que apresenta maior complexidade para se tornar significativa é a dimensão Caminho, que contém informações de URL. As tecnologias de geração de conteúdo dinâmico podem entregar conteúdo de página diferente em resposta a solicitações para um determinado caminho. Desse modo, as URLs podem diferir apenas em sua sequência de consulta, dados POST ou outro conteúdo de solicitação de HTTP.

O *caminho* é definido como todos os caracteres na URL, da primeira / depois do identificador do host até o caractere que precede a primeira ?, se estiver presente. Os elementos a seguir não fazem parte do caminho:

- Identificador de protocolo: http://
- Host: (por exemplo, www.tealeaf.com)
- Porta (por exemplo, :80)

O valor da dimensão de referência de Caminho pode ser configurado pelo Agente de sessão de referência do Tealeaf ou por qualquer agente de pipeline antes dele. O agente de sessão fornece os três métodos a seguir para configuração dessa variável: Simples, Mapeamento e Programação.

Simple

No caso Simple, as verificações de extensão do nome de arquivo e de código de status HTTP feitas pelo Agente de sessão de referência do Tealeaf são suficientes para limitar ou determinar os valores do caminho virtual. Esse caso sugere as condições a seguir:

- A URL não contém identificadores de sessão ou de ocorrência distintos. Ela não transporta informações de estado.
- Os caminhos terminam com extensões de nome de arquivo
- O software do website é homogêneo em todos os servidores. Os nomes de página padrão (por exemplo, `index.html` ou `default.asp`) para URLs que terminam com `/` são idênticos para todos os servidores da web.

Mapeamento

A técnica de mapeamento pode ser usada para os casos a seguir:

- Em geral, o caminho para várias páginas pode ser o mesmo (por exemplo, `/page.cgi` ou `/ISAPI.dll`), mas uma ou duas seqüências de consultas ou outras variáveis de solicitação podem distinguir as páginas umas das outras.
 - Por exemplo, um código pode ser integrado na seqüência de consultas para distinguir as páginas para os próprios propósitos do aplicativo da web, como no valor `catid=700` em `/page.asp?catid=700` que significa a página Visualização do produto).
 - O algoritmo de "página padrão" do agente de sessão para diretórios virtuais (por exemplo, `URL=/` ou `URL=/somedir/`) usa o arquivo de configuração de mapeamento para configurar o valor `TLT_URL`.
 - O arquivo de mapeamento tem uma entrada inicial que é criada durante o processo de instalação. Por exemplo:

```
# TLT_URL URL ReqVar1 ReqVar2
/default.asp /
```

Essa configuração de exemplo designa `TLT_URL=/default.asp` na seção `[appdata]` quando `/` é o valor da variável `URL` na solicitação do Tealeaf.
- Os padrões de início do diretório virtual determinam a validade de caminhos. Todos os caminhos que estão em conformidade com um padrão de início especificado são incluídos, como por exemplo, todos os caminhos iniciados com `/server/` ou `/support/customers/`).

Esse método é mais aberto do que o primeiro método de mapeamento e permite que mais valores de caminho não desejados sejam aceitos.

Programação

A programação na forma de regras RTA ou de um agente de pipeline customizado usando agentes de sessão TCL ou de Código gerenciado é necessária para casos que não podem ser manipulados pelas técnicas Simple ou de Mapeamento. Por exemplo, se o valor da URL contiver qualquer tipo de estado do aplicativo ou informações de rastreamento que devam ser removidas para produzir um valor adequado para `TLT_URL`, o valor `TLT_URL` deverá ser configurado por meio do envio de dados de um agente de pipeline customizado do Agente de sessão de referência do Tealeaf.

Nota: Conforme executado por DoubleClick ou Coremetrics, por exemplo, a identificação de página não pode ser manipulada nativamente pelo agente de

sessão como uma origem para o valor de TLT_URL. Deve-se criar um agente de pipeline customizado e aplicá-lo antes do agente de sessão.

Ordem de precedência de métodos de processamento de caminho

A precedência de processamento da URL é como a seguir:

- URLReferenceRules
- URLReferenceVirtualDir
- NormalizeURLExt e NormalizeURLStatusCode

Se URLReferenceRulesMode estiver configurado como STOP, o método 3 não será usado para validar a URL e o Agente de sessão de referência do Tealeaf executará interpretação estrita da URL.

- Se o modo for CONT, é possível usar uma combinação de regras e códigos de status e testes de extensão de nome de arquivo.

Um exemplo de combinação dos métodos 1 e 3 seria para um site com vários nomes de diretório virtual possíveis, mais provavelmente, porque os servidores da web são uma mistura heterogênea de IIS e J2EE. Use a etapa 1 para determinar o nome do arquivo padrão para diretórios virtuais. Para todos os outros tipos de URL, use as regras normais de extensão/código de status.

Exemplo:

```
#TLT_URL URL ReqVar1 ReqVar2
/default.asp / IISSESSIONID
/page.shtml / JSESSIONID
```

Dimensões de alto volume

Valores de caminho são usados para preencher a dimensão de URL fornecida pelo Tealeaf. Dependendo da configuração dessa dimensão, seu banco de dados pode crescer sem limite.

O gerenciamento de dados de dimensões é especialmente importante para dimensões que capturam um alto volume de valores, como URL. A implementação de instruções específicas para gerenciamento de URL e outras dimensões de alto volume pode ajudar a evitar o crescimento descontrolado do banco de dados.

- Consulte "Gerenciando a URL e outras dimensões de alto volume" no *IBM Tealeaf Event Manager Manual*.

Opções de análise sintática de referência adicionais

Análise sintática do referenciador

O Agente de Sessão de Referência do Tealeaf pode analisar o valor HTTP_REFERER no buffer REQ em um conjunto mais acessível de pares nome/valor. Considere o exemplo de par nome/valor a seguir:

```
HTTP_REFERER=[http://www.yourdomain.com/parent/first_child/second_child/
page.html?id=1234&req=25&page_id=2]
```

A seção [referrer] no buffer REQ deve ser semelhante ao seguinte:

```
[referrer]
REFERRER_DOMAIN=yourdomain.com
REFERRER_FILEPATH=/parent/first_child/second_child/page.html
req=25
page_id=2
id=1234
```

Essa configuração permite que o Tealeaf gere eventos e colete dados para valores dentro de determinadas URLs de referência de sua escolha.

- **Primeira ocorrência:** A análise do referenciador a partir da primeira ocorrência de uma sessão é usada como entrada para o atributo de sessão que controla valores do referenciador. Esse valor é o referenciador da sessão.
- **Cada ocorrência:** O Agente de Sessão de Referência do Tealeaf também detecta o valor do referenciador de cada ocorrência na sessão.

Para ativar a análise sintática do referenciador no Agente de Sessão de Referência do Tealeaf, configure `ReferrerParsing=True` na configuração do agente de sessão por meio do TMS.

Nota: Se `ReferrerParsing` não estiver ativado, o padrão Domínio do referenciador fornecido pelo Tealeaf não capturará dados.

Pré-anexação do referenciador

Para eliminar conflitos potenciais entre referenciadores e campos de URL, é possível pré-anexar valores na seção do referenciador incluindo a propriedade de configuração a seguir na configuração do Agente de Sessão de Referência do Tealeaf:

```
ReferrerPrepend=MY_PREPEND_
```

Nota: Para pré-anexar referenciadores, a Análise Sintática do Referenciador deve estar ativada (`ReferrerParsing=True`).

Quando a pré-anexação referida está ativada, ocorre a saída de amostra a seguir na seção `[Referrer]` da solicitação:

```
[Referrer]
MY_PREPEND_REFERRER_DOMAIN=somewhere.somplace.com
MY_PREPEND_REFERRER_FILEPATH=/testytime/testytime2/file.d11
```

Análise sintática do agente de usuário estendido

O Agente de sessão de referência do Tealeaf gerencia a detecção e o preenchimento de informações do agente do usuário extraídas do buffer de solicitação. Quando um usuário envia uma solicitação para o aplicativo da web, informações sobre o navegador do visitante, o sistema operacional e o tipo de aplicativo (móvel, desktop, BOT) são incluídas na solicitação.

Essas informações são comparadas a um conjunto de padrões mantidos publicamente e substituições que são definidas para determinar se as informações do agente do usuário enviadas correspondem a agentes de usuário conhecidos.

- Inicialmente, o Agente de sessão de referência do Tealeaf examina um cache de remoção automática que mantém na memória, para acesso mais rápido aos valores mais comumente detectados. Consulte “Ajustando o cache de remoção automática” na página 44.
- Se nenhuma correspondência for localizada, o agente de sessão examinará outros recursos baseados em arquivo em busca de correspondências. Consulte “Ordem de avaliação para análise sintática do agente de usuário estendido” na página 42.

Nota: Por padrão, a análise sintática do agente do usuário fica ativada para novas instalações e upgrades. O Modo anterior deve ser ativado separadamente. Consulte “Modo Anterior para análise sintática do agente do usuário” na página 48.

Saída de Exemplo

Suponha que o par nome-valor do agente de usuário a seguir seja detectado na solicitação:


```
HTTP_USER_AGENT=Mozilla/5.0 (Windows; U; Windows NT 5.1; en-US; rv:1.9.2.13)
Gecko/20101203 Firefox/3.6.13 ( .NET CLR 3.5.30729)
```

Quando o agente de usuário acima é detectado, o agente de sessão executa consultas para retornar os valores que estão associados a esse agente do usuário a partir dos padrões públicos. Estes valores são inseridos como pares nome-valor na solicitação:

```
[ExtendedUserAgent]
TLT_BROWSER=Firefox
TLT_BROWSER_VERSION=Firefox3.6
TLT_BROWSER_PLATFORM=Win XP
TLT_TRAFFIC_TYPE=BROWSER
TLT_BROWSER_JAVASCRIPT=true
TLT_BROWSER_COOKIES=true
```

Se TLT_TRAFFIC_TYPE=MÓVEL, os campos a seguir poderão ser inseridos e preenchidos para o agente do usuário móvel:

```
TLT_SCREEN_HEIGHT
TLT_SCREEN_WIDTH
TLT_COLOR_DEPTH
TLT_PICTURE_SUPPORT
TLT_VIDEO_SUPPORT
TLT_STREAMING_SUPPORT
```

Além disso, se a criação de log do agente do usuário estiver ativada, as entradas a seguir poderão aparecer na seção [UALog] inserida na solicitação:

```
[UALog]
Retrieve From Cache took 9.029e-005 seconds
Checking TLT_USER_CAP
Selected class User Agent Parsing::Firefox User Agent Matcher
User Agent Parsing::Wurfl Data Manager::Apply Exact Match
m_user Agent Map.find took 0.000342962 seconds
User Agent Parsing::Wurfl Data Manager::Apply Exact Match
took 0.000636579 seconds
User Agent Parsing::Browscap Data Manager::Apply Exact Match
m_exact Search Map.find took 0.000381108 seconds
Regex match: Mozilla/5\.0\s+\(Windows;\s+.*;\s+Windows\s+NT\
s+5\.1;\s+.*;\s+rv:1\.\9\.\2.*\
\s+Gecko/.*\s+Firefox/3\.\6.*
m_regex Search Map lookup took 0.00878997 seconds
User Agent Parsing::Browscap Data Manager::Apply Exact Match
took 0.00971492 seconds
User Agent Parsing::Filter::Get Data Node took 0.0113107 seconds

GJK_Browscap_Version GJK_Browscap_Version
4566 Thu, 28 Oct 2010 19:52:36 -0000
```

Ordem de avaliação para análise sintática do agente de usuário estendido

Quando o Agente de sessão de referência do Tealeaf detecta um valor na variável de solicitação HTTP_USER_AGENT, o valor é avaliado utilizando-se as etapas a seguir, na ordem listada.

Tabela 3. Ordem de avaliação para análise sintática do agente de usuário estendido

Ordem de avaliação	Nome do Arquivo	Descrição
1	valores não válidos especiais	Se o HTTP_USER_AGENT contiver valores em branco ou de espaço em branco, valores especiais serão inseridos nos atributos apropriados. Consulte “Valores de agente do usuário em branco” na página 43.
2	cache na memória	Verifique se o valor é feito para o cache em memória mantido pelo agente de sessão. Consulte “Ajustando o cache de remoção automática” na página 44.
3	UserCap.csv	Valores definidos pelo usuário que substituem valores nos padrões públicos (WURFL.csv e BrowsCap.csv) são especificados nesse arquivo, que é verificado antes dos padrões públicos. <ul style="list-style-type: none">UserCap.csv pode ser usado para inserir valores que não estão presentes nos padrões públicos.Essas correspondências são identificadas usando as DLLs de UAMatchers. Consulte “UAMatchers” na página 47.

Tabela 3. Ordem de avaliação para análise sintática do agente de usuário estendido (continuação)

Ordem de avaliação	Nome do Arquivo	Descrição
4	WURFL.csv	<p>Padrão público para dispositivos móveis. Esse arquivo deve ser transferido por download e convertido de seu XML nativo para ser usado pelo agente de sessão.</p> <ul style="list-style-type: none"> Durante a conversão, é possível, opcionalmente, incluir o uso de valores genéricos no arquivo WURFL convertido. Consulte "Uso de genéricos" na página 44. Essas correspondências são identificadas usando as DLLs de UAMatchers. Consulte "UAMatchers" na página 47. Consulte "Ferramentas do agente do usuário" no <i>IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual</i>.
5	aplicação móvel nativa	<p>Para aplicações móveis nativas monitoradas pelo Tealeaf, informações do agente do usuário são enviadas automaticamente pela estrutura cliente do Tealeaf que está monitorando o aplicativo. Essas informações são usadas para preencher as propriedades de análise sintática do agente de usuário estendido padrão. Consulte "Análise sintática do agente do usuário estendido para aplicações móveis nativas" na página 47.</p>
6	BrowsCap.csv	<p>Padrão público para agentes de usuários fixos e bot. Esse arquivo deve ser convertido de seu formato nativo para uso pelo agente de sessão.</p> <ul style="list-style-type: none"> Os genéricos são incluídos automaticamente na versão convertida de BrowsCap.csv. Consulte "Uso de genéricos" na página 44. Consulte "Ferramentas do agente do usuário" no <i>IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual</i>.
7	UserSupplement.csv	<p>Se nenhuma correspondência for localizada em nenhum dos arquivos acima, o agente de sessão verificará o UserSupplement.csv, que pode ser usado para incluir agentes de usuário que não estão atualmente listados no padrão público e estão aparecendo no fluxo de captura.</p>

Valores de agente do usuário em branco

Se o valor de HTTP_USER_AGENT for um valor que não pode ser detectado, os valores a seguir serão inseridos nos atributos relevantes:

Tabela 4. Atributo da ocorrência de BrowserType:

Valor detectado	Atributo	Valor inserido
""	BrowserType	UserAgentBlank
espaço em branco	BrowserType	UserAgentBlank
HTTP_USER_AGENT não localizado na solicitação	BrowserType	UserAgentNotFound

Tabela 5. Atributo da ocorrência de TrafficType:

Valor detectado	Atributo	Valor inserido
""	TrafficType	UserAgentHeaderIsBlank
espaço em branco	TrafficType	UserAgentBlank
HTTP_USER_AGENT não localizado na solicitação	TrafficType	NoUserAgentHeaderFound

Para procurar valores de TrafficType:

- **Sessões ativas:** Procurar o texto em solicitação para TLT_TRAFFIC_TYPE=<Valor inserido>.
- **Sessões completas:**
 - Crie um evento para registrar o valor do atributo de ocorrência Tipo de tráfego. Consulte "Guia Eventos do TEM" no *IBM Tealeaf Event Manager Manual*.

- Crie uma regra de privacidade para mover a variável de solicitação e valor TLT_TRAFFIC_TYPE para a seção [appdata]. Consulte "Agente de sessão de privacidade" no *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*.

Para obter mais informações sobre procura, consulte "Procurando dados de sessão" no *IBM Tealeaf cxImpact User Manual*.

Ajustando o cache de remoção automática

Dependendo do volume de tráfego e da variedade de tráfego no website, pode ser necessário ajustar as configurações do cache de remoção automática. Localizar uma configuração apropriada para esses dois parâmetros é fundamental para otimizar o desempenho do pipeline ao usar análise sintática do agente de usuário estendido.

Intervalo de remoção

É possível definir o intervalo no qual o cache de remoção automática é atualizado para refletir os agentes de usuário detectados mais recentemente. A configuração PruningInterval é o número de segundos entre as atualizações.

- Ajuste a configuração após a análise sintática do agente de usuário estendido ter estado em operação.

Ao alterar o valor de PruningInterval do cache, você está afetando a probabilidade de remoção de um agente do usuário do cache devido à inatividade. Quando esse valor for grande, um agente de usuário poderá ficar no cache por um longo tempo antes de ser removido. Quando for pequeno, o agente do usuário deverá ser visto com frequência, ou é mais provável que seja removido.

Tamanho máximo do cache

A configuração MaxCacheSize é o número máximo de entradas no cache.

- Ajuste a configuração após a análise sintática do agente de usuário estendido ter estado em operação.

Para websites com um conjunto principal de agentes de usuário, o cache deve ser bem executado com uma configuração relativamente pequena de MaxCacheSize. Configure esse valor como 2000. Isso significa efetivamente que até 2000 agentes de usuário diferentes são armazenadas para consulta rápida.

- Se você começar a ver envio para o spool devido ao cache do agente de usuário, aumentar o valor de MaxCacheSize diminuirá a probabilidade de que uma sequência de agentes de usuário recebidos ainda não esteja armazenada em cache. Aumentar esse número também consome mais memória, à medida que mais dados devem ser armazenados.

Uso de genéricos

Os padrões públicos usados para a análise sintática do agente de usuário estendido podem conter valores genéricos para agentes do usuário. Por exemplo, se uma sequência de agentes do usuário do iPhone 10 for detectada no fluxo de captura e não houver correspondência exata no padrão público, uma sequência de agentes do usuário genérica (iPhone) poderá ser inserida, se o padrão público contiver uma entrada genérica.

- BrowsCap.csv - Para agentes de usuários fixos, o uso de genéricos é ativado automaticamente e não pode ser configurado.

- WURFL.csv - Para agentes de usuários móveis, o uso de genéricos é ativado por padrão quando o padrão público é convertido para uso no Tealeaf. Consulte "Ferramentas do agente do usuário" no *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*.

A ativação de genéricos é útil para capturar de alguma forma novas versões de agentes do usuário que ainda não foram inseridas nos padrões públicos. Quando os padrões públicos são atualizados, as entradas para esses agentes de usuário devem corresponder ao padrão público sem mudanças na configuração. Consulte "Ordem de avaliação para análise sintática do agente de usuário estendido" na página 42.

Caminhos que devem ser ignorados

Opcionalmente, é possível configurar a análise sintática do agente de usuário estendido para tratar URLs especificadas acionadas por agentes de usuário específicos para serem marcadas como um tipo de tráfego diferente.

Por exemplo, suponha que para o agente de usuário Jakarta, uma visita a qualquer página diferente de /MyXMLService.aspx indica que o agente do usuário é um mecanismo de procura, enquanto que visitas a /MyXMLService.aspx indicam que o agente de usuário não é um robô. Ao definir que esse caminho seja ignorado durante a análise sintática do agente de usuário normal, é possível especificar o valor de tipo de tráfego apropriado para a exceção não robô (TrafficType=XMLServiceConsumer).

Para especificar os caminhos a serem ignorados, conclua as etapas a seguir.

1. Efetue login no Portal do Tealeaf como administrador.
2. No menu **Portal**, selecione **Tealeaf > TMS**. O Sistema de gerenciamento do Tealeaf é exibido. Consulte "Sistema de gerenciamento do Tealeaf" no *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*.
3. Clique na guia **WorldView**.
4. Na lista suspensa Servidores, selecione o servidor que hospeda o pipeline de captura em que o Agente de sessão de referência do Tealeaf é implementado.
5. Clique no nó **Serviço de transporte**.
6. Selecione **Configuração do serviço de transporte**.
7. No painel Ações de configuração, clique em **Visualizar/Editar (Bruto)**.
8. A versão bruta do arquivo TealeafCaptureSocket.cfg é exibida. É possível optar por copiar e colar esse conteúdo em seu editor de texto favorito para edição.
9. No arquivo, localize a seção [TLTRef].
10. Procure as definições de configuração a seguir na seção [TLTRef]. Se não estiverem presentes, insira-as.

```
PathsToSkip=~MyPath*$;~YourPath*$
TrafficTypeForSkippedPaths=XMLService
BrowserForSkippedPaths=XMLServiceConsumer
```

em que

Configuração

Descrição

PathsToSkip

Insira uma lista de caminhos delimitados por pontos-e-vírgulas (;). É possível inserir expressões regulares. Por exemplo, é possível inserir um valor de ^MyPath*\$ para corresponder todos os caminhos que contêm a subsequência MyPath. Para obter mais informações sobre

expressões regulares, consulte "Expressões regulares na análise sintática do agente do usuário estendido".

TrafficTypeForSkippedPaths

Para caminhos que correspondem um valor especificado em PathsToSkip, essa configuração identifica o valor a ser inserido no objeto Tipo de tráfego. Consulte "Configurando eventos do agente do usuário" no *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*.

BrowserForSkippedPaths

Para caminhos que correspondem um valor especificado em PathsToSkip, essa configuração identifica o valor a ser inserido no objeto Tipo de navegador. Consulte "Configurando eventos do agente do usuário" no *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*.

11. Para salvar suas mudanças, clique em **Salvar**.
12. Para que a mudança seja enviada por push para outros Canisters em seu ambiente, clique em **Incluir tarefas e enviar**.

Expressões regulares na análise sintática do agente do usuário estendido

É possível usar expressões regulares nos valores definidos na configuração da análise sintática do agente do usuário.

A seguir estão as exceções para a implementação padrão de expressões regulares:

Caractere

Como é utilizado

- * Curinga
- ? Curinga
- . Sequência literal. Aparece frequentemente em definições de agente do usuário
- (Sequência literal. Aparece frequentemente em definições de agente do usuário
-) Sequência literal. Aparece frequentemente em definições de agente do usuário

Caractere de espaço

Tratado como espaço em branco

Nota: Devido às exceções acima e algumas outras diferenças, a implementação de expressões regulares para este agente de sessão e o IBM Tealeaf Visualizador RealiTea não é a mesma. Consulte "Expressões regulares no RealiTea Viewer" no *IBM Tealeaf RealiTea Viewer User Manual*.

A seguir estão alguns exemplos e como eles correspondem aos valores na análise sintática do agente do usuário.

Padrão RegEx

Corresponde

^IP\$

IP
SHIP
SHIPS

S.P

SP
SIP
SIT UP

S?P

SIP
SAP
SOP

S*P

SIP
SAP
PARAR

UAMatchers

A correspondência entre os valores detectados e o conjunto disponível de valores do agente do usuário é gerenciada pelo plug-in. Para cada tipo principal de agente do usuário, o Tealeaf fornece uma .dll separada que executa a análise correspondente.

Nota: Os plug-ins UAMatchers são fornecidos pelo Tealeaf. Os clientes podem não criar seus próprios plug-ins neste momento.

Nota: Quando os dados do agente do usuário não estão disponíveis nos arquivos públicos de definição padrão, um Correspondente de UA pode aumentar as informações do agente do usuário registradas na sessão com informações adicionais, como a versão do navegador ou a plataforma do navegador, ler diretamente da sequência do agente do usuário fornecida na solicitação original.

- Atualmente, o padrão Browscap não distingue entre a plataforma WinXP de 64 bits e a plataforma Windows Server 2003 de 64 bits, uma vez que as sequências de agente do usuário de ambas as plataformas são identificadas automaticamente como Windows NT 5.2. Por padrão, o Browscap identifica essa sequência de agente do usuário como uma máquina WindowsXP de 64 bits.

Os UAMatchers são armazenados no diretório a seguir.

Nota: Não mova, renomeie ou de outra forma, modifique esses arquivos.

```
<Tealeaf_install_directory>\System\UAMatchers
```

Análise sintática do agente do usuário estendido para aplicações móveis nativas

Aplicativos móveis individuais geralmente enviam uma sequência de agentes de usuário exclusiva que não é conhecida de nenhum repositório público, ou podem nem enviar um agente de usuário. Como resultado, a detecção do agente de usuário para aplicações móveis nativas não pode depender de WURFL, Browscap ou de outro padrão público.

Para ativar o rastreamento de informações relacionadas ao agente do usuário, as estruturas clientes do Tealeaf para aplicações móveis nativas enviam as informações de cabeçalho a seguir:

Estrutura de criação de log

Exemplo de cabeçalho enviado

Estrutura de Criação de Log do Android

```
HTTP_X_TEALEAF=device (Android) Lib/0.0.10
```

Estrutura de criação de log iOS

```
HTTP_X_TEALEAF=device (iOS) Lib/8.5.4.1
```

Nota: O cabeçalho acima também é usado pela solução IBM Tealeaf Captura de UI para AJAX. No entanto, a detecção do agente do usuário para o IBM Tealeaf Captura de UI para AJAX é originada do cliente que está sendo usado na sessão. Consulte “Referências de captura do lado do cliente” na página 37.

Quando o Agente de sessão de referência do Tealeaf detecta o cabeçalho HTTP_X_TEALEAF e o valor (android) ou (ios), ele executa as tarefas a seguir:

- O Agente de sessão de referência do Tealeaf sobrescreve a variável de solicitação para o tipo de tráfego:

```
TLT_TRAFFIC_TYPE=MOBILE_APP
```

- Esse valor aparece, consequentemente, como o valor MOBILE_APP na dimensão Tipo de tráfego. Consulte "Guia dimensões do TEM" no *IBM Tealeaf Event Manager Manual*.

- O Agente de sessão de referência do Tealeaf sobrescreve a variável de solicitação para a plataforma do navegador:

- Android:

```
TLT_BROWSER_PLATFORM=Android
```

- iOS:

```
TLT_BROWSER_PLATFORM=iOS
```

- O Agente de sessão de referência do Tealeaf procura o cabeçalho HTTP_X_TEALEAF_PROPERTY, que é enviado das estruturas clientes com informações do agente de usuário estendido. Por exemplo:

```
HTTP_X_TEALEAF_PROPERTY=TLT_BROWSER=StraussAndPlesser Native;  
TLT_BROWSER_VERSION=8.5; TLT_BROWSER_PLATFORM=Android;  
TLT_BRAND=Asus; TLT_MODEL=Asus Eee Pad Transformer TF101;  
TLT_SCREEN_HEIGHT=800; TLT_SCREEN_WIDTH=1280;  
TLT_COLOR_DEPTH=65536
```

- Esses valores são usados para preencher a seção [ExtendedUserAgent]. Por exemplo:

```
[ExtendedUserAgent]  
TLT_BROWSER=StraussAndPlesser Native  
TLT_BROWSER_VERSION=8.5  
TLT_BROWSER_PLATFORM=Android  
TLT_BRAND=Asus  
TLT_MODEL=Asus Eee Pad Transformer TF101  
TLT_SCREEN_HEIGHT=800  
TLT_SCREEN_WIDTH=1280  
TLT_COLOR_DEPTH=65536
```

Os campos [ExtendedUserAgent] a seguir não são preenchidos com dados de aplicações móveis nativas, uma vez que os campos são aplicáveis apenas a navegadores:

```
TLT_BROWSER_JAVASCRIPT  
TLT_BROWSER_COOKIES  
TLT_PICTURE_SUPPORT  
TLT_VIDEO_SUPPORT  
TLT_STREAMING_SUPPORT
```

Nota: Algumas das variáveis acima poderão ser inseridas com valores false se a própria solicitação incluir um agente do usuário. Depois que esses campos são inseridos na seção [ExtendedUserAgent], os campos e as propriedades de HTTP_X_TEALEAF_PROPERTY são aplicados.

Modo Anterior para análise sintática do agente do usuário

Na liberação 7.2.12.729x, o Tealeaf introduziu uma nova implementação de análise sintática do agente do usuário que fornece uma correspondência muito mais precisa de agentes de usuário detectados no fluxo de captura. Se desejar, é possível ativar a implementação anterior de análise sintática do agente do usuário como um Modo Anterior.

Nota: O Tealeaf recomenda fortemente o uso da implementação mais recente de análise sintática do agente do usuário. A análise sintática do agente usuário do Modo Anterior fornecida a clientes que fizeram upgrade de versões que suportavam a implementação anterior da análise sintática do agente do usuário ainda não pode alternar para a nova implementação neste momento. Em uma liberação futura, a análise sintática do agente usuário do Modo Anterior será, provavelmente, descontinuada.

Para obter mais informações sobre o Modo Anterior, consulte "Agente de Sessão de Referência do Tealeaf - Modo Anterior" no *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*.

Sobrecarregando o campo de referência do aplicativo

Nota: A partir da Liberação 8.0, a capacidade de capturar o tipo de agente do usuário é melhor manipulada criando-se uma dimensão que é preenchida por um padrão que detecta o valor diretamente a partir da solicitação. Se esse recurso tiver sido ativado, você deverá desativá-lo e projetar uma dimensão para capturar o conteúdo. É provável que esse recurso seja descontinuado em uma liberação futura. Consulte "Guia dimensões do TEM" no *IBM Tealeaf Event Manager Manual*.

Opcionalmente, é possível configurar o Agente de sessão de referência do Tealeaf para substituir o conteúdo padrão que é inserido no campo TLT_APPLICATION_NAME da seção [appdata] da solicitação.

Para ativar, execute um dos procedimentos a seguir:

- TealeafCaptureSocket.cfg:

No [TLTRef] de TealeafCaptureSocket.cfg, configure o parâmetro a seguir:

```
OverloadAppRef=true
```

- TMS:

1. Se você estiver configurando por meio do TMS, inclua o agente de sessão no pipeline por meio do Editor de Pipeline. Consulte "Editor de pipeline do TMS" no *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*.
2. Clique no ícone **Agente de sessão TLTRef** no Editor de Pipeline. Em seguida, clique em **Editar**.
3. Clique em **Incluir itens de configuração**.
4. Selecione a caixa de seleção Sobrecarregar o campo de referência do aplicativo.
5. Clique em **OK** duas vezes.
6. Clique em **Salvar**.
7. Configure uma tarefa para atualizar todos os servidores imediatamente.

Quando a opção OverloadAppRef estiver configurada como True, o valor de TLT_APPLICATION_NAME será substituído pelo valor do tipo de tráfego extraído do cache do agente do usuário. Os valores possíveis são os seguintes:

- BOT
- MÓVEL
- BROWSER
- MOBILE_BOT
- UNKNOWN

Nota: Quando o campo de referência do aplicativo está sobrecarregado, os únicos identificadores visíveis para o Canister são aqueles associados aos valores de tipo de tráfego acima.

Sobrecarga e o UI Capture

Se o UI Capture for implementado quando o campo **Referência do aplicativo** estiver sobrecarregado, o valor de TLT_APPLICATION_NAME extraído de informações do agente do usuário também será gravado no valor TLT_CUI_APPLICATION_NAME, inserido pelo agente de sessão quando HTTP_X_TEALEAF_PAGE_URL é detectado na solicitação.

Nota: HTTP_X_TEALEAF_PAGE_URL é inserido pelo UI Capture. Consulte "Perguntas mais frequentes do UI Capture" no *IBM Tealeaf UI Capture for Ajax FAQ*.

Por padrão, esse valor contém o caminho da URL da página pai. Para obter mais informações sobre como configurar esse cabeçalho, consulte "Referência do UI Capture for Ajax" no *IBM Tealeaf UI Capture for Ajax Guide*.

Na tabela abaixo, é possível revisar o mapeamento das variáveis da solicitação de destino e como são preenchidas com dados quando a sobrecarga é desativada e ativada.

Tabela 6. Sobrecarga e o UI Capture

Variável da solicitação de destino	Origem da solicitação padrão	Origem da solicitação sobrecarregada
TLT_CUI_APPLICATION_NAME	HTTP_X_TEALEAF_PAGE_URL header	Se sobrecarregada: TLT_TRAFFIC_TYPE
TLT_APPLICATION_NAME	[env]/URL	Se sobrecarregada: TLT_TRAFFIC_TYPE

Ambas as variáveis do aplicativo na solicitação contêm as informações de tipo de tráfego que são extraídas para o agente de usuário detectado.

O valor para TLT_CUI_URL é configurado pelo agente de sessão e não é afetado pela sobrecarga do campo do aplicativo. Consulte "Referências de captura do lado do cliente" na página 37.

Definições de configuração

As definições de configuração a seguir estão disponíveis para o Agente de sessão de referência do Tealeaf:

- Os valores de Nome de exibição são exibidos no TMS, que é o método recomendado para configurar agentes de sessão. Consulte "Sistema de gerenciamento do Tealeaf" no *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*.
- Os valores de Nome são exibidos em TealeafCaptureSocket.cfg.

Tabela 7. Definições de configuração

Nome de exibição	Nome	Descrição
Análise sintática do agente de usuário avançado	AdvancedUAParsing	Quando configurada como True, o Agente de sessão de referência do Tealeaf usa o cache de autolimpeza para acelerar as consultas de informações do agente do usuário. Esse cache contém os agentes de usuário vistos mais recentemente. O valor padrão é True. Consulte "Configurando a detecção do agente do usuário" no <i>IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual</i> .
Permitir extensões vazias	AllowEmptyExtension	Quando True, as URLs que não contêm uma extensão têm permissão para serem normalizadas. O valor padrão é True.
Dias para manter estatísticas	StatsKeepDays	O número de dias para reter estatísticas sobre o Agente de sessão de referência do Tealeaf em arquivos de log de rolagem. O valor padrão é 30.
Estatísticas de referência de log	OutputReferenceStats	Quando configuradas como True, as estatísticas sobre as operações do Agente de sessão de referência do Tealeaf são geradas a cada hora para relatório por meio do agente de sessão do Criador de Logs de Estatísticas. O valor padrão é True.
Tamanho Máximo do Cache	MaxCacheSize	O número máximo de entradas no cache. O valor padrão é 2000. Nota: Se Análise sintática do agente de usuário avançado estiver ativada, esse valor deverá ser especificado.
Normalizar nome do aplicativo	NormalizeAppName	Quando configurado como True, o valor de TLT_APPLICATION_NAME é configurado com o diretório virtual definido como o valor entre as primeiras duas barras da URL. O valor padrão é True.

Tabela 7. Definições de configuração (continuação)

Nome de exibição	Nome	Descrição
Normalizar host	NormalizeHost	Quando configurado como True, é executada uma manipulação extra de dados para normalizar valores de host antes de serem salvos como IDs de referência. O valor padrão é True.
Normalizar servidor	NormalizeServer	Quando configurado como True, TLT_SERVER é configurado com o valor de LOCAL_ADDR. O valor padrão é True.
Normalizar URL	NormalizeURL	São consideradas apenas as URLs com os códigos de extensão e de status listados em NormalizeURLExt. <ul style="list-style-type: none"> Se a URL terminar em uma barra, a raiz padrão será anexada e a URL será decodificada. Se a URL contiver um dos caracteres (/ , ; ; ?), ela será truncada nesse caractere. O valor padrão é True.
Intervalo de remoção	PruningInterval	O intervalo em minutos em que o cache do agente do usuário é atualizado com os agentes de usuário vistos mais recentemente. O valor padrão é 10. Nota: Se Análise sintática do agente de usuário avançado estiver ativada, esse valor deverá ser especificado.
Ocorrências mín. de estatísticas de referência	OutputReferenceStatsMin	Número mínimo de ocorrências durante um intervalo de log de estatística para qualificar as estatísticas de referência para criação de log. O valor-padrão é 1.
Intervalo de atualização de referência	UpdateInterval	Intervalo em segundos no qual os arquivos de referência são atualizados ou lidos. O valor padrão é 60.
Análise sintática do referenciador	ReferrerParsing	Quando configurada como True, os valores do referenciador são analisados e normalizados. O valor padrão é True. Consulte "Análise sintática do referenciador" na página 40.
Intervalo de relatório de estatísticas	StatsReportingInterval	O intervalo em minutos no qual o agente de sessão relata estatísticas. Os valores a seguir são aceitos: 5, 10, 15, 30 ou 60. Nota: Esse intervalo é relativo ao início da hora. Por exemplo, um valor de 30 gera estatísticas às 12h, 12h30 e assim por diante.
Códigos de status	NormalizeURLStatusCode	A lista de códigos de status de URL capacitados que podem ser normalizados. O valor padrão é 0;200;302;304;400;402;403;404;410;500;501;502;503;504;505.
Documento padrão de URL	NormalizeURLRootDefault	Se a URL indicar que o recurso é um diretório, esse valor será inserido como o nome do arquivo padrão. O valor padrão é DEFAULTPAGE.
Extensões de URL	NormalizeURLExt	A lista de URLs delimitada por ponto e vírgula a ser normalizada. O valor padrão é ACTION;ASMX;ASP;ASPX;CSS;DO;HTM;HTML;GIF;ICO;JPG;JS;JSP;JHTML; PDF;PHP;SWF.
Regras de referência de URL	URLReferenceRules	Se as regras de referência de URL estão ativadas. O valor padrão é true.
Arquivo de regras de referência de URL	URLReferenceRulesFile	O caminho e o nome do arquivo das regras de referência de URL. O valor padrão é .\system\Reference_Path_Rules.txt. <ul style="list-style-type: none"> Os caminhos relativos são relativos ao diretório que contém a DLL em uso.
Modo de regras de referência de URL	URLReferenceRulesMode	O modo para regras de referência de URL. O valor padrão é cont. <ul style="list-style-type: none"> stop – o processamento da URL termina depois que o conjunto de regras ou o diretório virtual falha ao corresponder. O processamento sempre para depois de um conjunto de regras ou um diretório virtual correspondente. cont – o processamento de URL continua, mesmo se uma condição de falha for atendida.
Usar dir. virtual completo	UseFullVirtualDir	Se configurado como True, serão feitas correspondências para a sequência inteira de diretórios virtuais, mesmo se incluir uma barra (por exemplo, myapp\subdir). Se configurado como False, as correspondências serão determinadas pela configuração URLReferenceVirtualDir em uso. O valor padrão é False. <ul style="list-style-type: none"> Consulte "Referenciando diretórios virtuais" na página 52.

Tabela 7. Definições de configuração (continuação)

Nome de exibição	Nome	Descrição
Dir. virtuais de URL	URLReferenceVirtualDir	Uma lista de diretórios virtuais de URL, que são separados por vírgulas e sem espaços. O valor padrão é <code>servlets;cgi-bin</code> . <ul style="list-style-type: none"> • Outras opções estão disponíveis. Consulte "Referenciando diretórios virtuais".
Diretório de arquivos do agente do usuário	UAFilesDir	Esse diretório deve conter todos os arquivos de análise sintática do agente do usuário necessários: <ul style="list-style-type: none"> • <code>BrowsCap.csv</code> para detecção do agente do usuário de desktop • <code>WURFL.csv</code> para agentes de usuários móveis • <code>UserCap.csv</code> para quaisquer sequências de detecção do agente do usuário definidas pelo usuário Nota: <ul style="list-style-type: none"> – Se Análise sintática do agente de usuário avançado estiver ativada, esse valor deverá ser especificado. – Esse valor deve ser um caminho completo para o diretório. Não use um caminho relativo. – É possível especificar esse caminho como um caminho UNC. <ul style="list-style-type: none"> • Consulte "Configurando a detecção do agente do usuário" no <i>IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual</i>.

Tabela 8. Itens de configuração adicionais:

Nome de exibição	Nome	Descrição
Estatísticas de URL de log	OutputURLStats	Essa ferramenta de depuração pode ser usada para produzir a saída de estatísticas de URL. O valor padrão é <code>False</code> .
Sobrecarregar campo de referência do aplicativo	OverloadAppRef	Quando configurado como <code>True</code> , o valor de <code>TLT_APPLICATION_NAME</code> no buffer de solicitação é substituído pelo valor do tipo de navegador que é extraído do cache do agente do usuário. Consulte "Sobrecarregando o campo de referência do aplicativo" na página 49.

Referenciando diretórios virtuais

É possível especificar todas as partes ou partes específicas da URL para usar como o diretório virtual.

Para usar a URL inteira, configure `UseFullVirtualDir` como `True`.

Para usar parte da URL, configure `UseFullVirtualDir` como `True`. É possível determinar a parte da URL para usar como o diretório virtual configurando um dos parâmetros a seguir como `True`. Suponha que a URL a seguir seja encontrada:

`/dir/sub-dir/sub-sub-dir/page.html`

- Se `URLReferenceVirtualDir=true`, o diretório virtual será:
`dir`
- Se `URLReferenceVirtualDir2=true`, o diretório virtual será:
`sub-dir`
- Se `URLReferenceVirtualDir3=true`, o diretório virtual será:
`sub-sub-dir`

Qualquer configuração para `URLReferenceVirtualDir4` e acima será ignorada.

Agente de sessão de referência do Tealeaf em ambientes com vários Canisters

O agente de sessão deve ser implementado em um local consistente em cada pipeline do Windows de cada Canister que está processando ocorrências. Em um ambiente com vários Canisters, todos os Canisters podem se comunicar independentemente com o banco de dados para recuperar valores de referência.

Agentes de sessão do Tealeaf

- "Incluindo um agente de sessão" no *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*.
- "Agente de sessão do arquivo" no *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*
- "Agente de sessão de indexação de atributo" no *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*
- "Agente de sessão do Canister" no *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*
- "Agente de sessão do analisador sintático de cookie" no *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*
- "Agente de sessão de descarte de dados" no *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*
- "Agente de sessão do analisador sintático de dados" no *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*
- "Agente de sessão de desacoplamento" no *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*
- "Agente de sessão do desacoplador estendido" no *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*
- "Agente de sessão de privacidade estendida" no *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*
- "Agente de sessão do Health-Based Routing (HBR)" no *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*
- "Agente de sessão de inflação" no *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*
- "Agente de sessão do analisador sintático móvel JSON" no *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*
- "Agente de sessão de código gerenciado" no *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*
- "Agente de sessão nula" no *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*
- "Agente de sessão de privacidade" no *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*
- "Agente de sessão do Real-Time Monitoring and Alert (RTA)" no *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*
- "Agente de sessão de Tags de resposta para solicitação" no *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*
- "Agente de sessão de divisão de RTA" no *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*
- "Agente de sessão do sistema de sessão" no *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*
- "Agente de sessão do roteador de sessão" no *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*
- "Agente de sessão de soquete" no *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*
- "Agente de sessão de criador de logs de estatísticas" no *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*
- Agente de sessão de referência do Tealeaf
- "Agente de sessão do sistema de sessão do Tealeaf" no *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*
- "Agente de sessão de TimeGrades" no *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*
- "Agente de sessão de TLI" no *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*

- "Agente de sessão de decodificação de URL" no *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*

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 website a seguir:

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

Use as informações contidas na tabela a seguir para visualizar a documentação do produto IBM Tealeaf:

Tabela 9. Obtendo ajuda

Para visualizar...	Faça isto...
Documentação do produto	No portal do IBM Tealeaf , acesse ? > Documentação do produto.
Ajuda para uma página no Portal do IBM Tealeaf	No portal do IBM Tealeaf , acesse ? > Ajuda para esta página.

Documentos disponíveis para produtos IBM Tealeaf

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

Tabela 10. Documentação disponível para produtos IBM Tealeaf

Produtos IBM Tealeaf	Documentos disponíveis
IBM Tealeaf CX	<ul style="list-style-type: none">• <i>Guia de Visão Geral do IBM Tealeaf Customer Experience</i>• <i>Guia do IBM Tealeaf CX Client Framework Data Integration</i>• <i>Manual de Configuração do IBM Tealeaf CX</i>• <i>Manual do Injetor de Cookies do IBM Tealeaf CX</i>• <i>Guia de Bancos de Dados do IBM Tealeaf CX</i>• <i>Manual do Gerenciador de Eventos do IBM Tealeaf CX</i>• <i>Glossário do IBM Tealeaf CX</i>• <i>Manual de Instalação do IBM Tealeaf CX</i>• <i>Manual do PCA do IBM Tealeaf CX</i>• <i>Notas sobre a Liberação do PCA do IBM Tealeaf CX</i>
IBM Tealeaf CX	<ul style="list-style-type: none">• <i>Manual de Captura do Lado do Cliente do IBM Tealeaf CX RealTea</i>• <i>Manual do Usuário do IBM Tealeaf CX RealTea Viewer</i>• <i>Notas sobre a Liberação do IBM Tealeaf CX</i>• <i>Manual de Upgrade da Liberação do IBM Tealeaf CX</i>• <i>Perguntas Mais Frequentes de Suporte do IBM Tealeaf CX</i>• <i>Guia de Resolução de Problemas do IBM Tealeaf CX</i>• <i>Guia do IBM Tealeaf CX UI Capture j2</i>• <i>Notas sobre a Liberação do IBM Tealeaf CX UI Capture j2</i>
IBM Tealeaf cxImpact	<ul style="list-style-type: none">• <i>Manual de Administração do IBM Tealeaf cxImpact</i>• <i>Manual do Usuário do IBM Tealeaf cxImpact</i>• <i>Guia de Criação de Relatórios do IBM Tealeaf cxImpact</i>
IBM Tealeaf cxConnect	<ul style="list-style-type: none">• <i>Manual de Administração do IBM Tealeaf cxConnect for Data Analysis</i>• <i>Manual de Administração do IBM Tealeaf cxConnect for Voice of Customer</i>• <i>Manual de Administração do IBM Tealeaf cxConnect for Web Analytics</i>
IBM Tealeaf cxOverstat	<i>Manual do Usuário do IBM Tealeaf cxOverstat</i>

Tabela 10. Documentação disponível para produtos IBM Tealeaf (continuação)

Produtos IBM Tealeaf	Documentos disponíveis
IBM Tealeaf cxReveal	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Manual de Administração do IBM Tealeaf cxReveal</i> • <i>Guia de API do IBM Tealeaf cxReveal</i> • <i>Manual do Usuário do IBM Tealeaf cxReveal</i>
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"> • <i>Guia do IBM Tealeaf CX Mobile Android Logging Framework</i> • <i>Notas sobre a Liberação do IBM Tealeaf Android Logging Framework</i> • <i>Manual de Administração do IBM Tealeaf CX Mobile</i> • <i>Manual do Usuário do IBM Tealeaf CX Mobile</i> • <i>Guia do IBM Tealeaf CX Mobile iOS Logging Framework</i> • <i>Notas sobre a Liberação do IBM Tealeaf iOS Logging Framework</i>

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 um representante IBM local para obter informações sobre produtos e serviços disponíveis atualmente em sua área. Qualquer referência a produtos, programas ou serviços IBM não significa que apenas produtos, programas ou serviços IBM possam ser utilizados. Qualquer produto, programa ou serviço funcionalmente equivalente, que não infrinja nenhum direito de propriedade intelectual da IBM poderá ser utilizado em substituição a este 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 aplicativos de patentes pendentes relativos a assuntos descritos neste documento. O fornecimento desta publicação não garante ao Cliente nenhum direito 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 13001-970

Para consultas sobre licença relacionadas a informações de DBCS (Conjunto de Caracteres de Byte Duplo), entre em contato com o Departamento de Propriedade Intelectual da IBM em seu país ou envie pedidos de 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 contidos nesses Web sites não fazem parte dos materiais desse produto IBM e a utilização desses Web sites é de inteira responsabilidade do Cliente.

A IBM pode utilizar 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) a utilização mútua das informações trocadas, devem entrar em contato com:

Gerência de Relações Comerciais e Industriais da IBM Brasil
Av. Pasteur, 138-146
Botafogo
Botafogo
CEP 13001-970

Essas informações podem estar disponíveis, sujeitas aos termos e condições adequados, 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.

Os dados de desempenho aqui contidos foram determinados em um ambiente controlado. Portanto, os resultados obtidos em outros ambientes operacionais poderão 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 por meio de extrapolação. O resultado real pode 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 estes 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 instruções relativas à orientação ou intenção futura da IBM estão sujeitas a alterações ou retiradas sem aviso prévio e representam apenas metas e objetivos.

Estas informações contêm exemplos de dados e de relatórios usados em operações de negócios diárias. Para ilustrá-los da 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 utilizados por uma empresa real é mera coincidência.

LICENÇA DE COPYRIGHT:

Estas informações contêm programas aplicativos de amostra no idioma de origem, as quais ilustram técnicas de programação em diversas plataformas operacionais. O Cliente pode copiar, modificar e distribuir estes programas de exemplo sem a necessidade de pagar à IBM, com objetivos de desenvolvimento, utilização, marketing ou distribuição de programas aplicativos em conformidade com a interface de programação de aplicativo para a plataforma operacional para a qual os programas de exemplo são criados. Esses exemplos não foram completamente testados sob todas as circunstâncias. Quanto a esses programas, a IBM, entretanto, não pode garantir ou deixar subentendido sua confiabilidade, capacidade de manutenção ou funcionamento. Os programas de amostra são fornecidos "no estado em que se encontram", sem garantia de tipo algum. A IBM não deve ser responsabilizada por quaisquer danos resultantes de uso dos programas de amostra.

Marcas Registradas

IBM, o logotipo IBM e [ibm.com](http://www.ibm.com) são marcas ou marcas registradas da International Business Machines Corp., registradas em vários países no mundo todo. Outros nomes de produto e serviço podem ser marcas registradas da IBM ou outras empresas. Uma lista atual de marcas registradas da IBM está disponível na Web em "Copyright and trademark information" em www.ibm.com/legal/copytrade.shtml.

Considerações de Política de Privacidade

Produtos de software IBM, incluindo soluções de software como serviço, ("Ofertas de Software") poderão usar cookies ou outras tecnologias para coletar informações de uso do produto, a fim de ajudar a melhorar a experiência do usuário final, para customizar interações com o usuário final ou para outros propósitos. Um cookie é uma parte de dados que um website pode enviar ao navegador, que pode, então, ser armazenado no 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 usado 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 poderá usar cookies persistentes e de sessão que farão a coleta de nome de usuário do usuário além de outras informações pessoais com o propósito de gerenciamento de sessões, usabilidade de usuário melhorada ou outros propósitos funcionais ou de rastreamento. Esses cookies podem ser desativados, mas a desativação deles também eliminará a funcionalidade que eles ativam.

Várias jurisdições regulam a coleta de informações pessoais 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 for adequado.

A IBM exige que os Clientes (1) forneçam um link claro e visível aos termos de uso de website do Cliente (política de privacidade, por exemplo) que inclui um link para a coleta de dados da IBM e do Cliente e as práticas de uso, (2) notifiquem que os cookies e gifs limpos/web beacons sejam colocados no computador do visitante pela IBM em nome do Cliente, juntamente com uma explicação dos

propósitos de tal tecnologia e (3) para a a extensão exigida por lei, obter o consentimento dos visitantes do website, antes da colocação de cookies e gifs limpos/web beacons colocados pelo Cliente ou pela IBM em nome do Cliente nos dispositivos do visitante do website

Para obter informações adicionais sobre o uso de várias tecnologias, incluindo cookies, para esses propósitos, consulte as Instruções de Privacidade Online da IBM em: <http://www.ibm.com/privacy/details/us/en>, seção intitulada "Cookies, Web Beacons e Outras Tecnologias".



Impresso no Brasil