

IBM Tealeaf CX Mobile
Versão 9 Release 0.1
4 de dezembro 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 59.

Índice

Manual de Administração do Tealeaf CX Mobile v

Capítulo 1. Visão geral da configuração do CX Mobile 1

Componentes de configuração do CX Mobile	1
Pré-requisitos de configuração	4
Configuração inicial do CX Mobile	4
Testando sua Configuração	6

Capítulo 2. Configurar o Tealeaf para visitantes móveis. 7

Configuração do WURFL	9
Campos de referência do Tealeaf para o CX Mobile	10
Dimensões de referência	11

Capítulo 3. Visão geral de agentes do usuário para o CX Mobile. 13

Gerenciar agentes do usuário no Tealeaf Mobile	13
Agentes do usuário do Tealeaf	13
Ativar a detecção do agente de usuário estendido	17
Agentes do Usuário Móvel e robôs	18
Padrões públicos	18
Ferramentas do Agente do Usuário	18
Eventos do agente do usuário	19
Tutorial.	19
Importar Modelos de Relatório do Agente do Usuário.	19
Configurar detecção do agente do usuário	19
Tipos de arquivos	19
Revisar arquivos de configuração	22
Campos do agente do usuário padrão	24
Ativar a detecção do agente de usuário estendido	25
Ferramentas do agente do usuário.	25
Convertendo o arquivo WURFL	26
Criar listas de valores do evento do agente do usuário	27
Revisar arquivos de configuração	27

Capítulo 4. Arquivos de configuração do agente do usuário 29

Mantenha o sistema CX	29
---------------------------------	----

Fazendo o ciclo de serviços	29
Manutenção do Canister (TLTMaint)	30
Backup e restauração	31
Criando um script de encerramento no Windows	31
Atualizando arquivos de agente do usuário.	32
Manutenção para o CX Mobile	33
Atualizando o WURFL	33
Gerando listas de valores do agente do usuário para visitantes móveis.	34
Atualizando eventos móveis com novas listas de valores do agente do usuário	34
Revisando UserSupplement.csv	34

Capítulo 5. Agente de sessão de referência do Tealeaf. 35

Tutorial.	35
Inclua o agente de sessão.	35
Referências de captura do lado do cliente	36
Valores de referência de caminho	36
Determine os valores de caminho	36
Dimensões de alto volume	38
Mais opções de análise sintática de referência	38
Análise sintática do referenciador	38
Análise sintática do agente de usuário estendido	39
Sobrecarregando o campo de referência do aplicativo	48
Definições de configuração	50
Diretórios virtuais de referência	54
Agente de sessão de referência do Tealeaf em ambientes com vários Canisters.	54

Capítulo 6. Documentação e ajuda do IBM Tealeaf. 57

Avisos	59
Marcas Registradas	61
Considerações de Política Privada	61

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 simples com a solução IBM Tealeaf CX. O módulo IBM Tealeaf CX Mobile usa alguns recursos e componentes que são compartilhados com o produto base do IBM Tealeaf cxImpact.

O módulo IBM Tealeaf CX Mobile é um módulo licenciado separadamente da plataforma IBM Tealeaf CX. Entre em contato com seu representante do IBM Tealeaf.

- Para obter mais informações sobre a ativação do Tealeaf e dos dados que são adquiridos de dispositivos móveis, consulte "Visão Geral do CX Mobile" no Manual do Usuário do *IBM Tealeaf CX Mobile*.

Em algumas seções deste manual, a documentação é sobreposta com conteúdo do "Manual de Administração do cxImpact" no *Manual de Administração do IBM Tealeaf cxImpact*. Para que todas as informações de segundo plano necessárias para configurar o IBM Tealeaf CX Mobile sejam fornecidas, esses materiais são incluídos neste documento.

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 do 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.

Componentes de configuração do CX Mobile

É possível configurar diversos componentes do Tealeaf para o IBM Tealeaf CX Mobile. O módulo IBM Tealeaf CX Mobile é um módulo licenciado separadamente da plataforma IBM Tealeaf CX, Entre em contato com seu representante do IBM Tealeaf. .

Para mais obter informações sobre a ativação do Tealeaf e dos dados que são adquiridos de dispositivos móveis, consulte "Visão Geral do CX Mobile" no Manual do Usuário do *IBM Tealeaf CX Mobile*.

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 *Manual de Administração do IBM Tealeaf cxImpact*. 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

Ao implementar a licença do IBM Tealeaf CX Mobile, a instalação tem acesso à funcionalidade e aos componentes a seguir:

1. A captura de eventos do lado do cliente a partir de suas aplicações móveis nativas para todas as estruturas de clientes móveis do Tealeaf.
2. A captura e a gravação de dados de dispositivo móvel com a sessão depois que o padrão público WURFL é convertido para uso no Tealeaf.
3. O acesso aos recursos móveis específicos durante a reprodução da sessão no Browser-Based Replay (BBR) e IBM Tealeaf CX RealTea Viewer (RTV). Depois

de implementar a licença do IBM Tealeaf CX Mobile, cada usuário do RTV em seu ambiente deve atualizar a versão armazenada em cache local da chave de licença por meio do aplicativo. O BBR verifica automaticamente a chave de licença durante a reprodução.

4. A captura de eventos do dispositivo móvel, como gestos e toques, que são enviados para o Tealeaf quando você implementa eventos de dispositivos móveis do IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX, como gestos e toques, serão capturados do dispositivo e enviados para o Tealeaf.

Ao ativar os recursos licenciados, é possível fazer download do modelo de painel móvel a partir do Tealeaf para relatar sobre os dados móveis.

Componentes do CX Mobile

Esta tabela lista e descreve os componentes do CX Mobile que são instalados e configurados:

Componente	Descrição
SessionAgentTLTRef.dll	Esse agente de pipeline inclui a seção [ExtendedUserAgent] no buffer de solicitação HTTP(S). Locais de instalação: <ul style="list-style-type: none"> • Pipeline do Windows • Instalado em máquinas HBR, se implementadas. • Consulte "Editor de pipeline do TMS" no <i>IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual</i>.
UserAgentRevealer.exe	Use essa ferramenta para incluir manualmente entradas de agente do usuário. <ul style="list-style-type: none"> • Local de instalação: pasta de instalação raiz do Tealeaf.
Wurf12csv.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). <ul style="list-style-type: none"> • 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. <ul style="list-style-type: none"> • Local de instalação: <Tealeaf>\System
UserCap.csv	Esse arquivo pode ser usado para complementar Browscap.csv e WURFL com mais definições. <ul style="list-style-type: none"> • Local de instalação: <Tealeaf>\System

Componente	Descrição
Estruturas da aplicação móvel nativa	<p>Como parte da instalação do IBM Tealeaf CX Mobile, as estruturas de aplicações móveis nativas a seguir são instaladas no Portal Server:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estrutura de criação de log Android do Tealeaf • Estrutura de criação de log iOS do Tealeaf <p>Essas estruturas de criação de log são instaladas como arquivos ZIP no local a seguir no Portal Server:</p> <pre><Tealeaf_install_directory>\NativeMobile SDK</pre> <p>Quando implementadas, essas estruturas de captura eventos da interface com o usuário do lado do cliente e outras informações de dispositivo de aplicações móveis nativas nas plataformas suportadas.</p> <p>O uso das estruturas clientes do Tealeaf requer mais instalação, configuração e implementação com suas aplicações móveis nativas.</p> <p>Para obter informações adicionais:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consulte "Guia de referência da estrutura de criação de log Android do Tealeaf" no <i>IBM Tealeaf Android Logging Framework Reference Guide</i> • Consulte "Guia de referência da estrutura de criação de log iOS do Tealeaf" no <i>IBM Tealeaf iOS Logging Framework Reference Guide</i> <p>A estrutura do UI Capture pode ser implementada para capturar mais eventos da interface com o usuário por meio da experiência móvel de navegação.</p>
Tealeaf RealTea Viewer	<p>O IBM Tealeaf CX RealTea Viewer pode ser usado para reproduzir sessões móveis que usam as mesmas dimensões de tela que o dispositivo móvel.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Local de instalação: área de trabalho do usuário do Tealeaf • Consulte "Manual do Usuário do RealTea Viewer (RTV)" no <i>IBM Tealeaf RealTea Viewer User Manual</i>. • 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 "CX Browser Based Replay" no <i>IBM Tealeaf cxImpact User Manual</i>.

Componente	Descrição
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 um número eventos que são configurados para detectar características de agentes de usuários móveis.

Pré-requisitos de configuração

CX Mobile usa os recursos do IBM Tealeaf cxImpact. Ao configurar CX Mobile, deve-se primeiro concluir as etapas de configuração iniciais para o IBM Tealeaf cxImpact.

Instalar

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

UI Capture for RTV Replay

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*.

UI Capture para Replay

Para reproduzir sessões da Web móvel na Liberação 8.1 ou mais recente, deve-se instalar ou fazer upgrade para o IBM Tealeaf CX UI Capture for 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*.

Configuração inicial do CX Mobile

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.

Esta seção descreve 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>.

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

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*.

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 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*.

Testando sua 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. Testar o CX Mobile faz parte do teste de ponta a ponta de seus componentes do Tealeaf.

Talvez seja necessário aguardar alguns minutos depois que você ativar a detecção do agente de usuário e importar o painel móvel antes que os eventos móveis sejam acionados por dados da sessão. Se você tiver dificuldades enquanto você estiver procurando eventos ou visualizando o Painel móvel, aguarde alguns minutos e tente novamente.

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

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.
2. Revisar o Painel Móvel. Se você instalou o painel Tráfego Móvel:
 - a. No menu **Painel**, selecione **Painel móvel**.
 - b. Revise o conteúdo no painel para verificar se ele está sendo preenchido com dados.
3. Revise outros relatórios do Tealeaf. Verifique os outros relatórios de visitantes móveis no Tealeaf para verificar se eles estão sendo preenchidos com dados.

Capítulo 2. Configurar o Tealeaf para visitantes móveis

IBM Tealeaf CX Mobile é projetado para integrar com a plataforma IBM Tealeaf cxImpact . 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.

Tarefas de configuração

Para capturar a rápida evolução do cliente base do dispositivo móvel, o IBM Tealeaf CX Mobile requer mais configuração e atualizações periódicas para refletir o cenário em constante mudança dos dispositivos móveis. As tarefas de configuração que você realiza incluem:

1. Atualize todos estes arquivos que estão em sua instalação:

Arquivo	Descrição	Origem
browscap.csv	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Tealeaf suporta apenas a versão csv deste arquivo.</p>	http://browsers.garykeith.com

Arquivo	Descrição	Origem
WURFL	<p>Esse arquivo é um padrão público usado para detectar agentes de usuários móveis. Ele é necessário para o IBM Tealeaf CX Mobile. Consulte o "Configuração do WURFL" na página 9.</p> <p>Devido à frequência de introdução de novos agentes de usuários móveis, atualize o WURFL regularmente a partir da origem. Consulte o "Manutenção para o CX Mobile" na página 33.</p> <p>Depois que esse arquivo for transferido por download, ele deverá ser convertido com o utilitário <code>Wurfl2csv.exe</code> em um formato que seja utilizável pelo Tealeaf.</p>	http://wurfl.sourceforge.net/
UserCap.csv	<p>Esse arquivo é usado para sobrescrever o arquivo <code>Browscap.csv</code> com as mudanças feitas nas sequências de agente do usuário.</p> <p>Novas entradas podem ser inseridas em <code>UserCap.csv</code> com o utilitário <code>UserAgentRevealer.exe</code>.</p>	<p>Tealeaf</p> <p>Consulte "Configurando a detecção do agente do usuário" no <i>IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual</i>.</p>
UserSupplement.csv	<p>Esse arquivo é usado para complementar o arquivo <code>Browscap.csv</code> com mais sequências de agente do usuário que forem detectadas no fluxo de captura.</p> <p>Novas entradas podem ser inseridas em <code>UserCap.csv</code> com o utilitário <code>UserAgentRevealer.exe</code>.</p>	<p>Tealeaf</p> <p>Consulte "Configurando a detecção do agente do usuário" no <i>IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual</i>.</p>

2. Instale e ative o agente da sessão de Referência do Tealeaf em seu pipeline ou pipelines do Canister. Esse agente de sessão detecta dados do agente do usuário e, em seguida, executa consultas nos arquivos configurados para determinar as correspondências.
3. No agente da sessão de Referência do Tealeaf, ative a detecção do agente de usuário estendido.
4. Reinicie o Serviço de transporte em cada Canister.
5. Use 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. Use o painel IBM Tealeaf CX Mobile para visualizar eventos pré-configurados do Tealeaf. Os eventos pré-configurados detectam visitantes móveis e seus dados relacionados por meio do Para obter mais informações sobre como fazer download e instalar esse painel no sistema Tealeaf.
7. Reproduza sessões do visitante remoto com o RTV.
8. Verifique se os eventos estão sendo relatados.

Manutenção

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

- WURFL: See “Manutenção para o CX Mobile” na página 33.
- 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*.

Configuração do 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.

Periodicamente, faça o download e atualize 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.

Depois de integrar uma versão de WURFL em sua solução do Tealeaf, é possível segmentar os relatórios e painéis que se baseiam no nome do dispositivo móvel, no navegador e nas principais características funcionais.

Tutorial do agente do usuário

Para obter informações sobre como as informações do agente do usuário são usadas no Tealeaf, incluindo etapas para configurar objetos de evento para rastrear informações do agente do usuário, consulte "Cenário E2E – Rastreado as Informações do Agente do Usuário no Tealeaf" no Manual do Usuário do *IBM Tealeaf cxImpact*.

Detecção do agente do usuário customizado

É possível aumentar o padrão do 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*.

Sequência de agentes do usuário de exemplo para o 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. Estes exemplos demonstram as instâncias válidas da sequência de agentes do usuário antes e depois de uma atualização de software.

Sequência antes de atualizar	Sequência depois de atualizar
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)
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
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

Reproduzir para o CX Mobile

Para reproduzir sessões do visitante para dispositivos móveis de acordo com a experiência do visitante, mais configurações do IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer e do Browser-Based Replay podem ser necessárias. Consulte "Procura e reprodução para web móvel" no *IBM Tealeaf CX Mobile User Manual*.

Campos de referência do Tealeaf para o CX Mobile

Quando o WURFL está integrado, o Tealeaf inclui os dados de WURFL em um cache de remoção automática de informações de referência que 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 estão disponíveis para procura.

Sem mais informações, o Tealeaf fornece os objetos de evento 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.

Tipo de tráfego da sessão da 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 do tipo de tráfego móvel 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.

Tipo de tráfego de aplicação móvel nativa

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 de tipo de tráfego 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*.

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*.

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*.

Gerenciar agentes do usuário no Tealeaf Mobile

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.

Agentes do usuário do Tealeaf

O termo agente do usuário identifica uma ampla classe de entidades que podem se comunicar com servidores da web por meio da 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.

Como o Tealeaf controla informações do agente do usuário

O Tealeaf usa um processo de quatro etapas para manipular agentes do usuário

Processo

O processo que o Tealeaf usa para processar agentes do usuário é:

1. Cliente envia sequência do agente do usuário. Quando uma solicitação é enviada para um servidor da web, o cliente (navegador ou aplicativo nativo) envia uma sequência que contém a sequência de agente do usuário identificável publicamente na variável a seguir, chamada de header, na solicitação. Este exemplo é uma sequência de agente do usuário:

```
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)
```

Dependendo do tipo do cliente, a sequência do agente do usuário pode ser entregue de uma maneira diferente.

2. Execute a busca da sequência do agente do usuário com relação aos padrões públicos. Quando a sequência do agente 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. Esta etapa é incluída no pipeline padrão. Não é necessário fazer qualquer configuração adicional.
3. Preencha as variáveis da solicitação com dados. Se uma correspondência entre a sequência do agente do usuário enviada for localizada em um dos padrões aplicáveis, informações adicionais que estão contidas na entrada do padrão público para o agente do usuário são preenchidas em variáveis customizadas armazenadas nas solicitações pelo Tealeaf.
 4. Use dados da solicitação. Vários componentes do Tealeaf fazem referência às informações do agente do usuário para propósitos de procura, reprodução e relatório, após você configurar objetos de dados.

Sequências de agentes do usuário por tipo de cliente

Dependendo do tipo de dispositivo do cliente que é usado pelo visitante para experimentar seu aplicativo da web, as informações do agente do usuário poderão ser encaminhadas de uma maneira diferente para verificação pelo padrão público listado.

Esta tabela lista e descreve os padrões que são usados para diferentes origens de agente do usuário:

Tabela 1. 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	<p>A estrutura cliente do Tealeaf envia a sequência de agentes do usuário</p> <p>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>.</p> <p>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.</p> <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 1. Sequências de agentes do usuário por tipo de cliente (continuação)

Tipo de Cliente	Origem da sequência de agentes do usuário	Padrão usado
Aplicação móvel nativa iOS	<p>A estrutura cliente do Tealeaf envia a sequência de agentes do usuário.</p> <p>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>.</p> <p>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.</p> <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
Navegador fixo da área de trabalho do IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX	<p>A sequência de agentes do usuário é enviada por padrão pelo navegador</p> <p>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 CX UI Capture for AJAX. Consulte "Guia do UI Capture for AJAX" no <i>IBM Tealeaf UI Capture for AJAX Guide</i>.</p>	browscap

Tabela 1. Sequências de agentes do usuário por tipo de cliente (continuação)

Tipo de Cliente	Origem da sequência de agentes do usuário	Padrão usado
Navegador móvel do IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX	<p>A sequência de agentes do usuário é enviada por padrão pelo navegador móvel.</p> <p>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 CX UI Capture for AJAX. Consulte "Guia do UI Capture for AJAX" no <i>IBM Tealeaf UI Capture for AJAX Guide</i>.</p> <p>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.</p>	WURFL

Como o Tealeaf armazena informações do agente do usuário

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

Valores Comuns:

Há vários valores que são preenchidos para um agente do usuário correspondido.

Estes valores são preenchidos para um agente do usuário correspondido:

```
[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.

Este exemplo mostra uma variável da solicitação TLT_TRAFFIC_TYPE:

```
TLT_TRAFFIC_TYPE=BOT
```

Estes valores preenchem a dimensão de Tipo de Tráfego que é fornecida pelo Tealeaf.

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

Valores especiais

Para os valores a seguir para TLT_TRAFFIC_TYPE, variáveis da solicitação extras podem ser inseridas.

Valor Descrição

- MÓVEL** TLT_TRAFFIC_TYPE=MOBILE indica uma sessão que é reunida a partir de um navegador móvel por meio do IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX.
- Consulte os “Sessões da web móvel” 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 que é reunida a partir de uma aplicação móvel nativa que é monitorada por uma das estruturas clientes do Tealeaf.

- Consulte o “Sessões do aplicativo nativo de Agentes do Usuário e Móvel”.
- 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, então estes campos poderão ser inseridos e preenchidos para o agente do usuário Web Móvel:

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

Sessões do aplicativo nativo de Agentes do Usuário e Móvel:

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 este cabeçalho e as propriedades associadas são detectados em uma ocorrência, estes valores são preenchidos no [ExtendedUserAgent] com base nos dados reunidos e enviados a partir da estrutura cliente.

```
[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
```

Ativar a detecção do agente de usuário estendido

Antes de estender a detecção do agente do usuário, você deve configurar o agente de sessão de Referência do Tealeaf para ativar a análise sintática do agente do

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 do Usuário Móvel e robôs

O Tealeaf fornece mecanismos para monitorar o tráfego 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, estes visitantes podem ter requisitos especiais e emissões do cliente. A capacidade de controlar suas atividades independentes do desktop e de outros tipos de visitantes é essencial no fornecimento de bom serviço para este 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*.

Abreviação para "robô", um bot é um programa projetado para crawl de 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

O Tealeaf usa dois padrões mantidos publicamente para monitorar agentes do usuário. Estes padrões são arquivos individuais que contêm todos os agentes do 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. Estas configurações podem ser usadas para incluir novos agentes do usuário nos padrões listados. 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*.

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

Ferramentas do Agente do Usuário

Para facilitar o gerenciamento de arquivos de configuração, o Tealeaf fornece um conjunto de ferramentas externas para converter os arquivos em um formato que o Tealeaf pode usar 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 agentes do 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 que são necessários para atender suas necessidades de relatório.

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

Tutorial

O Tealeaf possui um tutorial que fornece 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 – Rastreamento das informações do agente do usuário no Tealeaf" no *Manual do usuário do IBM Tealeaf cxImpact*.

Importar 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.

Configurar 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.

A detecção do agente do usuário deve ser ativada por meio do Agente de sessão de referência do Tealeaf.

Tipos de arquivos

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

Esta tabela lista e descreve os arquivos usados para coletar e exibir várias informações do agente do usuário:

Arquivo	Descrição
WURFL.csv	Este arquivo contém a biblioteca de informações do agente do usuário para dispositivos móveis. Esse arquivo é mantido por terceiros e deve ser atualizado na solução Tealeaf regularmente. Consulte "WURFL.csv" na página 20.
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 20.

Arquivo	Descrição
UserCap.csv	Este 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. <ul style="list-style-type: none"> • Este arquivo pode ser usado para inserir valores do agente do usuário que não estão presentes no padrão público. • Consulte "UserCap.csv" na página 21.
UserSupplement.csv	Este 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 21.

WURFL.csv

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

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 do 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 dados que são adquiridos a partir de dispositivos móveis, consulte "Visão Geral do CX Mobile" no *Manual do Usuário do IBM Tealeaf CX Mobile*.

Atualize periodicamente sua versão local de WURFL a partir do padrão público.

Não mude para este arquivo baseado em padrão, o qual 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.

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

Quando ele é transferido por download, o WURFL.xml deve ser convertido a partir de seu arquivo .xml de origem para o formato .csv. Este formato é necessário para o Tealeaf usar com 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

O arquivo browscap.csv contém uma lista de todos os agentes do 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.

O arquivo browscap.csv está disponível em vários formatos, mas somente o formato do arquivo .csv é suportado pelo Tealeaf. O arquivo browscap.csv é verificado pelo Tealeaf para que esteja no formato original.

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.

O arquivo browscap.csv deve ser transferido por download e atualizado em seu 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 do agente do usuário e seus dados correspondentes que estão disponíveis nos padrões públicos. O arquivo UserCap.csv é usado para sobrescrever sequências do agente do usuário. Por exemplo, pode ser necessário corrigir erros que sua empresa detecta 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 do agente do usuário, o agente da sessão de Referência do Tealeaf verifica UserCap.csv para ver se ele contém valores de substituição para quaisquer agentes do usuário detectados. Se tiver, os valores de substituição serão usados no lugar.

As configurações em UserCap.csv substituem as entradas correspondentes em browscap.csv ou WURFL.csv. Se desejar incluir valores que não aparecem nestes arquivos, use UserSupplement.csv. Para obter mais informações sobre valores de substituição pelo arquivo de configuração, consulte "UserSupplement.csv".

Tome cuidado ao criar sequências de agentes de usuário de substituição. UserCap.csv tem precedência sobre os padrões públicos no tempo de execução. É possível que os padrões públicos se tornem atualizados sem precisar dessas atualizações refletidas nos dados do agente do usuário que são consumidos pelo Tealeaf. Revise o conteúdo do UserCap.csv sempre que forem feitas atualizações nos padrões públicos em uso pela sua implementação do Tealeaf.

Uma versão de exemplo de UserCap.csv é incluída durante a instalação. É possível configurar entradas neste arquivo com o utilitário UserAgentRevealer.exe. Consulte "Revisar arquivos de configuração" na página 22.

UserSupplement.csv

Se precisar incluir sequências do agente do usuário customizado para agentes fixos ou do usuário móvel, você poderá incluir as configurações no arquivo UserSupplement.csv. O arquivo UserSupplement.csv é usado para incluir novas definições que não são cobertas nas definições de browscap.csv e WURFL.csv.

O uso do arquivo UserSupplement.csv permite que você inclua 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.

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 neste arquivo com o utilitário `UserAgentRevealer.exe`. Consulte “Revisar arquivos de configuração”.

Criando o `UserSupplement.csv`:

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

1. Efetue login em um dos Servidores de Processamento (Caixas) como um administrador.
2. Navegue para este 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. Use `UserAgentRevealer.exe` para incluir suas entradas no arquivo. Consulte “Revisando informações de configuração” na página 23.
8. Salve o arquivo e armazene-o no mesmo diretório.
9. Copie este arquivo em todas as Caixas que processam ocorrências.
10. Reinicie o Serviço de transporte em cada Canister.

Revisar arquivos de configuração

O Tealeaf inclui o utilitário User Agent Revealer (`UserAgentRevealer.exe`) para revisar o conteúdo dos arquivos de configuração do agente do usuário, os quais podem ficar grandes. É possível inserir uma sequência do agente do usuário no utilitário, a qual compara os valores fornecidos com relação a todos os arquivos de configuração disponíveis, em seguida, exibe como a instalação do Tealeaf relata a sequência.

- 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

Revise as entradas de identificação das informações de configuração que devem ser incluídas no arquivo `UserSupplement.csv` ou corrigidas no arquivo `UserCap.csv`.

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`.

Se a entrada do agente do usuário não puder ser identificada, o valor de Tipo no arquivo `usersupplement.csv` será configurado como UNKNOWN. Nessas ocorrências, é possível incluir a sequência de agentes de usuário no arquivo `usersupplement.csv` com valores que você definirá.

Se a entrada do agente do usuário no arquivo `usercap.csv` contiver erros ou valores que você gostaria de alterar, você poderá criar uma entrada com os dados de substituição no `usercap.csv`. Estes valores são usados no lugar dos valores que são listados no padrão público aplicável (`browscap.csv` ou `WURFL.csv`).

Todas as informações inseridas nos campos fazem distinção entre maiúsculas e minúsculas. Aspas duplas não podem ser usadas e são retiradas da entrada.

1. Para editar uma entrada de agente de usuário identificada ou para criar uma nova, clique em **Incluir UA**.
2. Selecione o destino apropriado:
3. Preencha todos os campos relevantes.
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

Estes campos estão disponíveis por padrão para rastreamento do 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 do agente do usuário ao qual o novo agente pertence.

Sequência de UAs

Sequência que você inseriu 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 de marca para o agente do usuário.

Modelo Nome ou número do modelo.

Tela Tamanho da tela em 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 suportar a exibição de formatos de figura.

Suporte de vídeo

Selecione se o agente do usuário suportar a exibição de formatos de vídeo.

Suporte ao Fluxo

Selecione se o agente do usuário suportar a exibição de formatos de fluxo.

Suporte a Cookie

Selecione se o agente do usuário suportar cookies.

Suporte a Javascript

Selecione se o agente do usuário suportar JavaScript.

Crawler

Selecione se o agente do usuário for um robô.

Móvel Selecione se o agente do usuário for um dispositivo móvel.

Demarcador

Selecione se o agente do usuário for um divisor (um robô que fragmenta websites para o conteúdo).

Leitor da organização

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

Ativar a detecção do agente de usuário estendido

Após os arquivos de configuração serem transferidos por download e preparados para uso, é possível configurar o agente de sessão de Referência do Tealeaf para usá-los para detecção do agente do usuário.

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

Estes utilitários externos podem ser usados para monitorar e atualizar dados de configuração do agente do usuário que são requeridos pelo Tealeaf.

Convertendo o arquivo WURFL

Use o utilitário WURFL2CSV.exe para converter o .xml de origem transferido por download para o arquivo WURFL para o formato .csv, que é requerido pelo Tealeaf.

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

A conversão do arquivo WURFL com WURFL2CSV.exe requer o módulo IBM Tealeaf CX Mobile, um componente que pode ser licenciado separadamente da plataforma IBM Tealeaf CX. Entre em contato com seu representante do IBM Tealeaf.

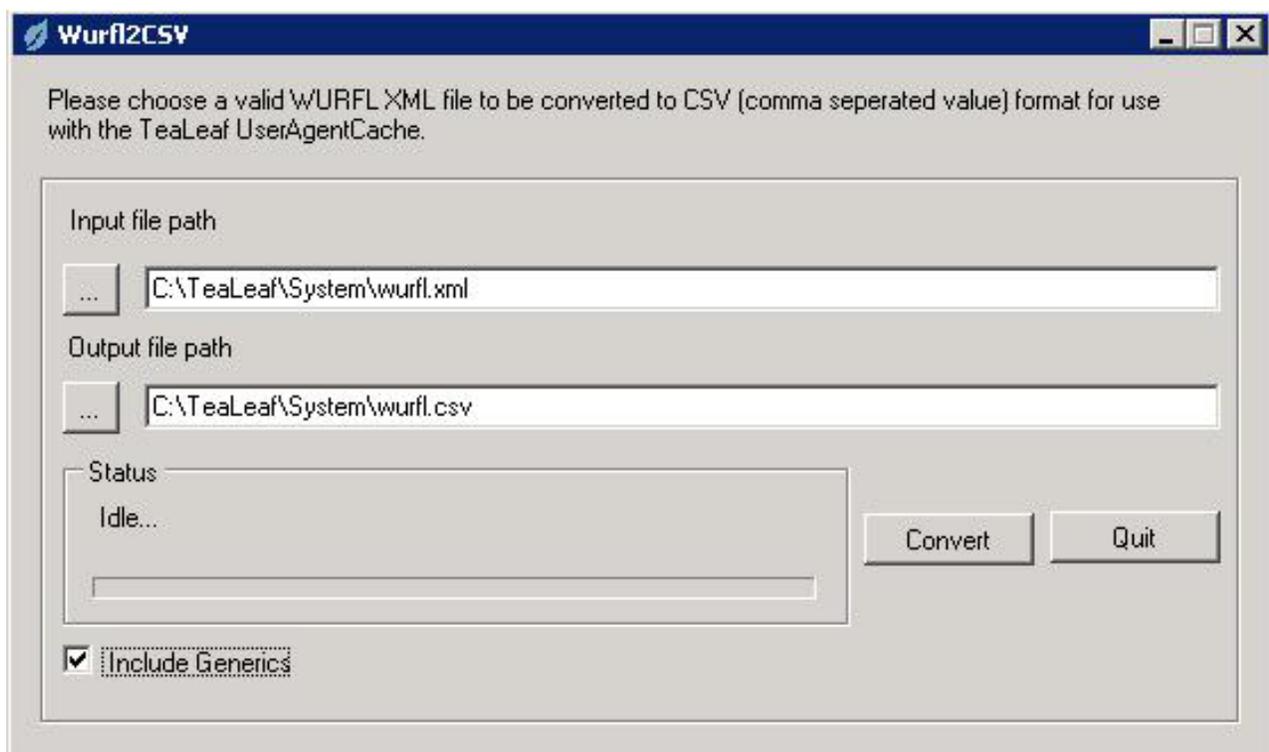


Figura 2. WURFL2CSV.exe

1. Clique duas vezes em WURFL2CSV.exe.
2. Selecione o WURFL.xml transferido por download como o arquivo de entrada.
3. Forneça um nome do 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 do usuário móvel 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.
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*.

Criar listas de valores do evento do agente do usuário

Na Liberação 8.5 e anterior, o Tealeaf forneceu o utilitário UValueListCreator.exe para a criação de listas de valores. Este utilitário foi substituído pela reunião de valores detectados a partir dos logs para as dimensões em que eles são armazenados.

Para iniciar a reunião de informações do agente do usuário, você deve 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*.

Revisar 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

Você faz download, converte e implementa os arquivos de detecção do agente do usuário que são necessários para detecção do agente do usuário, incluindo agentes de usuários móveis. Esses arquivos devem ser atualizados periodicamente.

Os arquivos do agente do usuário incluem:

Arquivo

Descrição

BrowsCap.csv

Padrão público convertido para detecção de agentes do 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 que você detectada no fluxo de captura.

Mantenha o sistema CX

Existem várias tarefas de manutenção que você deve completar regularmente para manter sua solução do Tealeaf atualizada e funcionando corretamente. As tarefas necessárias não estão limitadas a essa lista e essa lista não substitui nenhuma tarefa de TI que é necessária para manter os bancos de dados, o armazenamento, os servidores e a infraestrutura em que sua solução do Tealeaf reside.

Fazendo o ciclo de serviços

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 30.
- A ciclagem de serviços esvazia quaisquer informações residuais sobre sessões existentes e prepara o sistema para o dia seguinte.

Configure 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 o ciclo diário.

Se você implementou um servidor de Roteamento Baseado no Funcionamento em seu sistema, configure serviços de ciclo nos Servidores de Processamento de modo que o HBR sempre possua um Servidor de Processamento disponível para o qual enviar ocorrências. Caso contrário, os dados poderão ser perdidos. 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.

Essas informações são fornecidas apenas para propósitos de referência. O TLTMaint raramente requer configuração extra após a instalação. A menos que seja explicitamente instruído a fazer isso pela equipe do Tealeaf, pode não ser 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

TLTMaint é normalmente iniciado pelo programa Tealeaf Canister Server, mas também pode ser executado manualmente na linha de comandos.

As opções da linha de comandos são:

- -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

No início dos serviços, o TLTMaint executa diversas verificações de configuração.

As verificações de configuração incluem:

- 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 for iniciado, 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. Se você deseja ignorar a verificação dessas tabelas, é possível comentar essas tabelas no 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

É possível criar um script de encerramento que executa um programa do Tealeaf que é chamado CanSvcs.exe antes que o computador seja desligado. Este programa mantém o sistema operacional executando até que todos os serviços do Tealeaf sejam parados, permitindo que dados em processo sejam salvos e evitando que a Caixa seja corrompida.

Ao encerrar o servidor IBM Tealeaf CX, é importante assegurar que todos os serviços do Tealeaf foram parados antes que o servidor seja encerrado. Se os serviços não estiverem parados no momento, o Tealeaf Canister pode estar corrompido e perder todos os dados armazenados do Tealeaf. A criação de um script de encerramento evita esse problema.

1. Abra uma Política de Grupo como um snap-in do Microsoft Management Console (MMC) independente.
2. Designe um script de encerramento do computador.

Abrindo a política de grupo

Abra uma política de grupo como um snap-in independente do MCC.

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

Designar um script de encerramento para encerrar o sistema.

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\\Start Menu\Programs\Administrative Tools\ Console1.msc

Entrada de registro WaitToKillServiceTimeout

A entrada de registro WaitToKillServiceTimeout determina por quanto tempo o sistema aguarda para os serviços do Tealeaf para parar depois que o sistema notificar o serviço de que o sistema está encerrando. Esse valor é definido automaticamente como 600.000 milissegundos (10 minutos) pelo programa de instalação do IBM Tealeaf CX.

Configure a entrada de registro com o **HKEY_LOCAL_MACHINE > SYSTEM > CurrentControlSet > Control > WaitToKillServiceTimeout** opcional.

Atualizando arquivos de agente do usuário

O Tealeaf usa dois padrões disponíveis publicamente para monitorar agentes do usuário. Atualize os arquivos para monitorar os agentes do usuário.

1. Atualize o arquivo BrowsCap.csv para incluir ou modificar entradas para detectar agentes do usuário fixos.
2. Atualizar o WURFL.csv para incluir ou modificar entradas para detectar agentes de usuários móveis.
3. Atualize o UserCap.csv como suplemento de conteúdos do arquivo BrowsCap.csv com agentes do usuário que não são listados no padrão.

Atualizar locais e servidores

Os arquivos do agente do usuário devem ser armazenados em qualquer servidor Canister ou servidor Health-Based Routing no qual o agente de sessão de Referência do Tealeaf está instalado.

Os arquivos do agente do usuário devem ser armazenados neste local:

<Tealeaf_Install_Directory>\system

- 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

Ao instalar pela primeira vez o Tealeaf, obtenha a versão mais recente do BrowsCap.csv. O arquivo BrowsCap.csv contém definições para vários dispositivos compatíveis com a web e é amplamente usado em aplicativos comerciais.

1. Faça o download do arquivo para o servidor IBM Tealeaf CX a partir do local a seguir: <http://browsers.garykeith.com/>
BrowsCap.csv está disponível em vários formatos. O Tealeaf suporta apenas o formato .csv desse arquivo. No início, 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
Conforme novos navegadores e dispositivos da web são liberados ou atualizados, sua versão do BrowsCap.csv pode requerer atualização. Periodicamente, verifique o website para 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 que é usado pela solução do 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

Tealeaf usa vários padrões publicados. Para manter o sistema atual, atualize e revise os arquivos padrão regularmente.

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 de manutenção regularmente para assegurar que sua solução Tealeaf esteja atualizada com as mais recentes informações de agente de usuário móvel. Conclua as etapas das tarefas nesta ordem:

1. Atualizando o WURFL.
2. Gerando listas de valores do Agente do Usuário para visitantes móveis.
3. Atualizando eventos móveis com novos modelos do Agente do Usuário.
4. Revisando UserSupplement.csv.

Atualizando o WURFL

Mantenha o WURFL atualizado para ter as definições de dispositivo móvel mais recentes.

1. Ao instalar pela primeira vez o Tealeaf, faça download da versão mais recente do WURFL.xml(
<http://wurfl.sourceforge.net/>)
2. Converta o arquivo no formato .csv para uso com o sistema Tealeaf.

- Consulte "Ferramentas do agente do usuário" no *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*.
3. Salve o arquivo na máquina do servidor IBM Tealeaf CX, no seguinte diretório: <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*.

Gerando listas de valores do agente do usuário para visitantes móveis

Sempre que atualizar WURFL, gere novamente as listas de valores do agente do usuário que são necessárias para rastrear visitantes móveis. Após o download ou a atualização do arquivo WURFL.csv, gere novas listas de valores para eventos móveis.

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*.

Atualizando eventos móveis com novas listas de valores do agente do usuário

Quando as listas de valores para o relatório do agente do usuário forem geradas, importe-as para uso pelo sistema IBM Tealeaf CX.

Revisando 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.

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.

O agente de sessão de Referência pode ser usado para estas atividades:

- Detecção do 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 39.
- Análise 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 38.
- Referências da captura do lado do cliente - O recurso do Tealeaf UI Capture 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" na página 36.

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 rastrear informações do agente do usuário, consulte "Cenário E2E – Rastreamento as informações do agente do usuário".

Consulte "Cenário E2E - Rastreamento as Informações do Agente do Usuário no Tealeaf" no *Manual do Usuário do IBM Tealeaf cxImpact*.

Inclua o agente de sessão

É possível incluir agentes de sessão por meio do Editor de Pipeline no TMS. Esse agente de sessão é incluído no pipeline padrão de cada Canister. O agente de sessão deve estar presente em qualquer pipeline que processe ocorrências de sessão.

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*.

As opções de configuração são alteradas com o 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 para o buffer de solicitação rastrear as URLs e os nomes de aplicativos dos quais os eventos capturados da interface com o usuário do cliente são gerados.

Esses valores serão gerados quando o IBM TealeafCX UI Capture for AJAX estiver 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 do IBM Tealeaf. Para obter mais informações sobre o IBM TealeafCX UI Capture for 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 eles 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 iniciados. 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 inclui valores TLT_CUI_URL_ID e TLT_CUI_APPLICATION_NAME_ID para o buffer de solicitação, permitindo o acoplamento de dados a partir de solicitações Ajax e de páginas pai a partir das quais foram iniciados. 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

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

Determine os valores de caminho

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.

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)

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:

- O caminho para várias páginas pode ser o mesmo (por exemplo, `/page.cgi` ou `/ISAPI.dll`), mas uma ou duas sequências de consultas ou outras variáveis de solicitação podem distinguir uma página da outra.
 - Por exemplo, um código pode ser integrado na sequência 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

Programação, na forma de regras RTA ou de um agente de pipeline customizado usando agentes de sessão de 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.

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 Java™ Platform, Enterprise Edition. Use a etapa 1 para determinar o nome do arquivo padrão para diretórios virtuais. Para todos os outros tipos de URLs, use as regras normais de extensão/ código de status.

Exemplo:

```
#TLT_URL URL ReqVar1 ReqVar2  
/default.asp / IISSESSIONID  
/page.jhtml / 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*.

Mais opções de análise sintática de referência

O agente da sessão de Referência do Tealeaf pode analisar o valor HTTP_REFERER no buffer REQ em um conjunto mais acessível de pares nome-valor. O agente de sessão de Referência do Tealeaf gerencia a detecção e o preenchimento de informações do agente do usuário que são extraídas do buffer de solicitação.

Análise sintática do referenciador

O agente da 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 seguinte exemplo de par nome-valor:

```
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 é semelhante a esta:

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

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

- Primeira ocorrência: O referenciador analisado a partir da primeira ocorrência de uma sessão é usado como entrada para o atributo de sessão que rastreia valores do referenciador. Esse valor é o referenciador da sessão.
- Cada Ocorrência: O agente de sessão do Tealeaf também detecta o valor do referenciador para 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.

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 da URL, é possível pré-anexar valores na seção do referenciador.

Por exemplo, inclua essa propriedade de configuração à configuração do Agente de Sessão de Referência do Tealeaf:

```
ReferrerPrepend=MY_PREPEND_
```

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

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

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

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 que são 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.

As informações na solicitação 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 “Ajustar o cache de remoção automática” na página 43.
- 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 41.

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

Este exemplo mostra a saída para um par nome-valor em uma solicitação.

Suponha que esse par nome-valor do agente de usuário é 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 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=MOBILE, então estes campos 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, essas entradas poderão aparecer na seção [UALog] que é 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\.\d\s+\(Windows;\s+.*;\s+Windows\s+NT\
s+5\.\d;\s+.*;\s+rv:1\.\d\.\d.*\)
\s+Gecko/.*\s+Firefox/3\.\d.*
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 através de um processo de várias etapas.

As etapas de avaliação do valor são:

Tabela 2. 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 42.
2	cache na memória	Verifique se o valor é feito para o cache em memória mantido pelo agente de sessão. Consulte "Ajustar o cache de remoção automática" na página 43.
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 46.
4	WURFL.csv	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. <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 46.• Consulte "Ferramentas do agente do usuário" no <i>IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual</i>.

Tabela 2. Ordem de avaliação para análise sintática do agente de usuário estendido (continuação)

Ordem de avaliação	Nome do Arquivo	Descrição
5	aplicação móvel nativa	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 46.
6	BrowsCap.csv	Padrão público para agentes de usuários fixos e bot. Esse arquivo deve ser convertido de seu formato nativo para uso pelo agente de sessão. <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	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.

Valores de agente do usuário em branco

Se o valor do HTTP_USER_AGENT for um valor que não pode ser detectado, então esses valores serão inseridos em atributos relevantes.

Tabela 3. 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 4. 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*.

Ajustar o cache de remoção automática

Dependendo do volume de tráfego e da variedade de tráfego para seu site, 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 quando você estiver usando a análise 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 estar 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 pode 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 estar em operação.

Para websites com um conjunto principal de agentes de usuário, o cache tem bom desempenho com uma configuração relativamente pequena de MaxCacheSize.

Configure esse valor como 2000. Este tamanho do valor significa efetivamente que até 2000 agentes de usuário diferentes são armazenados 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 usa mais memória, à medida que mais dados devem ser armazenados.

Uso de genéricos

Os padrões públicos que são usado para a análise sintática do agente de usuário estendido pode 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 estão nos padrões públicos. Quando os padrões públicos são atualizados, as entradas para esses agentes de usuário correspondem ao padrão público sem mudanças na configuração. Consulte "Ordem de avaliação para análise sintática do agente de usuário estendido" na página 41.

Especificando caminhos para ignorar

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. Conclua esta tarefa para especificar os caminhos para ignorar.

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`).

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. Na guia **Ações de Configuração**, clique em **Visualizar/Editar (Raw)**.

8. A versão bruta do arquivo TealeafCaptureSocket.cfg é exibida. É possível escolher copiar e colar este 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 que você definir na configuração de análise do agente do usuário.

Esta tabela lista as exceções para a implementação padrão de expressões regulares:

Caractere	Quanto foi usado
*	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.

Devido a essas exceções e algumas outras diferenças, a implementação de expressões regulares para este agente de sessão e o IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer não são os mesmos. Consulte "Expressões regulares no RealiTea Viewer" no *IBM Tealeaf RealiTea Viewer User Manual*.

Esta tabela mostra 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

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. Plug-ins UAMatchers são fornecidos pelo Tealeaf. Os clientes não podem criar seus próprios plug-ins agora.

Quando os dados do agente do usuário não estão disponíveis nos arquivos públicos de definição padrão, um UA Matcher pode aumentar as informações do agente do usuário que está registrado na sessão com informações adicionais. As informações adicionais incluem a versão do navegador ou a plataforma do navegador, que são lidas diretamente da sequência do agente do usuário que é fornecido 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.

UAMatchers são armazenados neste diretório:

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

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

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 envia estas informações de cabeçalho:

Tabela 5. Informações de cabeçalho de aplicação móvel nativa

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

O cabeçalho também é usado pela solução IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX. No entanto, a detecção do agente do usuário para o IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX é originada do cliente que está sendo usado na sessão. Consulte “Referências de captura do lado do cliente” na página 36.

Quando o agente da sessão de Referência do Tealeaf detecta o cabeçalho HTTP_X_TEALEAF e o valor (android) ou (ios), ele executa essas tarefas:

- 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, conseqüentemente, 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
```

Esses campos [ExtendedUserAgent] 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

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 que são detectados no fluxo de captura. Se desejar, é possível ativar a implementação anterior de análise sintática do agente do usuário como um Modo Anterior.

O Tealeaf recomenda fortemente que você use a implementação mais recente de análise sintática do agente do usuário. A análise sintática do agente de usuário do Modo Anterior é fornecida para clientes que fazem upgrade de versões que suportavam a implementação anterior da análise sintática do agente do usuário ainda não pode alternar para a nova implementação agora. 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

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. Você desativará esse recurso se ele tiver sido ativado e projetará 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.

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

Quando o campo Application reference for sobrecarregado, os únicos identificadores visíveis à Caixa serão qualquer um que esteja associado com os valores de tipo de tráfego.

1. Opcional: Se você estiver configurando com o arquivo `TealeafCaptureSocket.cfg`, no [TLTRef] do `TealeafCaptureSocket.cfg`, configure `OverloadAppRef=true`.
2. Se você estiver configurando por meio do TMS:
 - a. 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*.
 - b. Selecione o ícone **Agente de sessão do TLTRef** no Editor de Pipeline e selecione **Editar**.
 - c. Selecione **Incluir Itens de Configuração**.
 - d. Selecione a caixa de seleção Sobre carregar o campo de referência do aplicativo.
 - e. Clique em **OK** duas vezes.
 - f. Selecione **Salvar**.
 - g. Configure uma tarefa para atualizar todos os servidores imediatamente.

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.

`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
<code>TLT_CUI_APPLICATION_NAME</code>	<code>HTTP_X_TEALEAF_PAGE_URL</code> header	Se sobrecarregada: <code>TLT_TRAFFIC_TYPE</code>
<code>TLT_APPLICATION_NAME</code>	[env]/URL	Se sobrecarregada: <code>TLT_TRAFFIC_TYPE</code>

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 36.

Definições de configuração

Várias definições de configuração estão disponíveis para o agente da 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`.

Esta tabela lista e descreve as definições de configuração:

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 do 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 38.
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.

Tabela 7. Definições de configuração (continuação)

Nome de exibição	Nome	Descrição
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"> • 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 “Diretórios virtuais de referência” na página 54.

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 "Diretórios virtuais de referência" na página 54.
Diretório de arquivos do agente do usuário	UAFilesDir	Este diretório contém 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 <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Se Análise sintática do agente de usuário avançado estiver ativada, esse valor deverá ser especificado. – Esse valor é um caminho completo para o diretório. Não use um caminho relativo. – É possível especificar este caminho como UNC. <ul style="list-style-type: none"> • Consulte "Configurando a detecção do agente do usuário" no <i>IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual</i>.

Esta tabela lista e descreve mais itens de configuração:

Tabela 8. Mais Itens de Configuração:

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> .
Sobre carregar 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 48.

Diretórios virtuais de referência

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 essa URL 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 documentação do produto

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

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

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

Tabela 9. Obtendo ajuda

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

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>IBM Tealeaf Customer Experience - Guia de Visão Geral</i>• <i>IBM Tealeaf CX - Guia de Integração de Dados da Estrutura Cliente</i>• <i>IBM Tealeaf CX - Manual de Configuração</i>• <i>IBM Tealeaf CX - Guia do Injetor de Cookie</i>• <i>IBM Tealeaf CX - Guia dos Bancos de Dados</i>• <i>IBM Tealeaf CX - Manual do Gerenciador de Eventos</i>• <i>IBM Tealeaf CX - Glossário</i>• <i>IBM Tealeaf CX - Manual de Instalação</i>• <i>IBM Tealeaf CX - Manua de PCA</i>• <i>IBM Tealeaf CX - Notas sobre a Liberação de PCA</i>

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

Produtos IBM Tealeaf	Documentos disponíveis
IBM Tealeaf CX	<ul style="list-style-type: none"> • <i>IBM Tealeaf CX - Manual de Captura do Lado do Cliente RealTea Viewer</i> • <i>IBM Tealeaf CX - Manual do Usuário RealTea Viewer</i> • <i>IBM Tealeaf CX - Notas sobre a Liberação</i> • <i>IBM Tealeaf CX - Manual de Upgrade de Liberação</i> • <i>IBM Tealeaf CX - Perguntas Frequentes de Resolução de Problemas de Suporte</i> • <i>IBM Tealeaf CX - Guia de Resolução de Problemas</i> • <i>IBM Tealeaf CX UI Capture j2 - Guia</i> • <i>IBM Tealeaf CX UI Capture j2 - Notas sobre a Liberação</i>
IBM Tealeaf cxImpact	<ul style="list-style-type: none"> • <i>IBM Tealeaf cxImpact - Manual de Administração</i> • <i>IBM Tealeaf cxImpact - Manual do Usuário</i> • <i>IBM Tealeaf cxImpact - Guia de Relatório</i>
IBM Tealeaf cxConnect	<ul style="list-style-type: none"> • <i>IBM Tealeaf cxConnect for Data Analysis - Manual de Administração</i> • <i>IBM Tealeaf cxConnect for Voice of Customer - Manual de Administração</i> • <i>IBM Tealeaf cxConnect for Web Analytics - Manual de Administração</i>
IBM Tealeaf cxOverstat	<i>IBM Tealeaf cxOverstat - Manual do Usuário</i>
IBM Tealeaf cxReveal	<ul style="list-style-type: none"> • <i>IBM Tealeaf cxReveal - Manual de Administração</i> • <i>IBM Tealeaf cxReveal - Guia de API</i> • <i>IBM Tealeaf cxReveal - Manual do Usuário</i>
IBM Tealeaf cxVerify	<i>IBM Tealeaf cxVerify - Manual de Administração</i>
IBM Tealeaf cxView	<i>IBM Tealeaf cxView - Manual do Usuário</i>
IBM Tealeaf CX Mobile	<ul style="list-style-type: none"> • <i>IBM Tealeaf CX Mobile Android - Guia de Estrutura de Criação de Log</i> • <i>IBM Tealeaf Android - Notas sobre a Liberação da Estrutura de Criação de Log</i> • <i>IBM Tealeaf CX Mobile - Manual de Administração</i> • <i>IBM Tealeaf CX Mobile - Manual do Usuário</i> • <i>IBM Tealeaf CX Mobile iOS - Guia de Estrutura de Criação de Log</i> • <i>IBM Tealeaf iOS - Notas sobre a Liberação da Estrutura de Criação de Log</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 seu representante IBM local para obter informações sobre os produtos e serviços atualmente disponíveis em sua área. Qualquer referência a produtos, programas ou serviços IBM não significa que apenas produtos, programas ou serviços IBM possam ser usados. Qualquer produto, programa ou serviço funcionalmente equivalente, que não infrinja nenhum direito de propriedade intelectual da IBM poderá ser usado em substituição a esse produto, programa ou serviço. Entretanto, a avaliação e verificação da operação de qualquer produto, programa ou serviço não IBM são de responsabilidade do Cliente.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

LICENÇA DE COPYRIGHT:

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

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

Marcas Registradas

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

Considerações de Política Privada

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

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

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

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

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

Para obter mais informações sobre o uso de diversas tecnologias, incluindo os cookies, para esses propósitos, consulte a Declaração de Privacidade Online da IBM em: <http://www.ibm.com/privacy/details/us/en> na seção intitulada "Cookies, Web Beacons and Other Technologies."



Impresso no Brasil