

IBM Tealeaf cxOverstat
Versão 9 Release 0
4 de dezembro de 2014

Manual do Usuário do cxOverstat



Nota

Antes de utilizar estas informações e o produto suportado por elas, leia as informações em “Avisos” na página 81.

Índice

Manual do usuário do cxOverstat v

Capítulo 1. Visão geral do cxOverstat . . . 1

Impacto de negócios de usabilidade	1
Visão Geral	1
Objetivos principais	2
Limitações	2
Como o cxOverstat funciona	3
Visão Geral de Dimensões	4
Dimensões Padrão	4

Capítulo 2. Instalação e configuração do cxOverstat 5

Pré-requisitos	5
Implementação recomendada	6
Implementando o cxOverstat	6
Implementação do cxOverstat JavaScript	7
Incluir páginas.	8
Incluir local na página	8
Dados Reunidos	8
Definindo a página Inicial	8

Capítulo 3. Sobreposições do cxOverstat 11

Acessando as sobreposições do cxOverstat	13
Sobreposição análise de formulário	13
Usando Análise de Formulário	13
Relatório funil de formulário	14
Relatório de tempo de permanência	16
Relatório de repetições.	18
Taxas de conversão	20
Sobreposição Análise de Link	20
Usando Análise de Link	21
Use as tachas de taxas de cliques	22
Sobreposição do Comparison Analytics	23
Usando a análise de comparação	24
Sobreposição do mapa de utilização	31
Usando Mapas de Utilização	31
Sobreposição do mapa de atenção	37
Intensidade	37
Analisando Mapas de Atenção	38
Visualizar Relatório de Drill Down	38
Sobreposição de acessibilidade	39
Trabalhando com tachas	39
Visão geral da legenda de acessibilidade.	39
Sobreposição análise de contraste	40
Usando a análise contraste	40
Trabalhando com tachas	40
Analisando análise de contraste	41

Capítulo 4. Interface do cxOverstat . . . 43

Barras de ferramentas do cxOverstat	43
Alterando o intervalo de data	44
Aplicando métricas a um relatório do cxOverstat	44

Alterando limites de métricas	44
Customizando elementos da Análise de Link	46
Filtrando valores de dimensão em uma sobreposição	46
Segmentando valores de dimensão em uma sobreposição	48
Usando a subseleção para definir uma região de foco	49
Exportando dados do cxOverstat	50
Usando links de drill down	50
Filtros de dimensão e visão geral de segmentação	51
Barra de ferramentas Zoom e o Navegador de Páginas.	51
Alterando o fator de Zoom	52
Usando o Navegador de Páginas	53

Capítulo 5. Eventos para o cxOverstat 55

Dados de usabilidade do cxOverstat	55
Esquema JSON	56
Criação de Eventos de Usabilidade	56
Os objetos do cxOverstat devem ser ativados	56
Dimensões Baseadas em Objetivo	56
Armazenamento de Dados	57
Atributos da etapa do cxOverstat	58
Eventos do cxOverstat.	58
Eventos Primários do Relatório	59
Eventos de bloco de construção.	59
Dimensões do cxOverstat.	60
Grupos de relatórios do cxOverstat	61
Modelos de grupos de relatórios do cxOverstat	61
Rastreando outros Eventos de Usabilidade	63
Relatório	63
Dimensões Baseadas em Objetivo	63
Visão Geral	63
Eventos de Dimensões Baseadas em Objetivo	66
Dimensões Baseadas em Objetivo e grupos de relatórios	66

Capítulo 6. Captura instantânea do cxOverstat 69

Instalando a extensão da Captura Instantânea do cxOverstat.	69
Tirando capturas instantâneas	69
Customizando seu atalho do teclado	69
Obtendo uma captura instantânea	69
Trabalhando com capturas instantâneas	70
Renomeando uma captura instantânea	70
Incluindo marcações em uma captura instantânea	70
Excluindo capturas instantâneas	70
Visualizando sobreposições em uma captura instantânea	71
Trabalhando com as pilhas	71
Visualizando pilhas.	71
Visualizando capturas instantâneas em uma pilha	71
Incluindo as capturas instantâneas em uma pilha	71

Removendo capturas instantâneas de uma pilha	71
Excluindo as pilhas	71
Trabalhando com marcações	72
Criando marcações	72
Renomeando as marcações	72
Removendo marcações	72
Excluindo marcações	72
Incluindo marcações em uma captura instantânea	72
Incluindo marcações em pilhas	73

Capítulo 7. Informações sobre resolução de problemas do cxOverstat.	75
Criação de Log	77

Capítulo 8. Documentação e ajuda do IBM Tealeaf.	79
---	-----------

Avisos	81
Marcas Registradas	83
Considerações de Política Privada	83

Manual do usuário do cxOverstat

O IBM Tealeaf cxOverstat permite a revisão dos comportamentos agregados de todos os visitantes em seu aplicativos da web. Por meio de seu navegador da web, é possível revisar os mapas de utilização, compare como diferentes segmentos de clientes estão interagindo com seu website, identifique cliques superiores e os dados do formulário para os visitantes ao seu aplicativo da web sobre um conjunto de datas configurado, permitindo a análise de insights do que está ocorrendo em cada página do seu site.

O Manual do Usuário do IBM Tealeaf cxOverstat fornece informações sobre como instalar, configurar e usar o produto IBM Tealeaf cxOverstat.

Capítulo 1. Visão geral do cxOverstat

Com o IBM Tealeaf cxOverstat, é possível visualizar os comportamentos de seus visitantes em cada página do seu aplicativo da web. Diretamente da Reprodução Baseada no Navegador, é possível selecionar uma página e exibir vários recursos como sobreposições diretamente sobre a página reproduzida. Os relatórios altamente visuais permitem insights rápidos e intuitivos no comportamento do visitante. Os drill downs interativos de cada relatório podem ser usados para explorar com rapidez os dados usando as ferramentas familiares do sistema Tealeaf.

Nota: O IBM Tealeaf cxOverstat é um componente licenciável separadamente da plataforma IBM Tealeaf CX. Para obter mais informações sobre o IBM Tealeaf cxOverstat, Entre em contato com seu representante do IBM Tealeaf.

Impacto de negócios de usabilidade

Mais empresas estão percebendo a importância da usabilidade do website, o grau de severidade das atividades do usuário de monitoramento e a correlação entre esforço do cliente e perda de renda.

De acordo com um estudo recente, as empresas sediadas nos EUA podem estar perdendo até 23% de sua renda online devido a problemas que os visitantes estão tendo para concluir transações básicas por meio de seus aplicativos da web acessíveis externamente. Mais de três quartos desses entrevistados expressaram nenhum entendimento ou limitado do porquê essas transações foram abandonadas e por que clientes potenciais saíram de seus sites.

A usabilidade toca em diferentes aspectos do design do site, incluindo os seguintes fatores:

- Design visual, navegação e feedback para o usuário
- Consistência e eficiência
- Funcionalidade e acessibilidade do site
- Capacidade de aprender sobre o site

Quando bem executado, o bom design da usabilidade torna o seu website fácil de usar e, de fato, agradável de usar. Uma experiência da web agradável está correlacionada a visitas repetidas e ao prolongamento de relacionamentos com o cliente.

Visão Geral

Por meio do IBM Tealeaf cxOverstat, é possível implementar com rapidez e facilidade uma solução leve para monitorar ações do usuário, explorar suas causas e fortalecer resultados de negócios positivos. Pela identificação dos locais de maior interesse em uma página, é possível começar a quantificar e explorar como e por que resultados negativos estão ocorrendo em páginas específicas. Por exemplo, se Etapa 3 de um processo de negócios ilustrar que 50% dos clientes estão abandonando o processo, então a equipe de desenvolvimento da web poderá focar sua atenção na melhoria da usabilidade da página da Etapa 3. Dessa forma, você e sua empresa poderão fazer melhorias básicas e significativas em seu aplicativo da web para fornecer uma experiência mais rica e fácil ao cliente.

Nota: O IBM Tealeaf cxOverstat responde à seguinte questão básica: Qual é o desafio sobre esta página?

Além de monitorar as atividades atuais sobre um aplicativo da web, o IBM Tealeaf cxOverstat pode ser usado como uma importante ferramenta de desenvolvimento para execução de medições acionadas por dados do impacto de novos recursos e outras mudanças no aplicativo da web.

Objetivos principais

Uma visão geral das metas corporativas principais do IBM Tealeaf cxOverstat e como o IBM Tealeaf diretamente impacta determinados fatores.

O IBM Tealeaf cxOverstat fornece os meios de atingir os principais objetivos corporativos, incluindo os seguintes:

- Visualizar padrões de uso em todo o aplicativo da web
- Obter reconhecimento de exatamente como um visitante usa uma página específica
- Avaliar cada processo para monitorar a taxa de sucesso do visitante ao concluí-la
- Identificar as partes de uma página que são usadas com mais frequência e as que não são amplamente usadas
- Prever como os visitantes usarão o aplicativo da web no futuro
- Aplicar esse insight preditivo para melhorar a experiência geral do cliente

Com relação aos objetivos acima, o IBM Tealeaf cxOverstat fornece entrada direta para os seguintes fatores:

- Métodos de melhoria de taxas de conversão de formulário por meio da Análise de Formulário
- Otimização de páginas de entrada que são baseadas na reprodução do Tealeaf por meio da Análise de Link
- Aprimoramento da localização de objetos na página por meio de Mapas de utilização
- Compare dimensões e valores de dimensão capturados para uma página por meio da análise de comparação
- Identifique as áreas de uma página da web que são exibidas de forma mais consistente na janela do navegador do visitante por meio de Mapas de atenção

Limitações

Há limitações para o uso do IBM Tealeaf cxOverstat com o IBM Tealeaf RealiTea Viewer, cxReveal, sessões móveis e sessões ativas.

RTV

Nota: Os recursos do IBM Tealeaf cxOverstat não estão disponíveis por meio do IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer.

O IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer é um aplicativo independente instalado separadamente para os desktops do Windows. Consulte "Manual do Usuário do RealiTea Viewer (RTV)" no *Manual do Usuário do RealiTea Viewer do IBM Tealeaf*.

cxReveal

Nota: Os usuários do IBM Tealeaf cxReveal não podem acessar as sobreposições do IBM TealeafcxOverstat por meio da Reprodução Baseada em Navegador. Para usar o IBM Tealeaf cxOverstat, você deve ter uma conta do usuário do IBM Tealeaf cxImpact que esteja configurada para permitir o acesso à Reprodução Baseada em Navegador. Consulte "Administração do Usuário CX" no *Manual de Administração de cxImpact do IBM Tealeaf*.

Sessões Móveis

Para sessões móveis, o IBM Tealeaf cxOverstat possui as seguintes limitações:

- O IBM Tealeaf cxOverstat não suporta a captura de sessões móveis que são iniciadas a partir de aplicações móveis nativas.
- Quando as sobreposições do IBM Tealeaf cxOverstat são exibidas, a aparência de dispositivo móvel que é mostrada na reprodução está desativada. A reprodução de gestos móveis também é desativada.

Todos os outros recursos do IBM Tealeaf cxOverstat estão disponíveis para sessões baseadas em dispositivos móveis.

Sessões Ativas

Como os eventos do IBM Tealeaf cxOverstat não são publicados até o fim de cada sessão, as sobreposições do IBM Tealeaf cxOverstat não contêm nenhum dado de sessões ativas.

Configurações de navegador da web

Para controlar os dados relacionados ao cxOverstat, os visitantes do aplicativo da web devem ter o JavaScript ativado em seus navegadores da web.

Como o cxOverstat funciona

O IBM Tealeaf cxOverstat captura as interações de visitante com páginas da web e ativa estas informações em dados acessíveis.

O IBM Tealeaf cxOverstat requer a implementação de um JavaScript leve para cada página de seu aplicativo da web onde você deseja capturar o comportamento do visitante.

Por meio do IBM Tealeaf CX UI Capture j2 JavaScript, as ações do visitante, como movimentos do mouse e cliques no mouse, são capturadas como eventos da interface com o usuário por meio do navegador. Esses eventos são empacotados e encaminhados ao Tealeaf, onde eles são capturados, processados e analisados para uso na visualização e no relatório de dados.

Nota: O IBM Tealeaf cxOverstat captura 100% dos dados de usabilidade disponíveis a partir de sessões que são capturadas pelo Tealeaf. Não há amostragem de dados.

Os usuários do Tealeaf podem acessar o IBM Tealeaf cxOverstat diretamente por meio da Reprodução Baseada em Navegador (BBR) e a Galeria de Captura Instantânea, ambos dos quais estão disponíveis por meio do Portal do Tealeaf. No menu **Sobreposições**, os usuários do Tealeaf podem aplicar qualquer uma das

exibições do IBM Tealeaf cxOverstat na página atual. As sobreposições incluem informações estatísticas atualizadas, que se baseiam na compilação mais recente de estatísticas de comportamento do usuário enviadas ao Tealeaf para a página atual.

Exceto para o IBM Tealeaf CX UI Capture j2 JavaScript, nenhuma outra instalação é necessária.

- Consulte "Guia j2 de Captura de UI" no *Guia j2 de Captura de UI do IBM Tealeaf*.

Visão Geral de Dimensões

No Tealeaf, uma dimensão é um elemento rastreado de dados contextuais, que é registrado quando ocorre uma instância de um evento. Por exemplo, quando um evento registra um erro de aplicativo, talvez você queira registrar como informação contextual o tipo de navegador a partir do qual ele foi originado. As informações do tipo de navegador são armazenadas em uma dimensão.

- Para obter informações adicionais sobre as dimensões, consulte "TLTopic – Dimensões" no *Tópicos do IBM Tealeaf*.

Como os dados do IBM Tealeaf cxOverstat são capturados usando eventos do Tealeaf, é possível aplicar os filtros de dimensão que estão associados ao conjunto de eventos do IBM Tealeaf cxOverstat. Esses eventos são usados para rastrear dados de usabilidade que são encaminhados para o Tealeaf para captura. Para alguns desses eventos, as dimensões já estão associadas a eles. Essas dimensões estão disponíveis por meio das sobreposições do IBM Tealeaf cxOverstat.

- É possível aplicar até oito dimensões a uma sobreposição.
- Para obter mais informações sobre os eventos e dimensões do IBM Tealeaf cxOverstat, consulte "Eventos para cxOverstat" no *Manual de Gerenciador de Eventos do IBM Tealeaf*.

Talvez você tenha interesse em associar mais dimensões com os eventos do IBM Tealeaf cxOverstat de modo que possa filtrar suas sobreposições por outras informações contextuais.

- Para obter informações adicionais sobre como criar dimensões, consulte "Guia de Dimensões do TEM" no *Manual de Gerenciador de Eventos do IBM Tealeaf*.

Dimensões Padrão

Por padrão, as seguintes dimensões são aplicadas como um filtro de dimensão a relatórios e procuras de drill-down:

Nota: Esses filtros de dimensão não são visíveis na exibição.

1. Etapa - ScreenView
2. Etapa - URL do ScreenView
 - Se a URL de ScreenView não for fornecida na página atual, o valor será obtido do valor válido anterior.
3. Quaisquer dimensões que potencializem a sobreposição selecionada.
 - Consulte "Evento para o cxOverstat" no *Manual de Gerenciador de Evento do IBM Tealeaf*.

Capítulo 2. Instalação e configuração do cxOverstat

Se você estiver instalando o IBM Tealeaf cxOverstat em um novo sistema, a funcionalidade do IBM Tealeaf cxOverstat no Tealeaf Portal será ativada automaticamente por meio da chave de licença.

Nota: O IBM Tealeaf cxOverstat JavaScript deve ser instalado e implementado por meio do seu servidor da web. Consulte o “Implementação recomendada” na página 6.

Nota: Se você estiver licenciando o IBM Tealeaf cxOverstat para um sistema existente do Tealeaf, você deverá executar o Tealeaf Upgrader para aplicar sua licença e, em seguida, escolher a instalação do IBM Tealeaf cxOverstat que possibilita o acesso aos objetos de eventos necessários para a operação correta. Consulte "Atualizando o Software do Tealeaf em um Servidor" no *Manual de Atualização do IBM Tealeaf CX*.

Pré-requisitos

Para usar o IBM Tealeaf cxOverstat, você deve ter acesso à reprodução baseada em navegador, um navegador suportado por HTML5, uma solução JavaScript do UI Capture j2 instalado e tempo suficiente para permitir a coleta de dados de usabilidade significativos estatisticamente.

A tabela a seguir lista os pré-requisitos que são necessários para usar o IBM Tealeaf cxOverstat.

Tabela 1. Pré-requisitos do IBM Tealeaf cxOverstat

Pré-requisitos do cxOverstat	Descrição
IBM Tealeaf CX e cxImpact	O IBM Tealeaf CX e cxImpact devem ser instalados e configurados. Para obter mais informações, consulte o <i>Manual de instalação do IBM Tealeaf CX</i> .
Acesso à reprodução baseada em navegador	Cada usuário do IBM Tealeaf cxOverstat deve ter uma conta do usuário do IBM Tealeaf cxImpact que tenha permissão para acessar a reprodução baseada em navegador. A reprodução baseada em navegador é usada para reproduzir sessões do visitante e pode ser usada para visualizar informações relacionadas ao cxOverstat por meio de um conjunto de sobreposições. As sobreposições do cxOverstat não estão disponíveis no CX RealiTea Viewer. Nota: O IBM Tealeaf cxOverstat não é suportado para usuários que têm permissão para usar apenas o IBM Tealeaf cxReveal.

Tabela 1. Pré-requisitos do IBM Tealeaf cxOverstat (continuação)

Pré-requisitos do cxOverstat	Descrição
Navegador da web com HTML5 suportado	<p>Para visualizar as sobreposições do IBM Tealeaf cxOverstat, você deve usar um navegador da web suportado. É necessário um navegador que tenha HTML5 ativado para visualizar dados relacionados ao cxOverstat. Os seguintes navegadores da web são suportados pelo cxOverstat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Versões 9 – 11 do navegador da web do Microsoft Internet Explorer • Versões 31 – 36 do Firefox • Versões 31 – 41 do Chrome <p>Nota: Os recursos de relatório do IBM Tealeaf cxOverstat são limitados pelos dados baseados em HTML5 capturados pela Captura de UI j2. Para obter mais informações, consulte <i>Guia de Captura de UI j2 CXIBM Tealeaf</i>.</p> <p>Nota: O Portal do Tealeaf não suporta acesso a partir de navegadores móveis.</p> <p>Nota: A lista de navegadores é mais restritiva que os navegadores suportados para acesso ao Portal do Tealeaf. Consulte "Efetuando login no Portal do Tealeaf" no <i>Manual do Usuário do IBM Tealeaf cxImpact</i>.</p>
CX UI Capture j2 JavaScript	<p>Antes de poder usar o IBM Tealeaf cxOverstat, você deverá instalar a solução do IBM Tealeaf CX UI Capture j2 JavaScript em seu servidor da web e incluir as referências para incluir o JavaScript em cada página que deseja monitorar em seu aplicativo da web.</p> <p>Nota: A inclusão de referências JavaScript do IBM Tealeaf cxOverstat em seu aplicativo da web requer qualificações de nível de desenvolvedor e acesso ao aplicativo no servidor da web que você está monitorando.</p> <p>Consulte o Capítulo 2, "Instalação e configuração do cxOverstat", na página 5.</p>
Permitir um tempo decorrido para reunir dados	<p>Antes de usar os dados do IBM Tealeaf cxOverstat, você deve permitir que um período de tempo suficiente seja decorrido para que um conjunto significativo estatisticamente de dados de usabilidade seja reunido das sessões do visitante. Esse período depende do volume de tráfego em seu aplicativo da web. Será melhor reunir no mínimo 1000 cliques por página antes de usar os dados fornecidos pelo cxOverstat.</p>

Implementação recomendada

O Tealeaf recomenda que você primeiro implemente o IBM Tealeaf cxOverstat em um ambiente de desenvolvimento ou teste. Ao verificar a funcionalidade, será possível mover a configuração para o seu ambiente de produção.

Implementando o cxOverstat

O procedimento a seguir descreve como implementar o IBM Tealeaf cxOverstat.

O IBM Tealeaf CX e cxImpact devem ser instalados e configurados. Para obter mais informações, consulte o *Manual de instalação do IBM Tealeaf CX*.

Se você estiver instalando o IBM Tealeaf cxOverstat em um novo sistema, o IBM Tealeaf cxOverstat será ativada automaticamente por meio da chave de licença.

Conclua as etapas a seguir para implementar o cxOverstat no ambiente do IBM Tealeaf.

1. Efetue logon no servidor de relatório do IBM Tealeaf.
2. Execute `<Tealeaf>\Enablers\cxOverstat\setup.exe` para iniciar o instalador do cxOverstat. Substitua `<Tealeaf>` pelo nome da pasta para sua instalação do IBM Tealeaf.
3. Selecione o idioma que você deseja usar para as telas de instalação e clique em **OK**.
4. Na tela Bem-vindo, clique em **Avançar** para continuar na tela Licença.
5. Na tela Licença, revise os termos de licença e clique em **Eu aceito os termos**; em seguida, clique em **Avançar** para continuar.
6. Na tela Instalação, clique em **Instalar** para iniciar a instalação.
7. Na tela Instalação concluída, clique em **Concluir**.
8. Se a solução de JavaScript do IBM Tealeaf CX UI Capture j2 ainda não tiver sido implementada em seu servidor da web, faça isso agora.
9. Inclua uma referência do IBM Tealeaf cxOverstat JavaScript em cada página da web desejada para capturar dados do cxOverstat. Incluindo as referências do IBM Tealeaf cxOverstat JavaScript em seu aplicativo da web requer acesso ao aplicativo no servidor da web que você está monitorando. Para obter informações adicionais sobre o desenvolvimento da referência do IBM Tealeaf cxOverstat JavaScript, consulte “Implementação do cxOverstat JavaScript”.
10. Efetue login no Tealeaf Portal e clique em **Configurar > Gerenciador de eventos**.
11. No **Gerenciador de eventos**, edite a dimensão Etapa – URL ScreenView. Certifique-se de que **Valores a serem registrados** esteja configurado como **Somente lista de desbloqueio**; em seguida, crie uma lista de desbloqueio para a dimensão. **Somente lista de desbloqueio** é a configuração padrão para a opção **Valores a serem registrados**. Uma lista de desbloqueio ajuda a controlar a quantidade de dados do cxOverstat que é registrada. Para obter informações adicionais sobre a criação de uma lista de desbloqueio, consulte o *Manual do Gerenciador de Eventos do IBM Tealeaf CX*.
12. Selecione os eventos e as dimensões relacionadas ao cxOverstat que você deseja rastrear.

Para obter mais informações sobre como criar e configurar eventos, consulte o *Manual do IBM Tealeaf Event Manager*.

Após o procedimento de instalação ser concluído, um período de tempo suficiente deve decorrer para que um conjunto significativo estatisticamente de dados de usabilidade seja reunido das sessões do visitante. Esse período depende do volume de tráfego em seu aplicativo da web. É recomendável reunir um mínimo de 1000 cliques por página antes de usar os dados fornecidos pelo cxOverstat.

Implementação do cxOverstat JavaScript

O Tealeaf UI Capture for j2 é usado para capturar a interação do usuário relacionada ao cxOverstat com uma página da web.

Cada página da web capturada deve conter JavaScript, que captura a interação do usuário com a página da web e envia os dados para o servidor de captura do Tealeaf.

Para obter informações adicionais sobre as instruções de implementação e verificação, consulte "Guia j2 de Captura de UI" no *Guia j2 de Captura de UI do IBM Tealeaf*.

Incluir páginas

Dependendo do tamanho e do volume do seu aplicativo da web, será possível escolher ativar o rastreamento de todas as páginas em seu aplicativo da web ou em uma seleção de páginas.

Por exemplo, as páginas importantes como a página de entrada, páginas de saída e as páginas de outros processos de negócios principais são boas candidatas para o rastreamento.

O IBM Tealeaf cxOverstat pode ser usado com as páginas HTTP e HTTPS.

Nota: Não instale o IBM Tealeaf cxOverstat JavaScript em qualquer página que use uma versão mais antiga do SDK da Captura de UI que não suporta explicitamente o IBM Tealeaf cxOverstat. Para versões suportadas, o SDK do IBM Tealeaf cxOverstat e IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX SDK podem coexistir na mesma página. Consulte "Versões da Estrutura Cliente" no *Guia de Integração de Dados da Estrutura Cliente do IBM Tealeaf*.

Incluir local na página

As páginas são rastreadas incluindo a solução IBM Tealeaf CX UI Capture j2.

Coloque as referências ao JavaScript o mais alto possível em cada página da web que requeira rastreamento de usabilidade.

- O local mais baixo da página onde as referências de JavaScript podem ser inseridas é logo após a tag <BODY> de abertura. Esse local será útil se você não estiver rastreando todas as páginas do seu aplicativo da web.

Nota: O IBM Tealeaf cxOverstat requer a solução IBM Tealeaf CX UI Capture j2. Consulte "Guia j2 de Captura de UI" no *Guia j2 de Captura de UI do IBM Tealeaf*.

- O IBM Tealeaf cxOverstat não é compatível com a versão mais antiga do IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX.

Dados Reunidos

A maioria dos sites de grande volume possui visitantes suficientes no site para reunir dados significativos para análise dentro de alguns minutos. Os sites de baixo volume podem ter de aguardar alguns dias para obter insights significativos.

Definindo a página Inicial

Os usuários poderão definir a página inicial que aparece ao efetuar o login no Tealeaf Portal.

Para definir a página inicial:

1. Efetue login no Portal do Tealeaf.
2. Clique em **Administração de usuário CX** na navegação à esquerda.

3. Selecione **Usuários**.
4. Escolha um perfil do usuário para trabalhar. Uma caixa cinza aparece na metade inferior da página.
5. Clique no suspenso próximo a Página Inicial e selecione Galeria cxOverstat para ativar o Tealeaf para abrir automaticamente a Galeria de Captura Instantânea ao efetuar login no Tealeaf.
6. Clicar em **Salvar**.

Capítulo 3. Sobreposições do cxOverstat

As sobreposições do cxOverstat ajudam a visualizar as interações do cliente com suas páginas da web ativadas com o cxOverstat.

Com o IBM Tealeaf cxOverstat, é possível visualizar os comportamentos de seus visitantes em cada página do seu aplicativo da web. Na Reprodução Baseada em Navegador ou na Galeria de Captura Instantânea, é possível selecionar uma página e exibir vários recursos como as sobreposições diretamente sobre a página reproduzida. Os relatórios altamente visuais permitem insights rápidos e intuitivos do comportamento do visitante e capacita você a customizar um relatório filtrando os dados relatados.

A tabela a seguir descreve as sobreposições que estão disponíveis por meio do cxOverstat.

Tabela 2. Sobreposições do cxOverstat

Sobreposição do cxOverstat	Descrição
Análise de Formulário	<p>A sobreposição Análise de Formulário avalia a efetividade de um formulário na captura de informações inseridas e como os visitantes são capazes de concluí-lo. Além das informações sobre a entrada de dados, a sobreposição Análise de Formulário pode monitorar o tempo de permanência em campos individuais. Se o formulário não foi concluído, este poderá ser um indicador do esforço do cliente e das taxas de desistência.</p> <p>Para obter mais informações, consulte “Sobreposição análise de formulário” na página 13.</p>
Análise de Link	<p>A sobreposição Análise de Link indica os links clicados com mais frequência e passados o mouse sobre em uma página. A sobreposição Análise de Link mostra a popularidade relativa de links, a qual informa aos desenvolvedores da web sobre qualquer necessidade de alteração do layout de uma página específica ou da navegação geral para o aplicativo da web.</p> <p>Para obter mais informações, consulte “Sobreposição Análise de Link” na página 20.</p>

Tabela 2. Sobreposições do cxOverstat (continuação)

Sobreposição do cxOverstat	Descrição
Análise de comparação	<p>Com a sobreposição Análise de Comparação, é possível identificar visualmente a interação do cliente com uma página da web e criar relatórios customizados, filtrando as métricas capturadas e segmentando os dados de dimensão na sobreposição. É possível criar um único relatório que exiba os padrões de duas métricas ou criar um relatório mais detalhado que compare como diferentes grupos de usuários estão interagindo com a página da web. A partir daqui, é possível identificar quaisquer problemas de usabilidade que possa ter um impacto em um segmento de usuário específico.</p> <p>Para obter mais informações, consulte “Sobreposição do Comparison Analytics” na página 23.</p>
Mapa de Utilização	<p>A sobreposição Mapa de Utilização identifica as regiões de uma página em que os visitantes clicam ou sobre as quais passam o mouse, independentemente se houver algo para clicar ou não. Os Mapas de Utilização fornecem um método útil de identificar falhas de usabilidade; por exemplo, se os visitantes estiverem clicando em um logotipo grande na parte superior da página, poderá haver expectativas de um link de volta para a página inicial do site.</p> <p>Para obter mais informações, consulte “Sobreposição do mapa de utilização” na página 31.</p>
Mapa de Atenção	<p>O Mapa de Atenção exibe bandas de cores dentro da janela do navegador para identificar as áreas que são mais consistentemente mostradas para os visitantes da página. Essas bandas de cores podem ser usadas para avaliar os objetos na página que são colocados com mais frequência na frente do visitante e aqueles que não estão recebendo muita atenção.</p> <p>Para obter mais informações, consulte “Sobreposição do mapa de atenção” na página 37.</p>
Análise de Acessibilidade	<p>A sobreposição Análise de Acessibilidade avalia o tipo de questões website que pode afetar usuários com deficiência visual, auditiva e física. Análise de Acessibilidade usa PINS para mostrar onde as questões existem em um página da web ativada pelo cxOverstat.</p>
Análise de Contraste	<p>A sobreposição Análise Contraste avalia os usuários que poderão encontrar dificuldades ao visualizar itens em um site devido ao contraste de cores. A Análise de Contraste usa PINS para mostrar onde os problemas de análise de contraste de cores existem em um página da web ativada pelo cxOverstat.</p>

Acessando as sobreposições do cxOverstat

Será possível exibir uma sobreposição do cxOverstat enquanto você estiver visualizando uma sessão na Reprodução Baseada em Navegador (BBR) ou enquanto estiver visualizando as capturas instantâneas na Galeria de Captura Instantânea.

Para abrir uma sobreposição do cxOverstat:

1. Abra uma sessão na BBR ou uma captura instantânea na Galeria.
2. No menu **Sobreposições**, selecione a sobreposição que você deseja ver.

Quando uma sobreposição for exibida, será possível usar a interface fornecida para customizar o relatório. Para obter mais informações, consulte Capítulo 4, “Interface do cxOverstat”, na página 43.

Sobreposição análise de formulário

A sobreposição de análise de formulário ajuda a avaliar a eficácia de um formulário que permite aos visitantes inserir dados.

Com base nas métricas acionadas por dados sobre tempo de permanência em campos específicos, é possível usar a sobreposição de análise de formulário para avaliar se os visitantes ficam confusos com campos individuais e se eles estão encerrando um processo por causa do formulário. Somente os campos de formulário visíveis na página são exibidos.

Nota: Os dados que um cliente insere em um campo de formulário não são capturados pelo IBM Tealeaf cxOverstat.

Os dados podem ser coletados como parte de outras soluções de captura do lado do cliente que podem ter sido implementadas com seu aplicativo da web.

Usando Análise de Formulário

Para abrir a sobreposição Análise de Formulário:

1. Abra uma sessão na BBR ou uma captura instantânea na Galeria.
2. Clique em **Sobreposições**.
3. Selecione **Análise de Formulário**.

O relatório Análise de Formulário padrão exibe o relatório Funil de Formulário.

- Para reposicionar o relatório na sobreposição, clique e arraste a barra na parte inferior do relatório para movê-la de um lado para o outro da tela.
- Na barra de ferramentas da parte superior, é possível aplicar filtros dimensionais à sobreposição exibida. Consulte o Capítulo 4, “Interface do cxOverstat”, na página 43.
- Ao lado do filtro de dimensão, clique no botão **Calendário** para alterar o intervalo de datas que são exibidas nos dados da sobreposição. Consulte o Capítulo 4, “Interface do cxOverstat”, na página 43.

A sobreposição Análise de Formulário contém três relatórios:

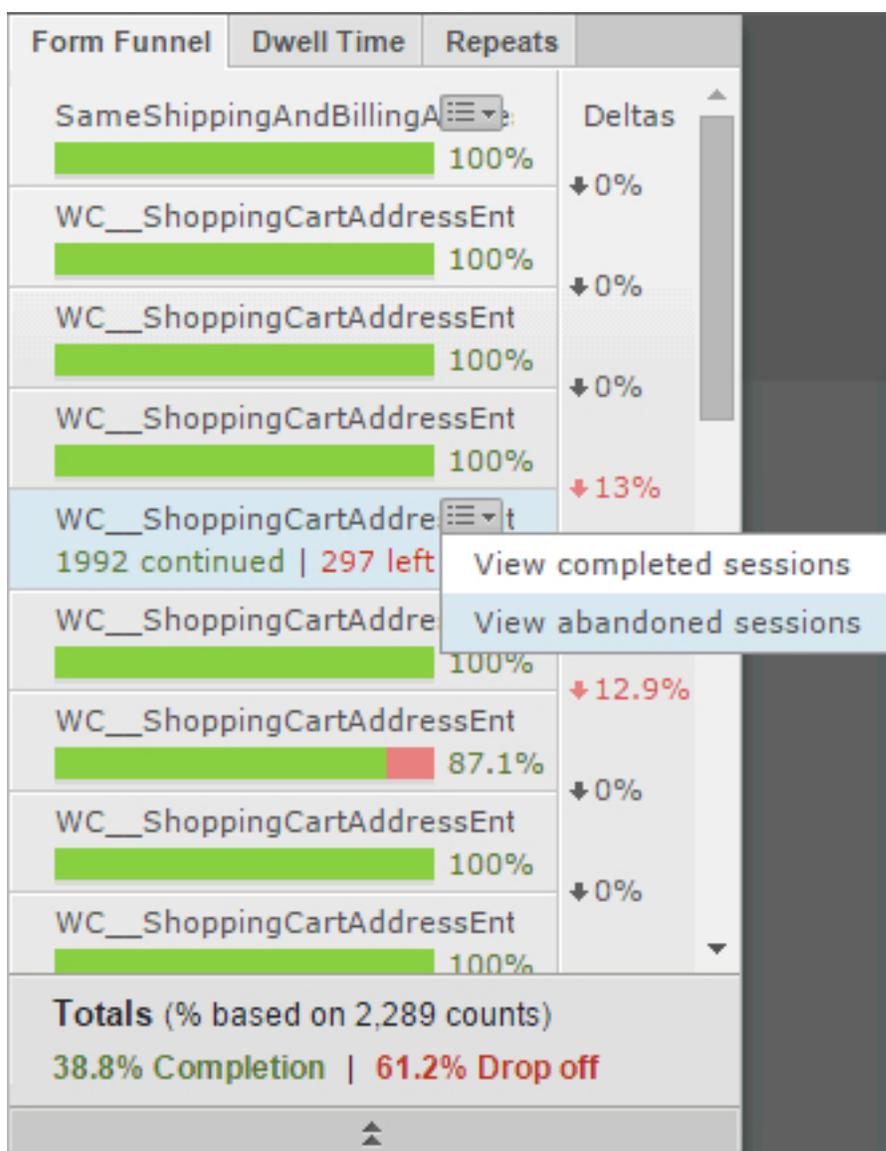
- “Relatório funil de formulário” na página 14
- “Relatório de tempo de permanência” na página 16
- “Relatório de repetições” na página 18

Relatório funil de formulário

O relatório Funil de Formulário mostra a porcentagem de visitantes que acessaram cada campo com base no número de visitantes que iniciaram o preenchimento do formulário. O número de visitantes que iniciou o preenchimento do formulário é definido como a contagem de entradas no primeiro campo de formulário que não está desativado.

Por exemplo, se 500 pessoas visualizarem uma página e 100 desses visitantes inserirem um valor no primeiro campo ativado em um formulário, então o valor 100 será o denominador para os cálculos. Se apenas 60 desses 100 visitantes conseguiram concluir o formulário, o valor de desistência será de 40% e o valor de conclusão será de 60%.

O seguinte gráfico é um exemplo de um relatório Funil de Formulário:



O relatório exibe a porcentagem de conclusão de cada campo. É possível passar o mouse sobre o campo para visualizar o número exato de usuários que continuaram

no próximo campo e o número de usuários que abandonaram o formulário antes de passarem para o próximo campo. O campo com a taxa de desistência mais alta é exibido em texto vermelho em negrito.

Nota: O delta de cada campo é a taxa de desistência do campo e representa o número de usuários que continuaram do campo anterior, mas saíram da página sem passar para o próximo campo.

Nota: Se o padrão de um relatório Funil de Formulário parecer irregular e não afunilar da parte superior à inferior, é provável que os usuários estejam ignorando campos de formulário na página. Se você remover campos de formulário ignorados do relatório, o padrão do relatório afunilará da parte superior à inferior.

O relatório também exibe as taxas de conclusão e de desistência do formulário inteiro. Essas informações podem ajudar a otimizar um formulário para melhorar a taxa de conversão. Por exemplo, se alguns campos estiverem raramente sendo preenchidos e sua taxa de descarte for muito alta, você poderá deduzir que os campos deverão ser reprojitados, se tornarem opcionais ou removidos do formulário.

Para ver o objeto na página à qual um item corresponde no relatório, mova o mouse sobre o nome na coluna à esquerda. O objeto na página é destacado na janela de reprodução.

Para obter mais informações sobre as taxas exibidas na parte inferior do formulário, consulte “Taxas de conversão” na página 20.

Também é possível excluir, incluir ou reordenar um campo no relatório:

- Para excluir o campo selecionado do relatório, clique no ícone -. Os dados no campo são substituídos pela sequência Excluída.
- Para incluir um campo excluído novamente, clique no ícone +.
- Para reordenar um campo exibido no relatório, use o mouse para arrastar a margem esquerda do campo para o novo local no relatório. A conclusão e as taxas de descarte serão automaticamente ajustadas após o campo ser movido.

Também é possível visualizar as sessões completas e abandonadas de um campo selecionado no relatório Funil de Formulário.

Para visualizar uma sessão do relatório Funil de Formulário:

1. Mova seu cursor sob um campo de formulário no relatório Funil de Relatório.
2. Clique no ícone de visualização da sessão à direita do nome do campo.
3. Depois de clicar no ícone de visualização da sessão, selecione **Visualizar Sessões Completas** ou **Visualizar Sessões Abandonadas**. Dependendo das informações enviadas para o formulário, apenas um tipo de sessão pode estar disponível para um campo de formulário específico. Para obter informações sobre os requisitos de cada tipo de sessão, consulte “Visualizando conclusão de formulário” na página 16 e “Visualizando abandono de formulário”.

Na Lista de Sessões, é possível analisar ou reproduzir as sessões.

Visualizando abandono de formulário

O relatório Funil de Formulário mostra a porcentagem de visitantes que abandonaram as sessões para um campo selecionado.

Para obter um campo selecionado, é possível gerar um conjunto de sessões que atendem aos seguintes critérios para o intervalo de data especificado:

1. O primeiro campo de formulário ativo está presente (Valor da dimensão do ID de destino do campo de formulário da primeira lista de desbloqueio).
2. O campo de formulário selecionado não está presente (Valor da dimensão do ID de destino do campo de formulário selecionado da lista de desbloqueio).

Nota: Os filtros de dimensão podem ser aplicados à sobreposição Análise de Formulário.

Os relatórios gerados são exibidos como um conjunto de sessões no Portal.

Visualizando conclusão de formulário

O relatório Funil de Formulário mostra a porcentagem de visitantes que concluíram as sessões para um campo selecionado.

Para obter um campo selecionado, é possível gerar um conjunto de sessões que atendem aos seguintes critérios para o intervalo de data especificado:

1. O primeiro campo de formulário ativo está presente (Valor da dimensão do ID de destino do campo de formulário da primeira lista de desbloqueio).
2. O campo de formulário selecionado está presente (Valor da dimensão do ID de destino do campo de formulário selecionado da lista de desbloqueio).

Nota: Os filtros de dimensão podem ser aplicados à sobreposição Análise de Formulário.

Os relatórios gerados são exibidos como um conjunto de sessões no Portal.

Relatório de tempo de permanência

O relatório de Tempo de Permanência exibe o tempo médio de permanência em segundos para cada campo do formulário. O campo com o tempo de permanência mais alto é exibido em texto vermelho em negrito.



Figura 1. Tempo de Permanência

Nota: Os identificadores exclusivos são fornecidos para cada objeto selecionável na página. Consulte "Construindo Aplicativos da Web com o Tealeaf em Mente" no *Manual de Instalação CX do IBM Tealeaf*.

Os nomes de cada campo no formulário são exibidos com um gráfico de barras e o tempo médio, em segundos, que o foco foi mantido no campo. O relatório de Tempo de Permanência de exemplo mostra que o campo `billing:postcode` possui um tempo médio de permanência de 14 segundos.

Nota: Se esse for o campo selecionado padrão quando do carregamento da página da web, esse tempo de permanência pode não ser significativo. Os visitantes podem estar lendo a página enquanto o cursor estiver nesse campo. Se esse campo não for selecionado por padrão, pode ser indicação de que o campo é difícil para os visitantes resolverem. Por exemplo, pode haver alguma confusão com relação às instruções, ou o campo pode estar pedindo informações que o visitante não foi instruído em uma etapa anterior a fornecer.

Para ver o objeto ao qual um item corresponde, mova o mouse sobre o nome do campo no relatório. Também é possível excluir um campo colocando o cursor do mouse sobre o campo e, em seguida, clicar no ícone - ao lado do campo. Quando o campo é excluído, os dados contidos nele são exibidos como Excluídos. Para incluir o campo de volta no relatório, clique no ícone +.

Também é possível reordenar o relatório arrastando a margem esquerda de um campo para cima ou para baixo na lista.

Relatório de repetições

O IBM Tealeaf cxOverstat pode controlar o número de vezes que um usuário clica em cada campo mais de uma vez. É usado um contador para cada campo para controlar quantas vezes mais um usuário colocou o cursor no campo.

Por exemplo, se um usuário clicou em um campo 3 vezes, o contador registrará duas repetições. O relatório de Repetições exibe cada campo na página da web e quantas vezes após o clique inicial que cada campo foi clicado novamente. Um alto número de cliques repetidos pode indicar um problema no campo ou nas instruções para ele. O campo com o número mais alto de cliques é exibido em texto vermelho em negrito.

No exemplo a seguir, o relatório **Repetições** exibe a taxa de cliques média repetida para cada campo de formulário capturado na página.

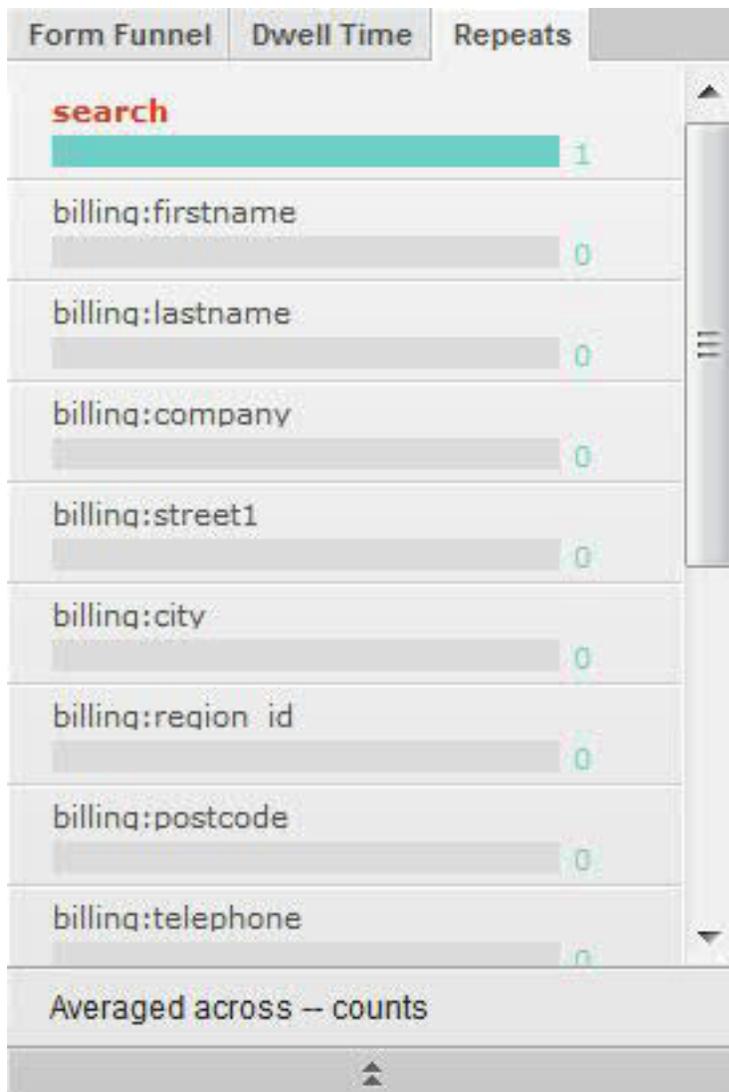


Figura 2. Repetições

Os nomes de cada campo são definidos no objeto HTML do campo.

Nota: Forneça identificadores exclusivos para cada objeto selecionável na página. Consulte "Construindo Aplicativos da Web com o Tealeaf em Mente" no *Manual de Instalação CX do IBM Tealeaf*.

Os nomes de cada campo no formulário são exibidos com um gráfico de barras e o número de vezes a mais que o usuário colocou o cursor no campo.

Para ver o objeto ao qual um item corresponde, mova o mouse sobre o nome do campo no relatório. Também é possível excluir um campo colocando o cursor do mouse sobre o campo e, em seguida, clicar no ícone - ao lado do campo. Quando o campo é excluído, os dados contidos nele são exibidos como Excluídos. Para incluir o campo de volta no relatório, clique no ícone +.

Também é possível reordenar o relatório arrastando a margem esquerda de um campo para cima ou para baixo na lista.

Taxas de conversão

A taxa de conversão é a porcentagem de todos os visitantes exclusivos que tomam uma atitude desejada mediante a visita a seu site. A maioria das empresas geralmente pensa na taxa de conversão no contexto de fazer uma compra ou transação, mas a ação desejada também pode estar enviando uma oportunidade de vendas, visualizando uma página principal do site, fazendo download de um white paper ou algumas outras atitudes mensuráveis.

As seguintes taxas de conversão são relatadas na parte inferior de cada relatório de Análise de Formulário:

Termo Descrição

Conclusão

Essa métrica indica a porcentagem de visitantes que concluíram o formulário em comparação com o número de visitantes que iniciaram o formulário.

Deltas Essa métrica indica a porcentagem de visitantes que concluíram o campo anterior, mas que abandonaram o formulário antes de inserirem um valor para o campo atual.

Desistência

Essa métrica indica a porcentagem de visitantes que saíram do formulário antes de concluí-lo em comparação com o número de visitantes que iniciaram o formulário.

Medido pelas Contagens de X

Essa métrica é o valor de contagem de destaques do primeiro campo de formulário ativo e é usada como o denominador para os cálculos de porcentagem de conclusão. Para cada campo de formulário, a contagem de destaques é dividida por X, retornando a porcentagem de conclusão.

Sobreposição Análise de Link

A sobreposição Análise de Link exibe informações numéricas sobre os links com os quais os visitantes interagem na página atual.

Essa sobreposição é útil na avaliação da ordem e do posicionamento de links na página para garantir que esses visitantes estão sendo corretamente avisados para selecionar os objetos de maior usabilidade. Também é possível exportar os dados para o construtor de relatório para análise adicional.

Nota: Para uma página selecionada, a sobreposição Análise de Link não conterà dados até que pelo menos uma área selecionável na página seja clicada.

Quando a sobreposição de análise de link é exibida, você pode customizar o relatório da seguinte forma:

- Aplicando um novo intervalo de datas para o relatório (consulte “Alterando o intervalo de data” na página 44)
- Alternando as métricas que são exibidas (consulte “Aplicando métricas a um relatório do cxOverstat” na página 44)
- Customizando o tipo de frequência e o número de elementos que são exibidos para cada métrica. Por exemplo, você pode configurar o relatório para exibir a maioria das ocorrências, menos ocorrências e também especificar o número máximo de elementos que são exibidos no relatório (consulte “Customizando elementos da Análise de Link” na página 46).

- Filtrando os dados por tipos de dimensão e valores de dimensão (consulte “Filtrando valores de dimensão em uma sobreposição” na página 46)

Usando Análise de Link

A Análise de Link estará disponível na BBR ou na Galeria de Captura Instantânea, ao visualizar uma página que foi configurada para capturar dados do cxOverstat.

Para acessar a Análise de Link:

1. Abra uma sessão na BBR ou uma captura instantânea na Galeria.
2. Selecione uma página em que os dados do IBM Tealeaf cxOverstat são coletados.
3. Clique em **Sobreposições**.
4. Selecione **Análise de Link**.

A sobreposição Análise de Link aprimora o mapa de utilização com os dados quantitativos que indicam a porcentagem de cliques para cada objeto com pino na página, conforme comparado ao número total de cliques por página.



Na sobreposição de análise de link, uma tacha é mostrada ao lado dos objetos que são clicados ou nos quais é passado o mouse por uma porcentagem estatisticamente significativa de visitantes. A medida padrão que é exibida na sobreposição de análise de link é a métrica de taxa de cliques. Esta seção descreve como a métrica de taxa de cliques é exibida no relatório. Se outras métricas forem aplicadas à sobreposição, elas funcionarão de forma semelhante.

- As tachas são numeradas para indicar a classificação de popularidade da porcentagem de visitantes que clicaram no objeto. Por exemplo, por padrão, a tacha número 1 é o objeto mais popular clicado na página.
- As tachas destacadas representam os cinco objetos mais populares na página da web.
- Localizada ao lado da tacha está a porcentagem de taxas de cliques, que é a porcentagem de usuários que clicaram no objeto.
- Por padrão, os primeiros 20 elementos são exibidos.
- Quando objetos da tela aparecem no mesmo local, as tachas são colocadas em cascata para evitar sobreposições. A sobreposição desenha uma linha entre a tacha e o local da página da Web onde os cliques ocorreram.

Nota: Se você arrastar uma taxa por cima de outra, a taxa que acabou de ser movida ocultará a taxa abaixo dela.

- Na barra de ferramentas da parte superior, é possível aplicar filtros dimensionais à sobreposição exibida. Consulte o Capítulo 4, “Interface do cxOverstat”, na página 43.
- Na barra de ferramentas superior, é possível alterar o intervalo de datas exibidas nos dados da sobreposição. Consulte o Capítulo 4, “Interface do cxOverstat”, na página 43.

Quando a sobreposição de análise de link é exibida, você pode customizar o relatório da seguinte forma:

- Aplicando um novo intervalo de datas para o relatório (consulte “Alterando o intervalo de data” na página 44)
- Alternando as métricas que são exibidas (consulte “Aplicando métricas a um relatório do cxOverstat” na página 44)
- Customizando o tipo de frequência e o número de elementos que são exibidos para cada métrica (consulte “Customizando elementos da Análise de Link” na página 46)
- Filtrando os dados por tipos de dimensão e valores de dimensão (consulte “Filtrando valores de dimensão em uma sobreposição” na página 46)

Use as tachas de taxas de cliques

Ao passar o mouse sobre a tacha, o objeto dessa tacha é destacado. Se você clicar na tacha, a analítica do objeto será exibida.

As seguintes analíticas são registradas para o objeto:

Tabela 3. Resumo de dados do objeto da tacha

Analítica	Descrição
Click-rate	A taxa de cliques captura o número de vezes que o objeto foi clicado em comparação com o número total de cliques da página da web. A porcentagem exibida é calculada dividindo-se o número de cliques registrados para o objeto pelo número total de cliques da página. Os dados do objeto também exibem quantas vezes o objeto foi clicado.
Hover-rate	<p>A taxa de movimentos do mouse captura quantas vezes o mouse foi passado sobre um objeto por mais de 1 segundo. Uma ajuda instantânea é quando o ponteiro do mouse é colocado sobre um objeto. O objeto não precisa ser clicado para capturar seus dados. Os dados do objeto também exibem quantas vezes a ajuda instantânea do objeto foi ativada.</p> <p>A porcentagem da taxa de movimentos do mouse é calculada dividindo-se o número total de movimentos do mouse registrados para o objeto pelo número total de movimentos do mouse para todos os objetos na página.</p> <p>Nota: O valor de tempo padrão para registrar uma ajuda instantânea é de um segundo. É possível alterar esse valor no SDK de CX UI Capture. Consulte o <i>IBM Tealeaf CX UI Capture Quick Start Guide</i> para obter mais informações.</p>

Tabela 3. Resumo de dados do objeto da tacha (continuação)

Analítica	Descrição
Hover-to-click	<p>A ajuda instantânea para clique é capturada o número de vezes que foi passado sobre um objeto por mais de um segundo e, em seguida, o objeto foi clicado.</p> <p>A porcentagem de movimento do mouse para clique é calculada dividindo o número total de ações de movimento do mouse para clique registradas para o objeto pelo número total de movimento do mouse para clique para todos os objetos na página.</p> <p>Nota: O valor de tempo padrão para registrar uma ajuda instantânea é de um segundo. É possível alterar esse valor no SDK de CX UI Capture. Consulte o <i>IBM Tealeaf CX UI Capture Quick Start Guide</i> para obter mais informações.</p>
Tempo médio de ajuda instantânea	<p>Tempo médio de ajuda instantânea captura o tempo médio que a ajuda instantânea de um objeto fica ativa sem ele ser clicado. A unidade de tempo é medida em segundos. Os dados do objeto também exibem quantas vezes a ajuda instantânea do objeto foi ativada.</p> <p>Nota: O valor de tempo padrão para registrar uma ajuda instantânea é de um segundo. É possível alterar esse valor no SDK de CX UI Capture. Consulte o <i>IBM Tealeaf CX UI Capture Quick Start Guide</i> para obter mais informações.</p>
Avg hover-to-click	<p>O tempo médio de movimento do mouse para clique captura o período médio de tempo que um objeto é passado o mouse antes de ele ser clicado. A unidade de tempo é medida em segundos. Os dados do objeto também exibem quantas vezes a ajuda instantânea do objeto foi ativada e, em seguida, ele foi clicado.</p>

Enquanto você visualiza os dados do objeto, é possível colocar o mouse na margem direita de uma estatística para exibir o ícone de relatório. Clicar no ícone de relatório abre o Construtor de relatório no qual é possível criar um relatório. Para obter mais informações sobre o Construtor de Relatório, consulte o *Guia de Relatório do IBM Tealeaf*.

Relocalizar tachas

Dependendo do número ou da localização das tachas, poderá ser difícil analisar os dados. É possível clicar e arrastar qualquer tacha para um novo local na tela. Uma linha indicadora liga a tacha ao objeto.

Sobreposição do Comparison Analytics

É possível comparar as métricas ou dimensões lado a lado, como também os dados de segmentos, usando a sobreposição do Comparison Analytics.

Ao reproduzir uma página da web ativada pelo cxOverstat, é possível usar a Análise de comparação para customizar um relatório que pode ajudar a identificar visualmente a interação do cliente com a página da web.

Você pode usar essas informações para ajudar a identificar o foco do usuário em uma página. Essas informações podem ser utilizadas para descobrir falhas de design com uma página da web. O relatório pode ser exportado para um arquivo PDF ou para um arquivo Microsoft Excel, que pode então ser importado para uma apresentação ou para outra ferramenta de relatório.

As métricas a seguir são registradas nas dimensões relacionadas ao cxOverstat e são visualmente representadas por meio da sobreposição:

Tabela 4. Métricas do cxOverstat

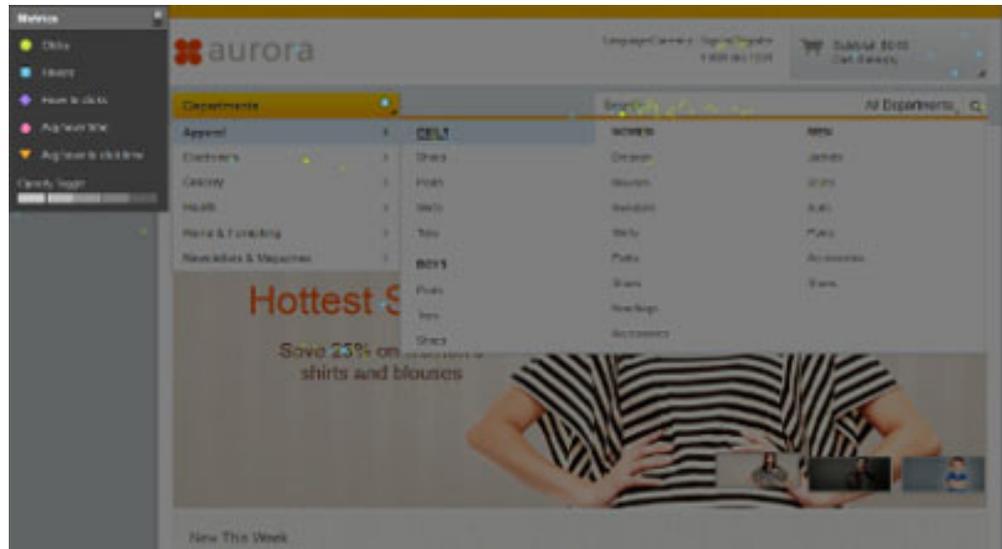
Métrica	Descrição
Cliques	Exibe todos os cliques de uma página.
Ajudas instantâneas	Captura cada ponto de ajuda instantânea em uma página. Uma ajuda instantânea é quando o ponteiro do mouse é colocado sobre um objeto por mais de 1 segundo. O objeto não precisa ser clicado para capturar seus dados. Nota: O valor de tempo padrão para registrar uma ajuda instantânea é de um segundo. É possível alterar esse valor no SDK de CX UI Capture. Consulte o <i>IBM Tealeaf CX UI Capture Quick Start Guide</i> para obter mais informações.
Hover-to-click	A ajuda instantânea para clique é capturada cada vez que foi passado sobre um objeto por mais de um segundo e, em seguida, o objeto foi clicado. Nota: O valor de tempo padrão para registrar uma ajuda instantânea é de um segundo. É possível alterar esse valor no SDK de CX UI Capture. Consulte o <i>IBM Tealeaf CX UI Capture Quick Start Guide</i> para obter mais informações.
Tempo médio de ajuda instantânea	Tempo médio de ajuda instantânea captura o tempo médio que a ajuda instantânea de um objeto fica ativa sem ele ser clicado. A unidade de tempo é medida em segundos. Os dados do objeto também exibem quantas vezes a ajuda instantânea do objeto foi ativada. Nota: O valor de tempo padrão para registrar uma ajuda instantânea é de um segundo. É possível alterar esse valor no SDK de CX UI Capture. Consulte o <i>IBM Tealeaf CX UI Capture Quick Start Guide</i> para obter mais informações.
Avg hover-to-click time	Tempo médio de ajuda instantânea para clique captura o período médio de tempo que é passado o mouse sobre um objeto antes de ele ser clicado. A unidade de tempo é medida em segundos. Os dados do objeto também exibem quantas vezes a ajuda instantânea do objeto foi ativada e, em seguida, ele foi clicado.

Usando a análise de comparação

A interface com o usuário da Análise de Comparação fornece a capacidade de customizar um relatório que pode ser usado para isolar as interações do usuário com uma página da web.

Para acessar a análise de comparação:

1. Abra uma sessão na BBR ou uma captura instantânea na Galeria.
2. Selecione uma página em que os dados do IBM Tealeaf cxOverstat são coletados.
3. Clique em **Sobreposições**.
4. Selecione **Análise de comparação**.



Quando a sobreposição de análise de comparação for exibida, você poderá customizar o relatório da seguinte forma:

- Aplicando um novo intervalo de datas para o relatório (consulte “Alterando o intervalo de data” na página 44)
- Alternando as métricas que são exibidas (consulte “Aplicando métricas a um relatório do cxOverstat” na página 44)
- Aplicando limites às métricas disponíveis (consulte “Alterando limites de métricas” na página 44)
- Segmentando os dados por tipos de dimensão e valores de dimensão (consulte “Segmentando valores de dimensão em uma sobreposição” na página 29)
- Filtrando os dados por tipos de dimensão e valores de dimensão (consulte “Filtrando valores de dimensão em uma sobreposição” na página 46)

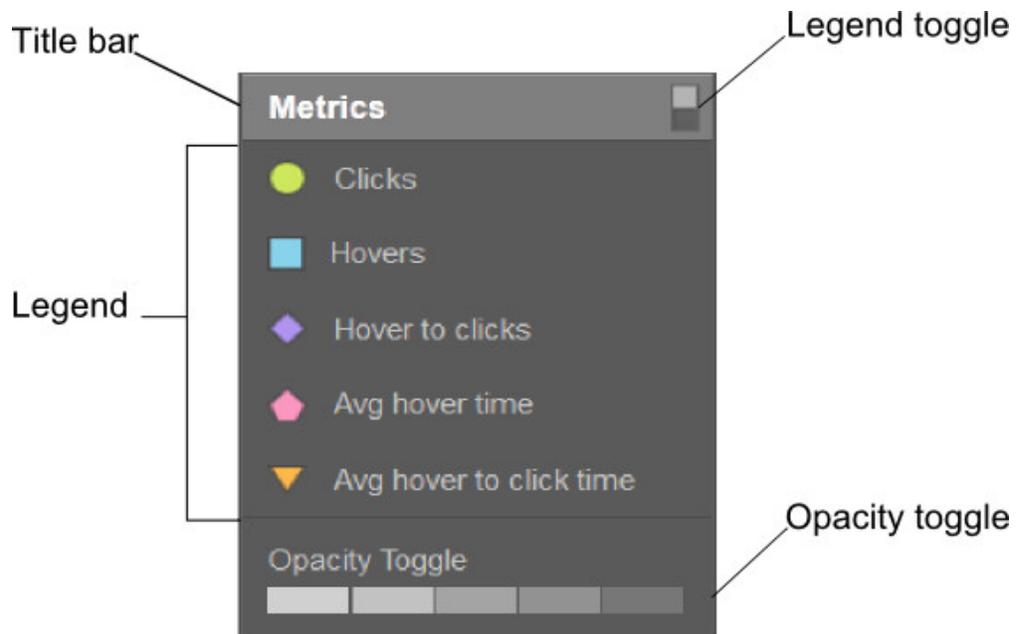
Visão geral da legenda da Análise de Comparação

Você pode usar uma legenda para ajustar como as métricas são exibidas quando você visualiza uma sobreposição de **Análise de comparação**.

A sobreposição de **Análise de comparação** fornece uma legenda para ajudar você a identificar as métricas representadas em um relatório. É possível usar a legenda para realizar as seguintes tarefas:

- Identificar quais métricas são exibidos no relatório
- Tornar uma métrica visível ou invisível no relatório
- Filtrar o relatório por opacidade

A seguinte lista exibe um exemplo da legenda:



Neste exemplo, cliques, ajudas instantâneas, ajuda instantânea para cliques, tempo médio de ajuda instantânea e tempo médio de ajuda instantânea para clique são ativados para o relatório. Para obter informações sobre como aplicar uma métrica a um relatório do cxOverstat, consulte “Aplicando métricas a um relatório do cxOverstat” na página 44.

Há quatro partes principais da legenda Análise de comparação:

Tabela 5. Descrição da legenda Análise de comparação.

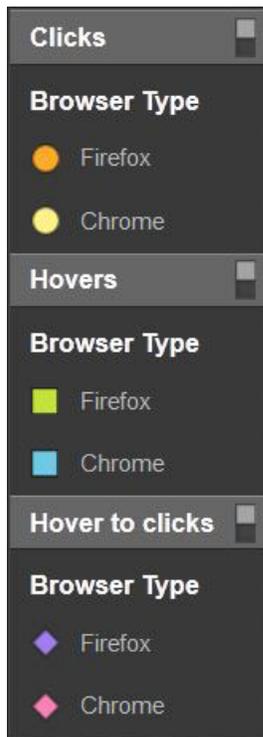
Função	Descrição
Barra de título	Use a barra de título para arrastar a legenda para outro local na tela. Para mover a legenda para outro local na tela: <ol style="list-style-type: none"> 1. Coloque o mouse sobre a barra de título. 2. Pressione e mantenha pressionado o botão principal do mouse; em seguida, use o mouse para arrastar a janela para um novo local na tela. 3. Solte o botão principal do mouse após a legenda ser realocada para sua nova posição na tela.

Tabela 5. Descrição da legenda Análise de comparação. (continuação)

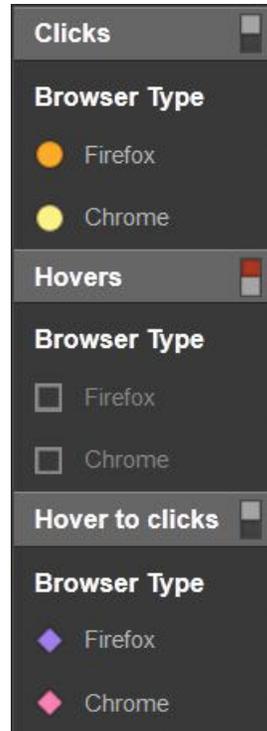
Função	Descrição
Legenda	<p>Identifica cada métrica que é aplicada ao relatório e seu símbolo associado. Os símbolos a seguir são usados para identificar as métricas disponíveis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cliques: Círculo  • Ajudas instantâneas: Quadrado  • Ajuda instantânea para clique: Diamante  • Tempo médio de ajuda instantânea: Pentágono  • Tempo médio de ajuda instantânea para clique: Triângulo  <p>Você pode ocultar uma métrica individual do relatório clicando na métrica que deseja ocultar. Quando uma métrica é ocultada no relatório, a legenda é atualizada por:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Removendo a cor do símbolo ao lado da métrica • O texto da métrica é cinza escuro <p>Clique na métrica novamente para torná-la visível no relatório.</p>
Alternância de legenda	<p>Oculta ou exibe todas as métricas que são listadas na legenda. Esse recurso pode ser usado para ocultar todos os símbolos relacionados à métrica e tornar a página mais fácil de visualizar.</p> <p>Clique na alternância de legenda para alternar entre exibir todas as métricas selecionadas no relatório ou ocultar todas as métricas selecionadas do relatório.</p>
Alternância de opacidade	<p>Exibe apenas as métricas que correspondem aos níveis de opacidade selecionados. A alternância do nível de opacidade fornece a capacidade de gerar um relatório mais significativo ocultando valores com baixa frequência ou impacto.</p> <p>A frequência de cada métrica é representada pela opacidade da cor do símbolo de cada métrica no relatório. A frequência é dividida em 5 níveis de opacidade:</p> <p>Ao visualizar a alternância de opacidade da esquerda para a direita, a primeira seleção clicável representa uma frequência de 100% a 80%. Cada seleção adicional representa uma redução de 20% na frequência. A última seleção clicável representa uma frequência de 20% a 1%.</p>

Se novas métricas ou segmentos forem aplicados à sobreposição de **Análise de comparação**, a legenda será automaticamente atualizada com as mudanças. O exemplo a seguir exibirá a legenda após incluir a segmentação para os tipos de

navegadores Firefox e Chrome no relatório e remover as métricas average hover time e average hover-to-click time.



Quando segmentos são aplicados à sobreposição, uma alternância de legenda se torna disponível para cada métrica ativada. O ícone de alternância é exibido ao lado de cada métrica. Ao clicar no ícone de alternância para uma métrica os elementos associadas à métrica do relatório serão ocultados. Neste exemplo, a **Alternância de legenda** ao lado de Ajudas instantâneas é clicada, o que oculta todos os elementos da ajuda instantânea do relatório. A alternância de legenda é vermelha quando alternada para desativada.



Segmentando valores de dimensão em uma sobreposição

É possível segmentar valores de dimensão em uma sobreposição de Análise de Comparação do cxOverstat.

Você pode incluir segmentos de valor de dimensão em uma sobreposição de análise de comparação para isolar valores de dimensão específicos no relatório.

Nota: Uma combinação de até 12 métricas, dimensões ou valores de dimensão selecionados podem ser exibidos em uma sobreposição de Análise de Comparação.

Por exemplo, você pode querer ver as métricas de clique e ajuda instantânea de cada navegador usado para visualizar a página da web. Nesse cenário, você pode aplicar segmentos de valor de dimensão à sobreposição. É possível selecionar até seis tipos de navegadores para os valores de dimensão. Essa combinação de métricas e valores de dimensão selecionados seria igual ao máximo de 12 itens que podem ser exibidos na sobreposição.

Para obter mais informações sobre dimensões e como elas são usadas no cxOverstat, consulte “Visão Geral de Dimensões” na página 4.

Para segmentar um valor de dimensão em uma sobreposição de análise de comparação do cxOverstat:

1. Na barra de ferramentas na parte superior da tela de sobreposição, clique em **Filtro ou segmento**.
2. Selecione o tipo de dimensão que você deseja segmentar no relatório.
Apenas as dimensões que estão associadas aos eventos que estão capturando dados para a sobreposição estão disponíveis para seleção. Consulte "Evento para o cxOverstat" no *Manual de Gerenciador de Evento do IBM Tealeaf*.

Nota: Você pode inserir um tipo de dimensão no campo de procura. Conforme você digita, o campo fornece uma lista de tipos de dimensão correspondentes. É possível selecionar um nome de dimensão na lista atualizada.

3. Selecione os valores de dimensão que você deseja filtrar.

São listados os valores de dimensões que estão disponíveis para o tipo de dimensão.

Nota: É possível inserir um valor de dimensão no campo de procura. Conforme você digita, o campo fornece uma lista de valores de dimensão correspondentes que estão associados ao tipo de dimensão selecionado. É possível selecionar valores de dimensão na lista atualizada.

4. Clique em **Segmento** para enviar suas mudanças e atualizar a sobreposição com os filtros selecionados. Se você não desejar aplicar as mudanças, clique em **Cancelar**.

Removendo segmentos do tipo de dimensão de uma sobreposição:

É possível remover um valor de dimensão segmentado específico ou um tipo de dimensão inteiro de um relatório.

Para remover um tipo de dimensão filtrado:

1. Na barra de ferramentas na parte superior da tela de sobreposição, clique em **Filtrar**.

Nota: Se você estiver visualizando uma sobreposição de análise de comparação, clique em **Filtro ou segmento**.

2. Coloque o mouse sobre o tipo de dimensão que você deseja remover das configurações de filtro.
3. Clique no **X** vermelho ao lado do tipo de dimensão para removê-lo de suas configurações de filtro.
4. Quando todas as configurações de filtro indesejadas forem removidas, clique em **Aplicar** para enviar suas mudanças e atualizar a sobreposição.

Para remover um valor da dimensão segmentado, consulte “Removendo filtros de valor de dimensão de uma sobreposição” na página 47.

Removendo segmentos de valor de dimensão de uma sobreposição:

É possível remover um tipo de dimensão ou um valor de dimensão específico de uma sobreposição de análise de comparação segmentada.

Para remover um valor de dimensão filtrado:

1. Se você estiver visualizando uma sobreposição de análise de comparação, clique em **Filtro ou segmento**.
2. Clique no tipo de dimensão que contém o valor de dimensão a ser removido das suas configurações de filtro. Um ícone de segmentação é exibido ao lado de qualquer tipo de dimensão que contém um valor de dimensão segmentado.
3. Na lista de valores de dimensão, limpe quaisquer valores de dimensão que você deseja remover das configurações de segmentação.
4. Quando todas as configurações de filtro indesejadas forem removidas, clique em **Aplicar** para enviar suas mudanças e atualizar a sobreposição.

Para remover um tipo de dimensão segmentado, consulte “Removendo um filtro de tipo de dimensão de uma sobreposição” na página 47.

Sobreposição do mapa de utilização

O cxOverstat fornece sobreposições de mapa de utilização que podem ser utilizadas para identificar as regiões de uma página da web em que os visitantes interagem com a página.

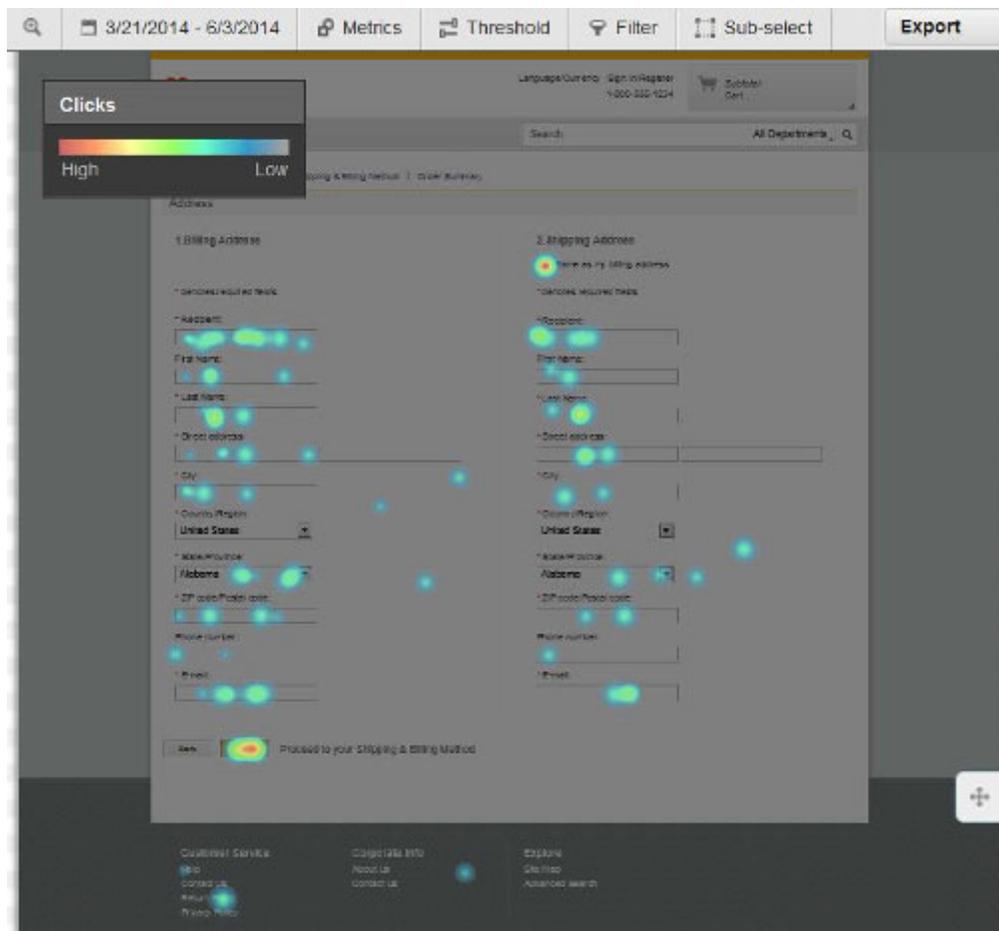
Os mapas de utilização do cxOverstat podem ser usados para visualizar as áreas de uma página que os visitantes passam o mouse ou clicam. O rastreamento desse comportamento do usuário permite que você veja onde os usuários tendem a focalizar na página e identifique falhas no design da página. Por exemplo, se os visitantes estão clicando em itens que não tenham links, isso indica que há alguma expectativa que não está sendo atendida pelo site. Da mesma forma, os visitantes que falham em clicar nos links apropriados indicam que o link não está projetado ou posicionado adequadamente na página.

Usando Mapas de Utilização

O cxOverstat fornece sobreposições de mapa de utilização que podem ser usadas para identificar as regiões de uma página da web em que os visitantes interagem com a página.

Para visualizar a sobreposição de mapa de utilização:

1. Abra uma sessão na BBR ou uma captura instantânea na Galeria.
2. Selecione uma página em que os dados do IBM Tealeaf cxOverstat são coletados.
3. Clique em **Sobreposições**.
4. Selecione **Mapa de Utilização**.



No mapa acima, a "utilização" associada a cada ponto no mapa indica a frequência de cliques que foram feitos nessa área com relação ao restante da página. Uma área que é clicada pode ser qualquer coisa; ela não precisa ser um link ativo. Um clique pode ser registrado por qualquer objeto baseado em HTML que seja renderizado pelo DOM.

Os pontos de cliques estão associados aos objetos individuais na tela, o que ajuda a identificar os seguintes elementos:

- É possível ver exatamente onde as pessoas selecionaram o objeto. Por exemplo, se um link for uma sentença longa, será possível ver se eles clicaram no início, no meio ou no fim da sentença.
- Se o objeto se mover devido à rolagem da página ou ao redimensionamento do navegador, os pontos de utilização serão reposicionados com o objeto.
- Na barra de ferramentas da parte superior, é possível aplicar filtros dimensionais à sobreposição exibida. Consulte o Capítulo 4, "Interface do cxOverstat", na página 43.
 - Também é possível focar em áreas específicas da página e, em seguida, gerar um relatório sobre os dados. Consulte o "Área de seleção" na página 35.
- Na barra superior, também é possível alterar o intervalo de datas que são exibidas nos dados da sobreposição. Consulte o Capítulo 4, "Interface do cxOverstat", na página 43.

Visão geral da legenda do mapa de utilização

As métricas a seguir são registradas nas dimensões relacionadas ao cxOverstat e são visualmente representadas por meio da sobreposição:

Tabela 6. Métricas do cxOverstat

Métrica	Descrição
Cliques	Um mapa de utilização de cliques fornece uma exibição visual das áreas em que os visitantes clicaram na página, independentemente de haver qualquer link para clicar ou não.
Ajudas instantâneas	Captura cada ponto de ajuda instantânea em uma página. Uma ajuda instantânea é quando o ponteiro do mouse é colocado sobre um objeto por mais de 1 segundo. O objeto não precisa ser clicado para capturar dados. Nota: O valor de tempo padrão para registrar uma ajuda instantânea é de um segundo. É possível alterar esse valor no SDK de CX UI Capture. Consulte o <i>Guia de Captura UI j2 CX do IBM Tealeaf</i> para obter mais informações.
Hover-to-click	A ajuda instantânea para clique é capturada cada vez que foi passado sobre um objeto por mais de um segundo e, em seguida, o objeto foi clicado. Nota: O valor de tempo padrão para registrar uma ajuda instantânea é de um segundo. É possível alterar esse valor no SDK de CX UI Capture. Consulte o <i>Guia de Captura UI j2 CX do IBM Tealeaf</i> para obter mais informações.
Tempo médio de ajuda instantânea	Tempo médio de ajuda instantânea captura o tempo médio que a ajuda instantânea de um objeto fica ativa sem ele ser clicado. A unidade de tempo é medida em segundos. Os dados do objeto também exibem quantas vezes a ajuda instantânea do objeto foi ativada. Nota: O valor de tempo padrão para registrar uma ajuda instantânea é de um segundo. É possível alterar esse valor no SDK de CX UI Capture. Consulte o <i>Guia de Captura UI j2 CX do IBM Tealeaf</i> para obter mais informações.
Avg hover-to-click time	O tempo médio de ajuda instantânea para clique captura o período médio de tempo que um objeto é passado o mouse antes de ele ser clicado. A unidade de tempo é medida em segundos. Os dados do objeto também exibem quantas vezes a ajuda instantânea do objeto foi ativada e, em seguida, ele foi clicado.

Intensidade

A frequência relativa de cliques é indicada por uma cor de gradiente, de cinza, indicando um baixo número de cliques, para vermelho indicando um número alto de cliques.

Abaixo há o espectro gradiente de cores:



Figura 3. Gradiente de Cores do Mapa de Utilização

Na tabela abaixo, é possível ver a codificação por cores para pontos do mapa de utilização.

- As porcentagens abaixo indicam a porcentagem de visitantes durante o período que visualizar uma página.

Nota: A intensidade é relativa à página. As intensidades entre páginas não são relativas. Por exemplo, uma área vermelha na Página A não significa que a área recebeu o mesmo número de cliques que a área vermelha na Página B.

Cor Porcentagem clicada

Cinza 0 a 2,5%

Azul 2,5 a 12,5%

Azul esverdeado
12,5 a 30%

Verde 30 a 50%

Amarelo
50 a 70%

Laranja
70 a 90%

Vermelho
90 a 100%

Se não houver nenhuma cor em uma área, isso significa que não houve visitantes ou que uma pequena porcentagem de visitantes clicou ali.

Analisando Mapas de Utilização

No Mapa de Utilização, os pontos de maior intensidade são os locais em que os visitantes mais clicaram. Como você usa essas informações?

No exemplo a seguir, o aplicativo da web [tealeaf.com](http://www.tealeaf.com) foi projetado para solicitar aos visitantes para que façam consultas sobre produtos Tealeaf e entrem em contato com a Tealeaf para obter informações adicionais. Um mapa de utilização é gerado para analisar os comportamentos dos visitantes na página inicial (<http://www.tealeaf.com>).

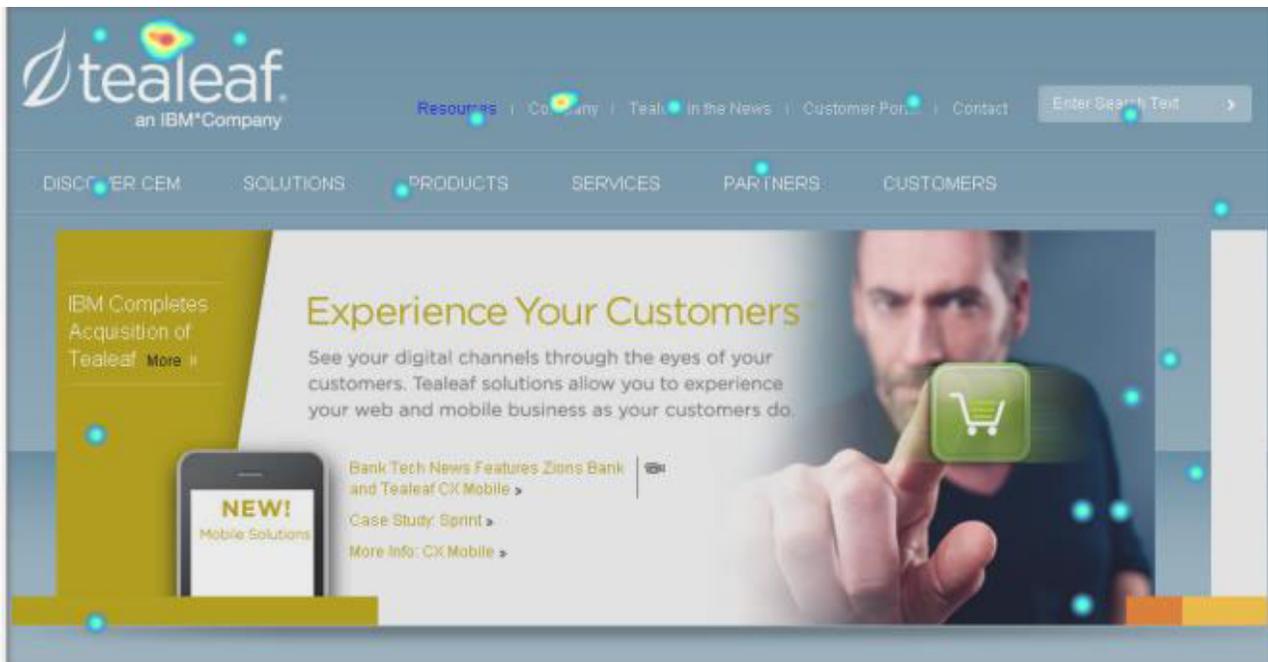


Figura 4. Exemplo de mapa de utilização

Observações

- A área de conteúdo primária é a barra de ferramentas Descobrir CEM e a grande imagem no meio da página.
- A maioria dos cliques está na barra de navegação superior, que é considerada uma opção secundária.
- Mais abaixo na página, o número e a intensidade dos mapas de utilização diminuem.

Análise:

As observações acima podem ser causadas por padrões de varredura, na qual o usuário típico verifica a página da web em um padrão F, a partir do banner. No entanto, como a barra de navegação superior ("Descobrir CEM") fica muito baixa na página, os usuários podem confundir a barra de navegação com o conteúdo primário abaixo dela. O posicionamento relativo da navegação pode diminuir a partir da mensagem primária da página.

Uma solução simples pode ser mover a barra de ferramentas Descobrir CEM mais para cima na página, até mesmo acima da barra de navegação superior, onde essas opções são examinadas. Como um dos objetivos primários do aplicativo da web é gerar interesse de usuários, o link Contato deve ser integrado à área do painel principal.

Área de seleção

É possível usar as ferramentas de Seleção para fazer drill down nos dados de usabilidade. Quando as ferramentas de Seleção forem usadas para cercar uma área específica de cor, será possível abrir um menu de opções para a pesquisa detalhada nos dados subjacentes e as sessões de visitantes que clicaram na área.

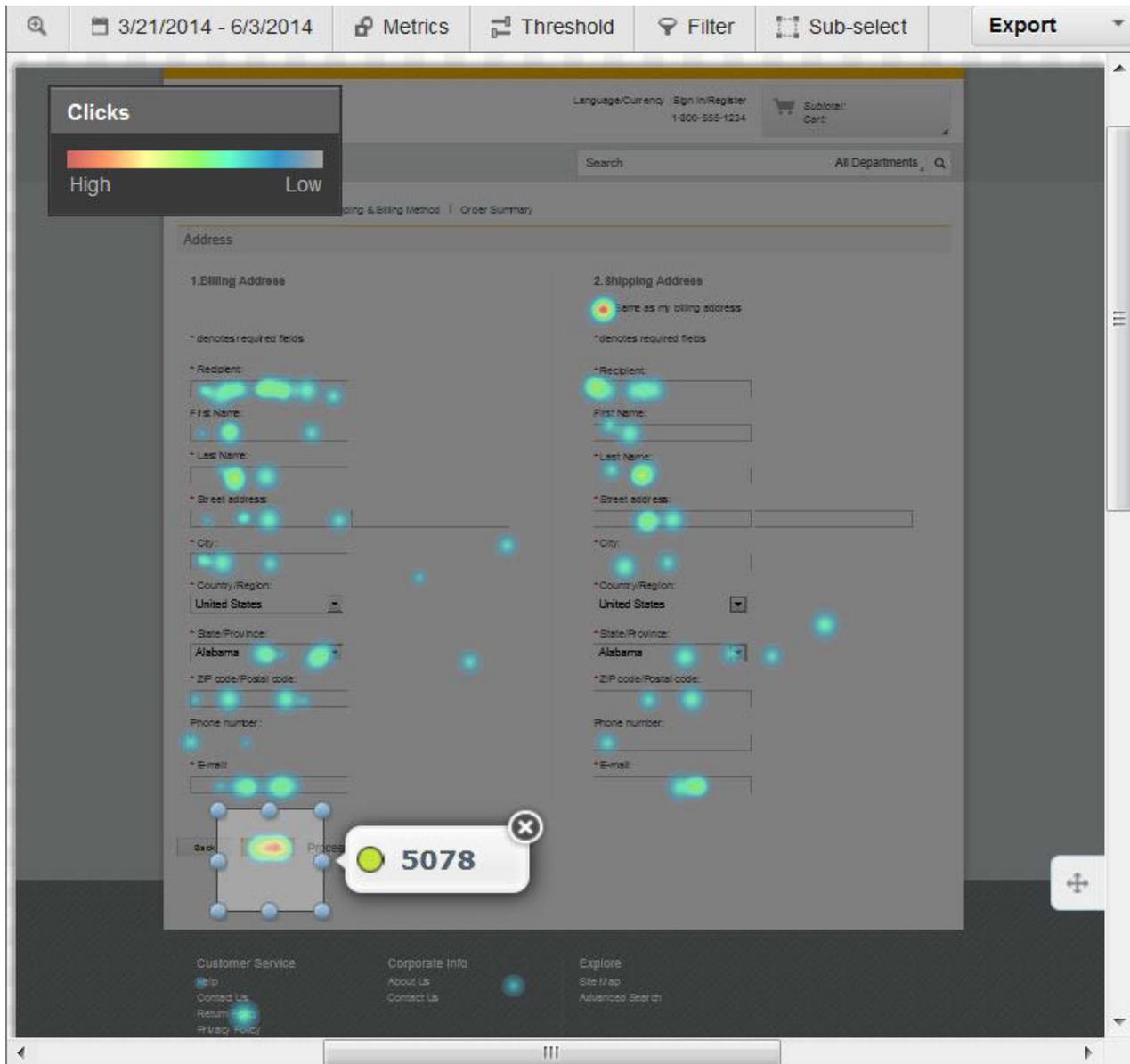


Figura 5. Ferramentas de Seleção e Mapa de Seleção do Mapa de Utilização

Para usar a ferramenta de seleção de retângulo, clique em **Subseleção** na barra de ferramentas. A ferramenta de seleção é exibida na sobreposição. Ao lado da ferramenta, está listado o número de pontos de dados do mapa de utilização que estão dentro da área de seleção..

- Para alterar o tamanho da ferramenta de seleção, clique e arraste um ou mais pontos do perímetro para um novo local na tela. O formato da seleção é alterado.
- Para mover a ferramenta de seleção, clique no meio da área de seleção e arraste-a para um novo local. O formato da seleção é movido.

Conforme você altera ou move a área de seleção, o número de pontos de dados será atualizado automaticamente com base na nova área de seleção.

Para visualizar um relatório que contém os pontos de dados selecionados e os filtros de dimensão aplicados, clique em **Visualizar relatório a partir destes dados**. O relatório é aberto no Construtor de Relatório, com os eventos, as dimensões e o intervalo de data da sobreposição que é aplicada ao relatório.

Para fechar a área de seleção, clique em **Fechar Seletor**.

Quando executar os Mapas de Utilização

Nota: Antes de começar a usar os Mapas de Utilização, será necessário permitir tempo suficiente para o decorrido para reunir um volume razoável de dados. O número mínimo de pontos para ser estatisticamente exato é de 10.000 cliques. Para páginas frequentemente visitadas, esse mínimo é atendido com mais rapidez. Para páginas visitadas com menos frequência, você deve verificar se possui pontos suficientes usando a Ferramenta de Seleção para contar os pontos atuais.

Para obter melhores resultados, é possível gerar mapas de utilização por intervalos específicos de interesse. Por exemplo:

- Durante períodos de tráfego alto
- Com implementações de recursos ou iniciativas de marketing
- Acima de um fim de semana
- Em horários específicos durante o dia

Ao analisar durante um período de destino, é possível obter insight sobre o comportamento do visitante em intervalos de tempos diferentes e o conteúdo de destino para grupos específicos.

Sobreposição do mapa de atenção

Um mapa de atenção fornece informações visuais sobre as áreas de sua página da web que são estruturadas na janela do navegador. Usando um mecanismo de banda de cores, um mapa de atenção identifica as áreas que são exibidas mais consistentemente na janela do navegador do visitante. Geralmente, essa área fica na parte superior de uma página e o IBM Tealeaf cxOverstat marca essas áreas com uma banda de cor horizontal verde.

- O IBM Tealeaf cxOverstat monitora a atenção no acesso vertical apenas; todos os pontos na mesma banda horizontal são marcadas na mesma cor. A atenção horizontal não é suportada atualmente.
- Áreas que são menos exibidas consistentemente na janela do navegador são marcadas com tons de cores em amarelo, laranja e vermelho.

Nota: Para uma página selecionada, a sobreposição Mapa de Atenção não contém nenhum dado até que a página seja vista por pelo menos um visitante.

Intensidade

O esquema de cores que é usado para exibir atenção usa o seguinte mecanismo:

Cor **Descrição**

verde Área de maior atenção.

amarelo

Área de atenção frequente.

vermelho

Área de alguma atenção.

azul Área de atenção limitada.

Nota: As intensidades de atenção são relativas à página. Não é possível comparar gradações de cores nas páginas do seu aplicativo da web.

Analizando Mapas de Atenção

No exemplo a seguir, a barra vertical é rolada parcialmente para baixo a página inteira. A cor muda claramente de amarelo para vermelho em uma única linha, o que indica onde a parte inferior da tela é exibida para a maioria dos visitantes. Essa linha, que é conhecida como "dobra", é um delineador nítido entre o conteúdo que provavelmente é visualizado e processado pelos visitantes e o conteúdo que não é.



Como funciona

O IBM Tealeaf cxOverstat monitora as áreas que são estruturadas por seus visitantes e transmite as informações coordenadas para IBM Tealeaf cxOverstat de forma periódica.

Cada página é dividida em incrementos de 10 pixels. Para cada segmento, o IBM Tealeaf cxOverstat rastreia por quanto tempo ele é visualizado. Esse tempo total é então comparado à média da página. Com base no resultado calculado, uma banda de cores apropriada é exibida.

Quando os dados de atenção do IBM Tealeaf cxOverstat for transmitido para um navegador de usuário do IBM Tealeaf cxOverstat, todos os dados serão a média e normalizados para as dimensões do navegador de destino. Os dados de atenção exibidos em um navegador são semelhantes aos dados de atenção exibidos em outro que esteja sendo usado em uma resolução de tela diferente, por exemplo.

- Todos os dados existentes além do fim da página, à medida que forem renderizados na BBR, não são exibidos.

Visualizar Relatório de Drill Down

Usando a sobreposição de mapa de atenção, é possível abrir um relatório que contém eventos e dimensões opcionais que controlam os dados do mapa de atenção no intervalo de data especificado.

Clique em **Visualizar relatório** na barra de ferramentas para abrir o relatório no construtor de relatório do Tealeaf. O relatório contém todos os eventos do Tealeaf que rastreiam informações de atenção com quaisquer dimensões especificadas na sobreposição que também sejam especificadas no relatório.

Nota: Quando você abre um relatório de mapa de atenção no construtor de relatório:

- O intervalo de data da sobreposição é aplicado ao relatório.
- O relatório pode ser modificado e salvo, conforme necessário, no Construtor de Relatório do Tealeaf. Consulte "Construtor de Relatório do Tealeaf" no *Guia de Relatório do IBM Tealeaf*.

Sobreposição de acessibilidade

A sobreposição Acessibilidade avalia o tipo de problemas com o website que podem afetar usuários com deficiência visual, auditiva ou física.

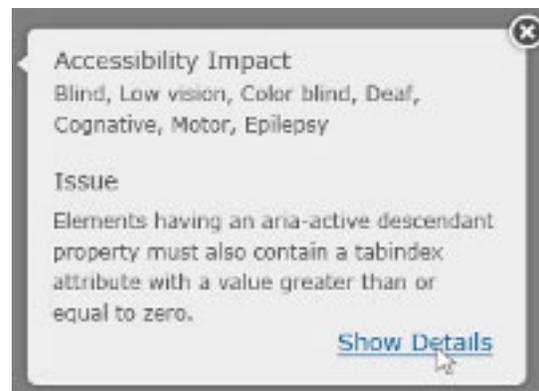
A sobreposição Acessibilidade usa PINS para identificar elementos de página que violam as normas WCAG 2.0, categoriza esses problemas por gravidade e fornece informações adicionais sobre as deficiências impactadas. Especificamente, os problemas que podem surgir destinos para pessoas com deficiência, tais como necessidade visual especial, que usam leitores de tela e outras ferramentas para acessar páginas da web.

- Na barra de ferramentas superior, é possível alterar a gravidade que é exibida na sobreposição.

Trabalhando com tachas

Os problemas de acessibilidade aparecem como PINS: , o que significa uma violação,  que significa uma violação potencial e , o que significa que é recomendado para rever o problema. Clique no pino para expandir e visualizar o problema com maiores detalhes.

Para acessar a seção de ajuda, selecione o pino que você está trabalhando e clique em **Mostrar detalhes**. Isso o trará a uma página externa que contém informações adicionais sobre o problema selecionado.



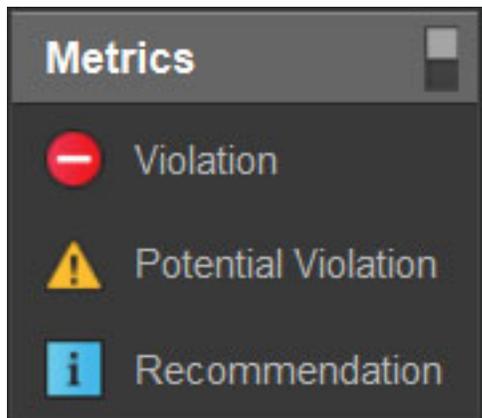
Relocalizando Tachas

Dependendo do número ou da localização das tachas, poderá ser difícil analisar os dados. É possível clicar e arrastar qualquer tacha para um novo local na tela. Uma linha indicadora liga a tacha ao objeto.

Visão geral da legenda de acessibilidade

Os problemas de acessibilidade são avaliados em uma escala de violações, possíveis violações e recomendações. A legenda pode ser visualizada na caixa Métricas, que

mostra cada classificação do problema próximo ao seu ícone correspondente.



Sobreposição análise de contraste

A sobreposição Análise de Contraste avalia os usuários que poderão encontrar dificuldades ao visualizar itens em um site devido a perda de contraste entre a cor de primeiro plano e do plano de fundo.

A Análise de Contraste usa PINS para significar violações de Normas WCAG2.0 em páginas da web ativadas pelo cxOverstat e determina onde o problema de contraste está localizado.

Usando a análise contraste

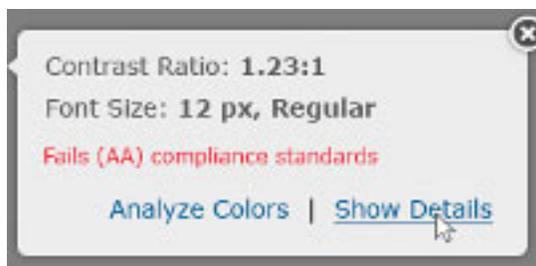
Para acessar a Análise de Contraste:

1. Abra uma sessão na BBR ou uma captura instantânea na Galeria.
2. Selecione uma página em que os dados do cxOverstat são coletados.
3. Clique em **Sobreposições**.
4. Selecione **Contraste de cor**.

Trabalhando com tachas

Os problemas de acessibilidade aparecem como PINS , o que significa uma violação. Clique no pino para expandir e visualizar o problema com maiores detalhes.

Para acessar a seção de ajuda, selecione o pino que você está trabalhando e clique em **Mostrar detalhes**. Isso o trará a uma página externa que contém informações adicionais sobre o problema selecionado.



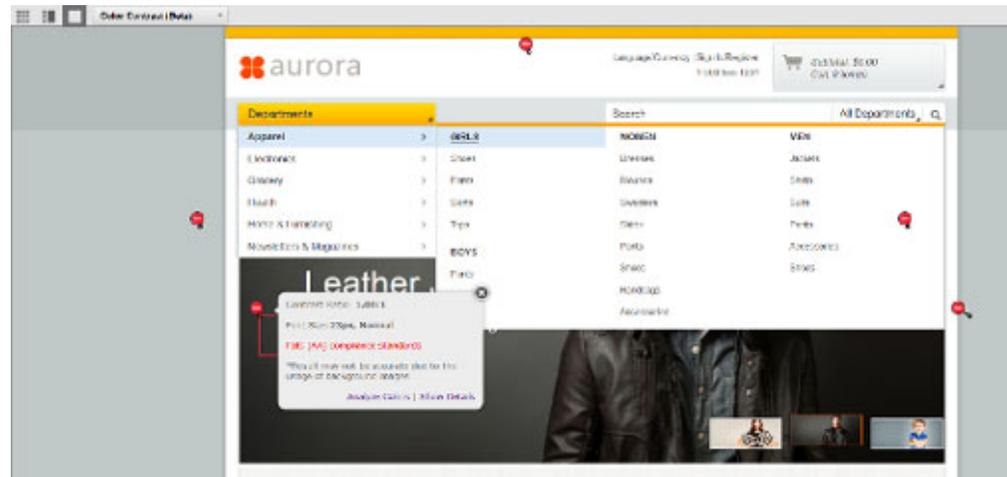
Para analisar os problemas contraste de cor em profundidade, clique em **Analisar cores**. Isso o levará ao Analisador de Contraste de Cor.

Relocalizando Tachas

Dependendo do número ou da localização das tachas, poderá ser difícil analisar os dados. É possível clicar e arrastar qualquer tacha para um novo local na tela. Uma linha indicadora liga a tacha ao objeto.

Analizando análise de contraste

Uma proporção de contraste de 4,5 ou superior é necessário para evitar que esteja sendo identificado como uma violação pela sobreposição Análise de Contraste. A sobreposição indica onde há problemas em potencial com a proporção de contraste.



Analizador de contraste de cor

Usar os usuários do Analisador de Contraste de Cor pode testar que as combinações de cor do plano de fundo e primeiro plano trabalham em seus websites. Mova o cursor dentro da caixa para alterar o texto de amostra no canto superior esquerdo. O indicador Passar/Falhar é alterado com base nas cores testadas.



Capítulo 4. Interface do cxOverstat

Por meio da BBR, é possível acessar recursos que são úteis para analisar a usabilidade de qualquer página monitorada. A análise detalhada de usabilidade como os recursos de mapa de utilização, mapa de cliques, análise de link, análise de campo de formulário e análise de comparação estão disponíveis como sobreposições na página atual. Eles agregam as informações de usabilidade reunidas do seu aplicativo da web e as guarda para recuperação integrada na Reprodução Baseada em Navegador.

Nota: O IBM Tealeaf cxOverstat é um componente licenciável separadamente do IBM Tealeaf CX. Entre em contato com seu representante do IBM Tealeaf.

Antes de usar o cxOverstat, revise os pré-requisitos e as limitações do cxOverstat. Para obter informações adicionais, consulte “Pré-requisitos” na página 5 e “Limitações” na página 2.

Ao carregar uma sessão na BBR e, em seguida, selecionar uma sobreposição do IBM Tealeaf cxOverstat, a BBR exibirá uma sobreposição na parte superior da página atual. Essa sobreposição contém informações de usabilidade que são reunidas de todas as sessões do visitante que são capturadas pelo Tealeaf por vários dias antes da data atual.

Barras de ferramentas do cxOverstat

As sobreposições do cxOverstat fornecem barras de ferramentas que podem ser usadas para modificar as informações exibidas na sobreposição.

A barra de ferramentas principal na parte superior da tela de sobreposição do cxOverstat se adapta ao tipo de sobreposição que você está visualizando. Dependendo da sobreposição que você está visualizando, algumas ou todas as ações a seguir estão disponíveis:

- Altere o intervalo de data para um relatório
Para obter mais informações, consulte “Alterando o intervalo de data” na página 44.
- Altere as métricas que são exibidas
Para obter mais informações, consulte “Aplicando métricas a um relatório do cxOverstat” na página 44.
- Filtre e segmente os dados na sobreposição
Para obter mais informações, consulte “Filtros de dimensão e visão geral de segmentação” na página 51.
- Altere o limite para as métricas selecionadas
Para obter mais informações, consulte “Alterando limites de métricas” na página 44.
- Subselecione uma região de foco em uma página
Para obter mais informações, consulte “Usando a subseleção para definir uma região de foco” na página 49.
- Exporte os dados da sobreposição
Para obter mais informações, consulte “Exportando dados do cxOverstat” na página 50.

Além da barra de ferramentas, a sobreposição do cxOverstat permite que você:

- Aumente o zoom em uma página
Para obter mais informações, consulte “Barra de ferramentas Zoom e o Navegador de Páginas” na página 51.
- Realize o drill down nos relatórios com Construtor de Relatório
Para obter mais informações, consulte “Usando links de drill down” na página 50.

Alterando o intervalo de data

É possível alterar o intervalo de data que é aplicado a um relatório do cxOverstat.

Por padrão, cada sobreposição exibe dados de usabilidade a partir da data em que ocorreu a sessão e a duas semanas anteriores. Você pode especificar um novo intervalo de data para o relatório clicando no intervalo atual de datas que é exibido na barra de ferramentas na parte superior da tela.



Figura 6. Seletor de intervalo de data

Para alterar o intervalo de data:

1. Clique no intervalo atual de datas na barra de ferramentas.
2. Selecione um novo intervalo de data. Você pode selecionar um novo intervalo no campo **Seleção rápida** ou especificar um intervalo de data clicando nos campos **Data de início** e **Data de encerramento**. É possível inserir datas nos campos **Data de início** e **Data de encerramento** ou selecionar as datas em um calendário.
3. Clique em **Aplicar** para atualizar o relatório com o novo intervalo de data.

Aplicando métricas a um relatório do cxOverstat

Ao visualizar as sobreposições Análise de Link, Análise de Comparação e Mapas de Utilização, será possível selecionar as métricas a serem exibidas no relatório.

Ao visualizar as sobreposições Análise de Link ou Análise de Comparação, será possível selecionar qualquer combinação de cliques, ajudas instantâneas, movimentos do mouse para cliques, tempo médio de ajuda instantânea ou tempo médio de ajuda instantânea para clique. Ao visualizar a sobreposição Mapas de Utilização, será possível aplicar apenas uma métrica por vez.

Para especificar quais métricas são exibidas no relatório:

1. Clique em **Métricas** na barra de ferramentas na parte superior da tela.
2. Selecione cada métrica que você deseja exibir no relatório.
3. Clique em **Aplicar** para aplicar suas seleções ao relatório.

Alterando limites de métricas

Ao visualizar um relatório de Mapa de utilização ou Análise de comparação, você pode alterar o limite das métricas que são exibidas no relatório.

A mudança dos limites das métricas que são exibidas em um relatório pode tornar o relatório mais fácil de ler e interpretar. Por exemplo, o aumento da configuração de limite mais baixo elimina alguns dos valores menores do relatório. É possível

especificar um limite para cada métrica ativada que é exibida no relatório. Para obter mais informações sobre ativação ou desativação das métricas a serem exibidas no relatório, consulte “Aplicando métricas a um relatório do cxOverstat” na página 44.

A imagem a seguir exibe o menu **Limite** padrão. A imagem exibe todas as métricas disponíveis do cxOverstat que podem ser ativadas no relatório de Análise de comparação.

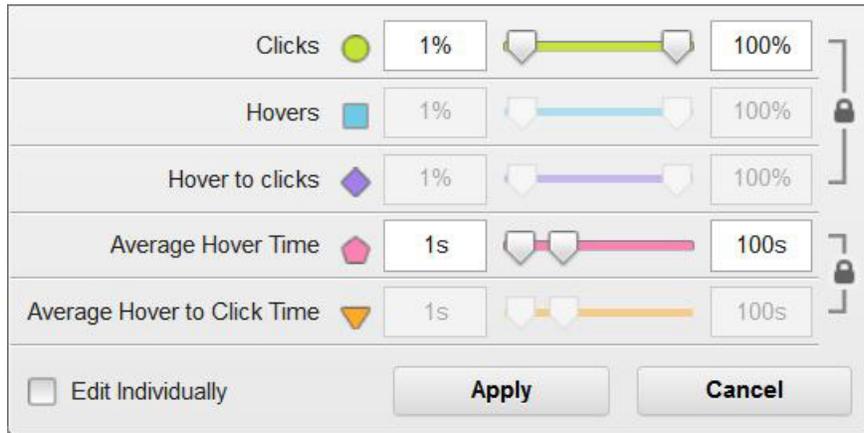


Figura 7. Menu Limite

Por padrão, as configurações de limite são agrupadas e podem ser editadas como um grupo. As configurações de limite para métricas de cliques, ajudas instantâneas e ajuda instantânea para clique são agrupadas e usam porcentagens como os valores de limite inicial e final. As configurações de limite para métricas de tempo médio de ajuda instantânea e tempo médio de ajuda instantânea para clique são agrupadas e usam valores de tempo (em segundos) como os valores de limite inicial e final. Um ícone de bloqueio é exibido ao lado de cada grupo de métricas. O ícone exibe um status bloqueado quando as configurações de limite para as métricas dentro do grupo podem ser editadas como um grupo. O ícone exibe um status desbloqueado quando você pode editar o limite para cada métrica individualmente.

Você pode alterar o limite para todas as métricas dentro de um grupo alterando o limite da primeira métrica nesse grupo. As novas configurações de limite são aplicadas imediatamente ao restante das métricas nesse grupo. Para alterar o limite de uma métrica individual, você pode clicar no ícone de bloqueio ao lado do grupo que contém a métrica ou selecionar **Editar individualmente**. Se não desejar mais alterar os limites para métrica individual, será possível desmarcar **Editar individualmente** ou clicar no ícone de bloqueio ao lado do grupo.

Para alterar o limite de uma métrica:

1. Clique em **Limite** na barra de ferramentas na parte superior da tela.
2. Localize o limite para a métrica que você deseja alterar.

Se desejar alterar o limite de uma métrica individualmente, selecione **Editar individualmente**. Para alterar o limite para o grupo, certifique-se de que **Editar individualmente** não esteja selecionado e localize as configurações de limite para a primeira métrica listada no grupo.

3. Use a régua de controle de nível para ajustar os valores inicial e final do limite.

Nota: Também é possível inserir um valor numérico para os valores de limite inicial e final.

O aumento do valor inicial do limite possibilita eliminar valores inferiores da métrica da exibição no relatório. A redução do valor final do limite permite eliminar valores superiores da métrica da exibição no relatório.

4. Clique em **Aplicar** para atualizar a sobreposição com as novas configurações de limite.

Customizando elementos da Análise de Link

Ao visualizar um relatório de análise de link, é possível customizar a frequência das métricas que são exibidas no relatório.

Alterar a frequência das métricas que são exibidas em um relatório pode ajudar a identificar como os usuários interagem com uma página da web. Você pode ajustar cada métrica para exibir a maioria das ocorrências, menos ocorrências e também especificar o número máximo de elementos que são exibidos no relatório.

Por padrão, as configurações de métrica são agrupadas e podem ser editadas como um grupo. As configurações para cliques, ajudas instantâneas e métricas de ajudas instantâneas para clique são agrupadas e as configurações para o tempo médio de ajuda instantânea e médio de ajuda instantânea para clique tempo métricas pertencem a um segundo grupo. Um ícone de bloqueio é exibido ao lado de cada grupo de métricas. O ícone exibe um status bloqueado quando as configurações para as métricas dentro do grupo podem ser editadas como um grupo. O ícone exibe um status desbloqueado quando você pode editar as configurações para cada métrica individualmente.

Para customizar os elementos que são exibidos no relatório de análise de link:

1. Clique em **Customizar** na barra de ferramentas na parte superior da tela.
2. Localize a métrica que você deseja alterar.
Se você deseja editar as configurações para essa métrica individualmente, selecione **Editar individualmente**. Para alterar o limite para o grupo, certifique-se de que **Editar individualmente** não esteja selecionado e localize as configurações de limite para a primeira métrica listada no grupo.
3. Clique na alternância **Superior/Inferior** para configurar o tipo de ocorrências que você deseja exibir no relatório. Se você deseja exibir as ocorrências mais frequentes da métrica, selecione **Superior**. Se deseja exibir as ocorrências menos frequentes da métrica, selecione **Inferior**.
4. Insira o número de elementos para a métrica que você deseja exibir no relatório. A configuração padrão é exibir 20 elementos na tela para cada métrica listada.
5. Clique em **Aplicar** para atualizar a sobreposição com as novas configurações.

Filtrando valores de dimensão em uma sobreposição

É possível filtrar valores de dimensão em uma sobreposição do cxOverstat.

Você pode aplicar filtros de dimensão aos dados que são exibidos em uma sobreposição do cxOverstat. Para obter mais informações sobre dimensões e como elas são usadas no cxOverstat, consulte “Visão Geral de Dimensões” na página 4.

Para filtrar um valor de dimensão em uma sobreposição do cxOverstat:

1. Na barra de ferramentas na parte superior da tela de sobreposição, clique em **Filtrar**. Se você estiver visualizando uma sobreposição de análise de comparação, clique em **Filtro ou segmento**.

2. Selecione o tipo de dimensão que você deseja filtrar.

Apenas as dimensões que estão associadas aos eventos que estão capturando dados para a sobreposição estão disponíveis para seleção. Consulte "Evento para o cxOverstat" no *Manual de Gerenciador de Evento do IBM Tealeaf*.

Nota: Você pode inserir um tipo de dimensão no campo de procura. Conforme você digita, o campo fornece uma lista de tipos de dimensão correspondentes. É possível selecionar um nome de dimensão na lista atualizada.

3. Selecione os valores de dimensão que você deseja filtrar.

São listados os valores de dimensões que estão disponíveis para o tipo de dimensão.

Nota: É possível inserir um valor de dimensão no campo de procura. Conforme você digita, o campo fornece uma lista de valores de dimensão correspondentes que estão associados ao tipo de dimensão selecionado. É possível selecionar valores de dimensão na lista atualizada.

4. Clique em **Aplicar** para enviar suas mudanças e atualizar a sobreposição com os filtros selecionados. Se você não desejar aplicar as alterações, será possível clicar em **Cancelar**.

Removendo um filtro de tipo de dimensão de uma sobreposição

É possível remover um valor de dimensão filtrado específico ou um tipo de dimensão inteiro de um relatório.

Para remover um valor de dimensão filtrado, consulte "Removendo filtros de valor de dimensão de uma sobreposição".

Para remover um tipo de dimensão filtrado:

1. Na barra de ferramentas na parte superior da tela de sobreposição, clique em **Filtrar**.

Nota: Se você estiver visualizando uma sobreposição de análise de comparação, clique em **Filtro ou segmento**.

2. Coloque o mouse sobre o tipo de dimensão que você deseja remover das configurações de filtro.
3. Clique no **X** vermelho ao lado do tipo de dimensão para removê-lo de suas configurações de filtro.
4. Após remover quaisquer configurações de filtro indesejadas, clique em **Aplicar** para enviar suas mudanças e atualizar a sobreposição.

Nota: Se você estiver visualizando uma sobreposição de análise de comparação, clique em **Filtrar** para enviar suas mudanças e atualizar a sobreposição.

Removendo filtros de valor de dimensão de uma sobreposição

É possível remover um tipo de dimensão filtrado, um valor de dimensão específico ou um tipo de dimensão inteiro de um relatório.

Para remover um tipo de dimensão filtrado, consulte "Removendo um filtro de tipo de dimensão de uma sobreposição".

Para remover um valor de dimensão filtrado:

1. Na barra de ferramentas na parte superior da tela de sobreposição, clique em **Filtrar**.

Nota: Se você estiver visualizando uma sobreposição de análise de comparação, clique em **Filtro ou segmento**.

2. Clique no tipo de dimensão que contém o valor de dimensão que deve ser removido de suas configurações de filtro. Um ícone de filtro é exibido ao lado de qualquer tipo de dimensão que contém um valor de dimensão filtrado.
3. Na lista de valores de dimensão, limpe quaisquer valores de dimensão que você deseja remover das configurações de filtro.
4. Após remover quaisquer configurações de filtro indesejadas, clique em **Aplicar** para enviar suas mudanças e atualizar a sobreposição.

Segmentando valores de dimensão em uma sobreposição

É possível segmentar valores de dimensão em uma sobreposição de Análise de Comparação do cxOverstat.

Você pode incluir segmentos de valor de dimensão em uma sobreposição de análise de comparação para isolar valores de dimensão específicos no relatório.

Nota: Uma combinação de até 12 métricas, dimensões ou valores de dimensão selecionados podem ser exibidos em uma sobreposição de Análise de Comparação.

Por exemplo, você pode querer ver as métricas de clique e ajuda instantânea de cada navegador usado para visualizar a página da web. Nesse cenário, você pode aplicar segmentos de valor de dimensão à sobreposição. É possível selecionar até seis tipos de navegadores para os valores de dimensão. Essa combinação de métricas e valores de dimensão selecionados seria igual ao máximo de 12 itens que podem ser exibidos na sobreposição.

Para obter mais informações sobre dimensões e como elas são usadas no cxOverstat, consulte “Visão Geral de Dimensões” na página 4.

Para segmentar um valor de dimensão em uma sobreposição de análise de comparação do cxOverstat:

1. Na barra de ferramentas na parte superior da tela de sobreposição, clique em **Filtro ou segmento**.

2. Selecione o tipo de dimensão que você deseja segmentar no relatório.

Apenas as dimensões que estão associadas aos eventos que estão capturando dados para a sobreposição estão disponíveis para seleção. Consulte “Evento para o cxOverstat” no *Manual de Gerenciador de Evento do IBM Tealeaf*.

Nota: Você pode inserir um tipo de dimensão no campo de procura. Conforme você digita, o campo fornece uma lista de tipos de dimensão correspondentes. É possível selecionar um nome de dimensão na lista atualizada.

3. Selecione os valores de dimensão que você deseja filtrar.

São listados os valores de dimensões que estão disponíveis para o tipo de dimensão.

Nota: É possível inserir um valor de dimensão no campo de procura. Conforme você digita, o campo fornece uma lista de valores de dimensão

correspondentes que estão associados ao tipo de dimensão selecionado. É possível selecionar valores de dimensão na lista atualizada.

4. Clique em **Segmento** para enviar suas mudanças e atualizar a sobreposição com os filtros selecionados. Se você não deseja aplicar as mudanças, clique em **Cancelar**.

Removendo segmentos do tipo de dimensão de uma sobreposição

É possível remover um valor de dimensão segmentado específico ou um tipo de dimensão inteiro de um relatório.

Para remover um tipo de dimensão filtrado:

1. Na barra de ferramentas na parte superior da tela de sobreposição, clique em **Filtrar**.

Nota: Se você estiver visualizando uma sobreposição de análise de comparação, clique em **Filtro ou segmento**.

2. Coloque o mouse sobre o tipo de dimensão que você deseja remover das configurações de filtro.
3. Clique no X vermelho ao lado do tipo de dimensão para removê-lo de suas configurações de filtro.
4. Quando todas as configurações de filtro indesejadas forem removidas, clique em **Aplicar** para enviar suas mudanças e atualizar a sobreposição.

Para remover um valor da dimensão segmentado, consulte “Removendo filtros de valor de dimensão de uma sobreposição” na página 47.

Removendo segmentos de valor de dimensão de uma sobreposição

É possível remover um tipo de dimensão ou um valor de dimensão específico de uma sobreposição de análise de comparação segmentada.

Para remover um valor de dimensão filtrado:

1. Se você estiver visualizando uma sobreposição de análise de comparação, clique em **Filtro ou segmento**.
2. Clique no tipo de dimensão que contém o valor de dimensão a ser removido das suas configurações de filtro. Um ícone de segmentação é exibido ao lado de qualquer tipo de dimensão que contém um valor de dimensão segmentado.
3. Na lista de valores de dimensão, limpe quaisquer valores de dimensão que você deseja remover das configurações de segmentação.
4. Quando todas as configurações de filtro indesejadas forem removidas, clique em **Aplicar** para enviar suas mudanças e atualizar a sobreposição.

Para remover um tipo de dimensão segmentado, consulte “Removendo um filtro de tipo de dimensão de uma sobreposição” na página 47.

Usando a subseleção para definir uma região de foco

É possível usar **Subseleção** nos relatórios de Mapa de atividade ou Análise de comparação para definir uma região de foco em uma página da web e exibir os eventos relacionados ao cxOverstat que ocorreram nessa região.

Você pode clicar em **Subseleção** na barra de ferramentas na parte superior da tela para trazer o foco para uma região específica da página da web que está

visualizando. Uma janela é desenhada na tela para identificar a região do foco. A janela pode ser redimensionada e movida para alterar seu foco. Para redimensionar a janela, use o mouse para arrastar um lado ou um canto da janela para expandir ou reduzir o tamanho da janela. Para mover a janela para um novo local na página, coloque o mouse dentro da janela e, em seguida, arraste a região para um novo local na página.

Além da região do foco, é exibido um menu que mostra todas as métricas e segmentos ativados no relatório. Cada métrica e segmento é representado pelos mesmos ícones que são usados na legenda de métricas (consulte “Visão geral da legenda da Análise de Comparação” na página 25). O ícone para cada métrica é listado com o número de vezes que a métrica ocorre dentro da região selecionada. Você pode passar o mouse sobre uma métrica ou um segmento no menu; em seguida, clique no ícone **Relatório** () que aparece para analisar ainda mais a métrica ou o segmento no construtor de relatório do IBM Tealeaf.

Para fechar a janela, clique no botão **Fechar** () que está no canto superior direito do menu que exibe as métricas para a região selecionada.

Exportando dados do cxOverstat

Quando você estiver usando a BBR para visualizar uma sessão do visitante, será possível exportar dados de usabilidade do cxOverstat em um arquivo PDF ou XML para uso com outro aplicativo ou banco de dados.

Quando você estiver visualizando uma página da web ativada pelo cxOverstat de uma sessão do visitante na BBR, será possível exportar os dados de usabilidade do cxOverstat para um PDF ou para um arquivo XML do Microsoft Excel. Você pode então importar os dados do arquivo exportado para um aplicativo ou banco de dados para gerar relatórios, preencher outro banco de dados ou compartilhar os dados com outra unidade de negócios.

Para exportar dados do cxOverstat:

1. No Tealeaf Portal, visualize uma sessão na BBR. Para obter mais informações, consulte o *Manual do usuário do IBM Tealeaf cxReveal*.
2. Clique em uma página na sessão que está configurada para capturar dados do cxOverstat. Se a página estiver ativada para usar o cxOverstat, a página será renderizada na BBR e a seleção **Sobreposições** na barra superior estará ativada.
3. Clique em **Sobreposições** e selecione a sobreposição do cxOverstat que você deseja visualizar.
4. Clique em **Exportar dados**; em seguida, selecione o tipo de dados para o qual deseja que os dados exportados sejam formatados. Seu navegador solicita que você abra o arquivo ou o salve. Dependendo das seleções escolhidas, será possível visualizar os dados ou importá-los em outro aplicativo ou banco de dados.

Usando links de drill down

Dependendo da sobreposição atual, links drill-down são fornecidos para abrir uma lista de sessões que contém todas as sessões aplicáveis ou um relatório pré-configurado no Construtor de Relatório. Esses links de drill down são filtrados pelos dados do evento do IBM Tealeaf cxOverstat e quaisquer filtros de dimensão aplicáveis, sobre o intervalo de data configurado.

- Para obter informações adicionais sobre as sobreposições do IBM Tealeaf cxOverstat, consulte “Acessando as sobreposições do cxOverstat” na página 13.
- Consulte "Construtor de Relatório do Tealeaf" no *Guia de Relatório do IBM Tealeaf*.
- Para obter informações adicionais sobre as listas de sessões, consulte "Procurando Dados da Sessão" no *Manual do Usuário cxImpact do IBM Tealeaf*.
- Para obter mais informações sobre os eventos do IBM Tealeaf cxOverstat, consulte "Eventos para o cxOverstat" no *Manual do Gerenciador de Eventos do IBM Tealeaf*.

Nota: Quando você realiza drill down em um Construtor de Relatório, o relatório de exibição é segmentado por quaisquer dimensões aplicáveis. A segmentação não exibe nenhum valor incluído na dimensão. Se você deseja ver os valores de uma dimensão, clique e arraste a dimensão do Segmento para o eixo x.

Nota: Após fazer o drill down em um relatório do IBM Tealeaf cxOverstat, nenhuma das dimensões do IBM Tealeaf cxOverstat estarão disponíveis para seleção no Seletor de Dimensão. Essas dimensões são usadas na definição básica do relatório e já estão portanto selecionadas.

- Para obter informações adicionais sobre essas dimensões, consulte "Eventos para o cxOverstat" no *Manual do Gerenciador de Eventos do IBM Tealeaf*.
- Para obter mais informações sobre como selecionar as dimensões no Construtor de Relatório, consulte "Construtor de Relatório do Tealeaf" no *Guia de Relatório do IBM Tealeaf*.

Nota: Se você forneceu links diretos para sessões de BBR ou não tiver uma janela do navegador aberta para o aplicativo da web do Portal por outro motivo, poderá ser necessário desativar o software para bloquear janelas pop-ups em seu navegador da web para executar drill-downs no aplicativo Portal. Para obter mais informações, consulte sua documentação do navegador da web.

Filtros de dimensão e visão geral de segmentação

Filtros e segmentação de dimensão podem ser usados para customizar os dados que são exibidos em um relatório.

Filtragem de dimensão

É possível filtrar as dimensões de qualquer sobreposição do cxOverstat para remover um conjunto de dados indesejados do relatório. A filtragem de dimensões de um relatório pode tornar o relatório mais fácil de entender e analisar.

Segmentação de dimensão

É possível segmentar dimensões em uma sobreposição de análise de comparação do cxOverstat para identificar segmentos de dados específicos em um relatório. A segmentação das dimensões em um relatório pode fornecer mais detalhes em um relatório para ajudar você a analisar melhor as interações do cliente com uma página da web.

Barra de ferramentas Zoom e o Navegador de Páginas

Para um exame mais próximo dos dados de sobreposição do IBM Tealeaf cxOverstat, é possível usar a barra de ferramentas para alterar o nível de zoom. Conforme necessário, é possível reposicionar a porta de visualização sobre a página da sessão para permitir a revisão de partes com zoom da página exibida

atualmente. Usando essas ferramentas em combinação, é possível examinar em detalhes qualquer área de uma sobreposição do IBM Tealeaf cxOverstat para obter uma análise detalhada de atividades de usabilidade.

Os ícones a seguir são usados para controlar as ferramentas de zoom e navegação de página.

Tabela 7. Ferramentas de zoom e navegador de página

Ícone	Descrição
	Ícone de zoom Clique no ícone de zoom para exibir o nível de zoom.
	Nível de zoom Use o nível de zoom para aumentar ou diminuir progressivamente o tamanho da imagem que é exibida. Você também pode clicar nos ícones + e - para aumentar ou diminuir a proporção de zoom. Por padrão, a proporção de zoom está configurada como 100 por cento.
	Ícone do Navegador de Páginas Use o Navegador de Páginas para rolar a imagem exibida para a porta de visualização ativa.

Alterando o fator de Zoom

Para abrir a barra de ferramentas Zoom, clique no ícone de zoom (



) na barra de ferramentas. A barra de ferramentas Zoom é exibida.



Figura 8. Barra de Ferramentas Zoom

Na parte superior da barra de ferramentas Zoom, o fator de zoom atual é exibido. Um fator de 100% indica que não há nenhum tipo de zoom aplicado à página.

- Para aumentar o zoom, clique no ícone de Mais (+).
- Para diminuir o zoom, clique no ícone de Menos (-).
- Também é possível usar a barra de régua de controle para alterar o fator de zoom para um valor específico.

- Para reconfigurar o fator de Zoom para 100%, clique no ícone Reconfigurar (



) na parte inferior da barra de ferramentas de zoom.

Usando o Navegador de Páginas

Conforme necessário, é possível usar o Navegador de Páginas, na parte inferior da tela para reposicionar a porta de visualização sobre a página. Depois de aumentar o zoom em uma seção da página, é possível usar o Navegador de Páginas para alterar a área de foco da página que é exibida na BBR.

- Para alternar a exibição do Navegador de Páginas, clique no ícone do



Navegador de Páginas ().

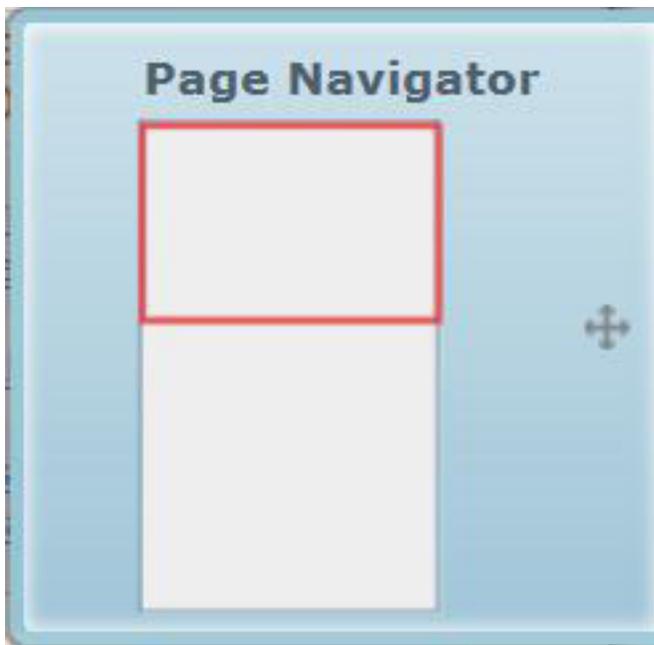


Figura 9. Navegador de Páginas

- Para reposicionar a porta de visualização da exibição da BBR, clique e arraste o retângulo vermelho para dentro do Navegador de Páginas. A exibição da BBR é atualizada automaticamente.
- Para ocultar o Navegador de Páginas, clique no ícone dentro dele.

Capítulo 5. Eventos para o cxOverstat

O IBM Tealeaf cxOverstat permite a captura de informações de usabilidade da experiência da web do visitante, conforme detectadas no cliente e transmitidas ao Tealeaf. Essas informações são agregadas de forma anônima aos propósitos do relatório.

Nota: O IBM Tealeaf cxOverstat é um produto licenciável separadamente da plataforma IBM Tealeaf CX. Para obter informações adicionais, entre em contato com seu representante.

Quando os JavaScripts do IBM Tealeaf cxOverstat são implementados nas páginas ou ScreenViews do seu aplicativo da web, os dados de usabilidade, como local X-Y, local relativo e ponto focal, são capturados e transmitidos ao Tealeaf. Um conjunto de eventos fornecido é projetado para capturar os dados de usabilidade.

- Você tem a opção de associar outros eventos às dimensões de usabilidade utilizando os modelos de grupos de relatórios que são fornecidos pelo Tealeaf.

Nesta seção, você aprende mais sobre os dados de usabilidade que são capturados para o IBM Tealeaf cxOverstat, os objetos de dados que são fornecidos pelo Tealeaf para registrá-los e outras possibilidades de evento para dados de usabilidade.

- O comprimento máximo para valores selecionados de texto para atributos e eventos é de 256 caracteres.

Dados de usabilidade do cxOverstat

Os dados do IBM Tealeaf cxOverstat são enviados a partir da solução IBM Tealeaf CX UI Capture j2, ao ser ativada para o IBM Tealeaf cxOverstat.

Os dados do IBM Tealeaf cxOverstat são fornecidos nos seguintes formatos:

Tipo **Descrição**

Análise de comparação

Com a sobreposição Análise de Comparação, é possível visualizar métricas selecionadas de uma página da web e aplicar os segmentos e filtros específicos para criar relatórios customizados.

- Para obter informações adicionais sobre esse recurso, consulte "Sobreposição de análise de comparação" no *IBM Tealeaf cxOverstatManual do Usuário*.

Mapeamento da Utilização

Identifica as regiões em uma página ou Visão de Tela onde os visitantes clicam, independentemente de um objeto ter sido selecionado.

- Para obter informações adicionais sobre esse recurso, consulte "Usando Mapas de Utilização" no *doIBM Tealeaf cxOverstatManual do Usuário*.

Mapeamento de Atenção

Identifica as regiões em uma página ou Visão da Tela que são mais frequentemente exibidas na janela do navegador do visitante.

- Para obter informações adicionais sobre esse recurso, consulte "Usando Mapas de Atenção" no *doIBM Tealeaf cxOverstatManual do Usuário*.

Formulário

Identifica as atividades do visitante em formulários em uma página ou Visão da Tela.

- Para obter informações adicionais sobre esse recurso, consulte "Usando Análise de Formulário" no *doIBM Tealeaf cxOverstatManual do Usuário*.

Link Identifica links que são selecionados com mais frequência por visitantes em uma página ou Visão da Tela.

- Para obter informações adicionais sobre esse recurso, consulte "Usando Análise de Link" no *doIBM Tealeaf cxOverstatManual do Usuário*.

Esquema JSON

Os dados de usabilidade são enviados como um conjunto de objetos JSON a partir do cliente.

Para obter mais informações sobre o esquema, consulte o "Tealeaf JSON Object Schema Reference" no *IBM Tealeaf Guia de Integração de Dados de Estrutura Cliente*.

- Para obter mais informações sobre as propriedades que pertencem ao IBM Tealeaf cxOverstat, consulte "Tealeaf JSON Properties" no *IBM Tealeaf Guia de Integração de Dados da Estrutura Cliente*.

Criação de Eventos de Usabilidade

Para suportar o rastreamento e o registro de atividades de usabilidade em seu aplicativo da web, o IBM Tealeaf fornece um conjunto de objetos de evento para processar dados de usabilidade que são enviados no formato JSON a partir da estrutura cliente.

Os objetos do cxOverstat devem ser ativados

Além de fornecer os recursos de relatório e procura padrão, os eventos do IBM Tealeaf cxOverstat também são usados pelo próprio aplicativo de usabilidade. Por exemplo, quando o usuário do Tealeaf escolhe a exibição da sobreposição de análise de formulário na Reprodução Baseada em Navegador, os componentes na BBR consultam o banco de dados de relatório em busca de dados de eventos que pertencem à análise de formulário para a página atual ou ScreenView.

Nota: Para a captura e exibição corretas de dados de usabilidade nas sobreposições do IBM Tealeaf cxOverstat na Reprodução Baseada em Navegador, todos os atributos, eventos e dimensões da ocorrência devem ser ativados por meio do Gerenciador de Eventos. Por padrão, esses objetos são instalados e ativados. A desativação pode desativar as funções e dados de usabilidade.

Dimensões Baseadas em Objetivo

Por padrão, o Tealeaf publica dados do evento assim que a Caixa os detecta e os processa. Os eventos do IBM TealeafcxOverstat, no entanto, são configurados para publicar seus dados do evento no fim da sessão. Os valores do evento que foram detectados no momento em que o evento foi disparado são registrados, mas o registro não ocorre até que a sessão seja concluída pelo usuário ou a sessão atinja o tempo limite. Esse método para publicação do evento permite o suporte da captura dos valores da dimensão associados ao evento a partir da sua última ocorrência na sessão.

Por exemplo, suponha que você use uma dimensão para capturar se uma compra foi feita. Como essas informações não são conhecidas até o término da sessão, será possível atrasar a publicação de eventos do IBM Tealeaf cxOverstat e suas

dimensões relacionadas até o término da sessão, então a resposta definitiva (Sim ou Não) será capturada no valor da dimensão.

Nota: Todos os eventos do IBM Tealeaf cxOverstat são configurados para ter seus dados publicados no término da sessão. Essa configuração não pode ser modificada para esses eventos.

Consulte "Dimensões Baseadas em Objetivo" no *doIBM Tealeaf Manual do Gerenciador de Evento*.

Armazenamento de Dados

Após o acionamento de atributos e eventos de etapa do IBM Tealeaf cxOverstat, eles são registrados nos locais padrão do Tealeaf.

Sessão

Quando o Mecanismo de Eventos detecta um evento, ele o registra como dados na solicitação da ocorrência na qual ocorreu o evento, junto com quaisquer dados dimensionais relacionados. Os eventos do IBM Tealeaf cxOverstat são registrados dessa maneira. A seguir está um exemplo de registro da combinação evento + dimensão em uma solicitação:

- Esses elementos de dados são gravados na parte inferior da solicitação de cada evento que é acionado na ocorrência.

```
[TLFID_359]
Searchable=True
TLFID=359
TLFactValue=200
TLDimHash1=C6F8B06175B0630687EB80DF913A30CE
TLDimHash2=B0437419D4F0575FABDB726AAE61039C
TLDimHash3=3CFBA54F6873DFD55B0B09D32910B20E
TLDimHash4=0BDB5F014A7574C3B6DCCAD319321FED
TLDimHash5=7954797EAEBD4BD8B816EA63AF1CE05A
TLDimHash6=7954797EAEBD4BD8B816EA63AF1CE05A
TLDimHash7=7954797EAEBD4BD8B816EA63AF1CE05A
TLDimHash8=7954797EAEBD4BD8B816EA63AF1CE05A
TLDim1=/store/defaultpage
TLDim2=www.straussandplessner.com
TLDim3=store
TLDim4=206.169.17.19
TLDim5=TLT$NULL
TLDim6=TLT$NULL
TLDim7=TLT$NULL
TLDim8=TLT$NULL
```

Para a combinação evento + dimensão listada ([TLFID_359]), o valor do evento (TLFactValue) é registrado para o evento Pesquisável.

- Abaixo do valor do evento, cada valor de dimensão possível é listado nos formulários hash (TLDimHash) e padrão (TLDim).
- Os valores de dimensão hash são armazenados para suportar procura por valores da dimensão com mais de 32 caracteres. Consulte "Procurando dados da sessão" no *IBM Tealeaf Manual do Usuário do cxImpact*.
- Para obter informações adicionais sobre a visualização da solicitação na BBR, consulte "Reprodução Baseada no Navegador CX" no *IBM Tealeaf Manual do Usuário do cxImpact*.
- Para obter informações adicionais sobre os dados armazenados para eventos e dimensões na solicitação, consulte a seção [TLFID_] no "Visualizador RealTea – Visualização da Solicitação" no *IBM Tealeaf Manual do Usuário do RealTea Viewer*.

Banco de Dados

Os dados de usabilidade são armazenados como contagens de eventos dos eventos de usabilidade predefinidos. Esses dados são armazenados no banco de dados de Relatório como dados de evento normal.

Quando uma página ou Visão da Tela para dados de usabilidade armazenados for exibida na BBR, o aplicativo consultará o banco de dados de Relatório para obter as contagens de eventos corretas para exibir na sobreposição selecionada.

Atributos da etapa do cxOverstat

Para facilitar o rastreamento de dados de usabilidade que são enviados do UI Capture, o Tealeaf fornece um conjunto de atributos de etapa para controlar essas informações.

- Quando o IBM Tealeaf cxOverstat estiver licenciado e ativado, esses atributos serão ativados automaticamente e o Tealeaf estará controlando os dados de usabilidade.

Nota: Se você estiver licenciando o IBM Tealeaf cxOverstat para uma instalação existente do Tealeaf, deverá usar o Tealeaf Upgrader para instalar os objetos de evento do IBM Tealeaf cxOverstat. Consulte "Instalação e configuração do cxOverstat" no *IBM TealeafManual do Usuário cxOverstat*.

- Um atributo da etapa é um atributo da ocorrência que está configurado para controlar valores que são armazenados em dados JSON que são enviados a partir de uma estrutura cliente. Consulte "Evento baseado na etapa" no *Manual de Gerenciador de Evento do IBM Tealeaf*.
- Na guia Eventos, esses atributos da etapa estão contidos nos Atributos da Etapa do Sistema.
- Para obter mais informações sobre os atributos de etapa que pertencem ao IBM Tealeaf cxOverstat, consulte "Propriedades JSON do Tealeaf" no *Guia de integração de dados do IBM Tealeaf Client Framework*.
 - Para obter mais informações sobre todos os objetos de evento fornecidos pelo Tealeaf, consulte "Tealeaf Standard Event Object Reference" no *doIBM TealeafManual de Evento Padrão*.

Eventos do cxOverstat

Os eventos de usabilidade requerem dados dimensionais para que funcionem corretamente. Os eventos a seguir são fornecidos pelo Tealeaf para o IBM Tealeaf cxOverstat e associado a cada um desses eventos está um conjunto de dimensões pré-configuradas.

- Na guia Eventos, esses eventos estão contidos nos Eventos da Etapa do Sistema.
- Os eventos de bloco de construção não são totalmente exibidos no Portal.
- Por padrão, os eventos de blocos que não são de construção para o IBM Tealeaf cxOverstat são configurados para serem exibidos no Portal para fins de procura e relatório. No entanto, eles são configurados para não serem exibidos nas listas de sessões do Portal, o que inclui QuickView e a Lista de Páginas. Como é possível modificar as definições de eventos para exibi-las nessas visualizações, é provável que elas sejam exibidas em cada sessão e, deste modo, confundam a exibição. Consulte "Guia Eventos TEM" no *Manual de Gerenciador de Evento do IBM Tealeaf*.

Nota: Exceto para incluir ou remover dimensões criadas, não edite esses Eventos da Etapa do Sistema. Não edite as definições de eventos ou remova quaisquer das dimensões listadas para cada evento.

Eventos Primários do Relatório

Os eventos a seguir são os eventos primários que são utilizados para o relatório de dados do IBM Tealeaf cxOverstat.

Tabela 8. Eventos Primários do Relatório

Nome do Evento	Descrição	Dimensões Padrão
Etapa - Tempo de Visualização Y do Mapa de Atenção de Usabilidade	Evento do Tempo de Visualização de Atenção (Y) para dados de Usabilidade	<ul style="list-style-type: none"> • URL do ScreenView • Etapa - ScreenView • Etapa - Fatia Focal de Usabilidade Y • Etapa - Altura da Porta de Visualização de Usabilidade
Etapa - Clique de Usabilidade	Clique no evento para obter dados de usabilidade. Esse evento é usado para análise de comparação, mapas de atividade e dados de análise de link.	<ul style="list-style-type: none"> • Etapa - URL do ScreenView • Etapa - ScreenView • Etapa - ID de Destino • Etapa - XY Relativo ao Destino
Etapa - Visita do Campo de Formulário de Usabilidade	Visitas de Campo + Tempo de Permanência para Evento para Dados de Usabilidade	<ul style="list-style-type: none"> • Etapa - URL do ScreenView • Etapa - ScreenView • Etapa - ID de Destino

Eventos de bloco de construção

Um evento de "bloco de construção" está disponível na Caixa Temporária enquanto a sessão está sendo capturada. O evento expira quando a sessão for fechada e movida para a Caixa de Longo Prazo. Os eventos de bloco de construção não podem ser usados na procura ou no relatório.

Consulte "Guia Eventos TEM" no *Manual de Gerenciador de Evento do IBM Tealeaf*.

A tabela a seguir descreve os eventos de bloco de construção que são definidos. Esses eventos provavelmente não precisam de modificação.

Tabela 9. Eventos de Bloco de Construção

Nome do Evento	Descrição	Dimensões Padrão
Etapa - ScreenView (BB)	(Bloco de Construção) Última da mensagem ScreenView LOAD	Nenhum
Etapa - URL do ScreenView (BB)	(Bloco de Construção) URL mais recente da mensagem ScreenView LOAD	Nenhum

Tabela 9. Eventos de Bloco de Construção (continuação)

Nome do Evento	Descrição	Dimensões Padrão
Etapa - Altura da Porta de Visualização do Mapa de Atenção de Usabilidade	Altura de Porta de Visualização normalizada (mín de Porta de Visualização ou altura de Página) Nota: Esse evento pode ser revisado e modificado apenas em JavaScript.	Nenhum
Etapa - Fatia Focal de Usabilidade Y (BB)	(Bloco de Construção) Evento BB de Fatia Focal para Dados de Usabilidade Nota: Esse evento pode ser revisado e modificado apenas em JavaScript.	Nenhum
Etapa - ID + Tipo de Destino de Usabilidade (BB)	(Bloco de Construção) Combina o ID de Destino e o Tipo de ID em uma única sequência Nota: Esse evento pode ser revisado e modificado apenas em JavaScript.	Nenhum

- Para obter mais informações sobre os eventos que pertencem ao IBM Tealeaf cxOverstat, consulte "Propriedades JSON do Tealeaf" no *Guia de integração de dados do IBM Tealeaf Client Framework*.
 - Para obter mais informações sobre todos os objetos de evento fornecidos pelo Tealeaf, consulte "Tealeaf Standard Event Object Reference" no *Manual do Gerenciador de Evento do IBM Tealeaf*.

Dimensões do cxOverstat

Para capturar dados do IBM Tealeaf cxOverstat para propósitos de relatórios, o Tealeaf fornece um conjunto de dimensões, que são usadas para armazenar dados de usabilidade do cliente.

Para localizar essas dimensões, insira Etapa na caixa de texto de filtro na guia **Dimensões**.

Tabela 10. Dimensões do cxOverstat

Nome da Dimensão	Descrição	Evento de Origem
Etapa - ScreenView	Registra a Screenview mais recente para cada mensagem Screenview LOAD	Etapa - ScreenView [BB]
Etapa - URL do ScreenView	Registra a URL mais recente para cada mensagem Screenview LOAD	Etapa - URL de ScreenView [BB]
Etapa - ID de Destino	ID do objeto que está agindo	Etapa - ID + Tipo de Destino de Usabilidade [BB]
Etapa - XY Relativo ao Destino	Registra a posição relativa da ação que é baseada no objeto que está agindo	Etapa - XY Relativo ao Destino

Tabela 10. Dimensões do cxOverstat (continuação)

Nome da Dimensão	Descrição	Evento de Origem
Etapa - Fatia Focal de Usabilidade Y	Registra a fatia focal Y. <ul style="list-style-type: none"> Dimensão inclui uma lista de desbloqueio predefinida de valores para bucketing de fatias para relatório. 	Etapa - Fatia Focal de Usabilidade Y [BB]
Etapa - Altura da Porta de Visualização de Usabilidade	A altura da porta de visualização da janela do navegador que explora as sobreposições de usabilidade <ul style="list-style-type: none"> Dimensão inclui uma lista de desbloqueio predefinida de valores para bucketing de fatias para relatório. 	Etapa - Tempo de Visualização Y do Mapa de Atenção de Usabilidade

Para obter mais informações sobre as dimensões que pertencem ao IBM Tealeaf cxOverstat, consulte "Tealeaf JSON Properties" no *IBM Tealeaf Client Framework Data Integration Guide*.

Para obter mais informações sobre todos os objetos de evento fornecidos pelo Tealeaf, consulte "Tealeaf Standard Event Object Reference" no *doIBM TealeafManual de Evento Padrão*.

Grupos de relatórios do cxOverstat

O IBM Tealeaf cxOverstat fornece um conjunto de grupos de relatórios que contêm as dimensões do IBM Tealeaf cxOverstat fornecidas. Esses grupos de relatórios são predefinidos para conter apenas as dimensões necessárias para o IBM Tealeaf cxOverstat.

A seguinte lista exibe as dimensões:

- Usabilidade - Mapa de Atenção
- Usabilidade - Clique
- Usabilidade - Análise de Formulário

O IBM Tealeaf recomenda a criação de grupos de relatórios separados para uso com as dimensões do sistema IBM Tealeaf cxOverstat e, em seguida, a inclusão de dimensões, conforme necessário. Esses grupos de relatórios customizados podem ser incluídos, modificados e removidos, conforme necessário.

Nota: Depois que uma dimensão for incluída em qualquer grupo de relatório e confirmada no banco de dados, ela não poderá ser removida. Como você não tem permissão para remover os grupos de relatórios padrão do IBM Tealeaf cxOverstat dos eventos do IBM Tealeaf cxOverstat, todas as dimensões incluídas nesses grupos de relatórios são mantidas permanentemente.

Modelos de grupos de relatórios do cxOverstat

Para IBM Tealeaf cxImpact, o modelo de grupos de relatórios base é Padrão. Esse modelo de grupos de relatórios suporta até quatro dimensões de sua escolha.

Para IBM Tealeaf cxOverstat, se você desejar associar os dados de usabilidade com outras dimensões para relatórios dimensionais cruzados, poderá usar os modelos

de grupos de relatórios como a base para a criação de novos grupos de relatórios. Um modelo de grupos de relatórios é um modelo que contém dimensões pré-configuradas para um novo grupo de relatórios quando ele for criado. O modelo de grupos de relatórios pode ser selecionado quando você cria um grupo de relatórios.

Nota: É possível criar vários grupos de relatórios customizados a partir desses modelos. Apenas os grupos de relatórios que são baseados nesses modelos associados estão disponíveis para eventos de usabilidade.

Nota: Não é possível criar modelos de grupos de relatórios.

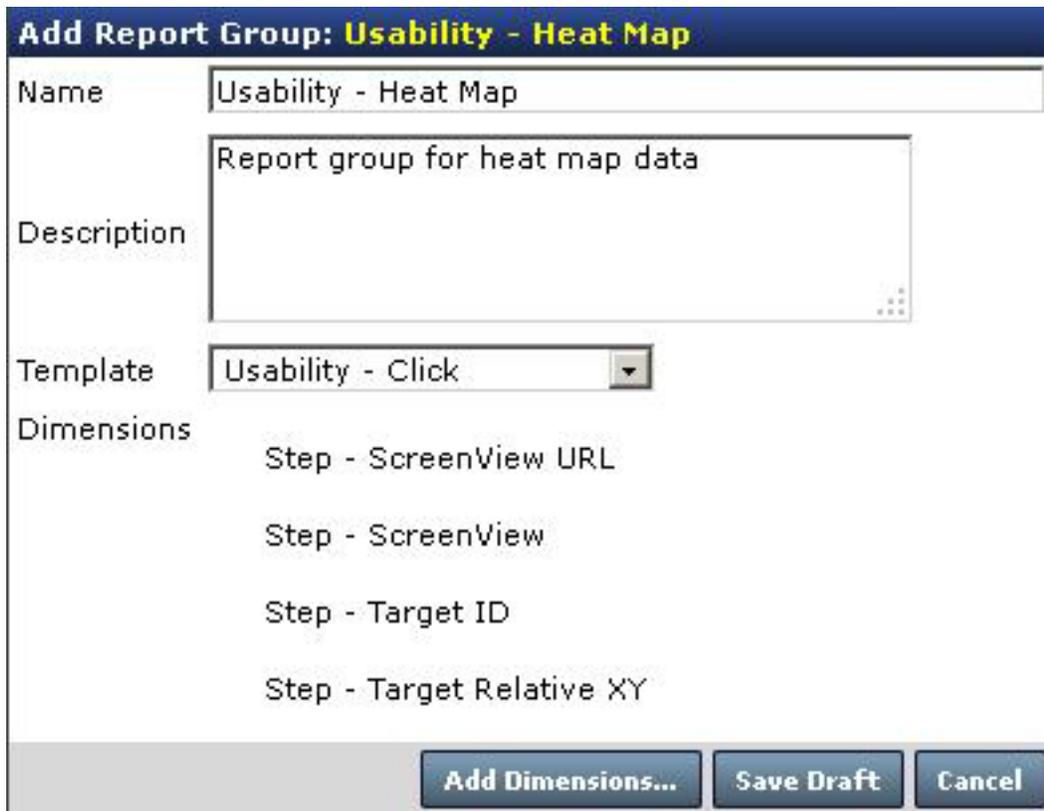


Figura 10. Criando Grupos de Relatórios com um Modelo de Usabilidade

Os seguintes modelos de grupos de relatórios estão disponíveis para captura para o IBM Tealeaf cxOverstat:

Nota: Um grupo de relatórios criado a partir de um dos modelos de grupos de relatórios do IBM Tealeaf cxOverstat pode conter até oito dimensões.

Nota: Depois de selecionar um modelo de grupos de relatórios, escolher um novo modelo de grupos de relatórios removerá automaticamente todas as dimensões do grupo de relatórios e iniciará com as dimensões incluídas do modelo de grupos de relatórios selecionado por último.

Tabela 11. Modelos de grupos de relatórios do cxOverstat

Nome	Descrição
Usabilidade - Clique	Eventos que operam em análise de comparação, mapa de utilização ou dados de análise de link requerem essas dimensões contextuais

Tabela 11. Modelos de grupos de relatórios do cxOverstat (continuação)

Nome	Descrição
Usabilidade - Mapa de Atenção	Eventos que operam em dados do mapa de atenção requerem estas dimensões contextuais
Usabilidade - Análise de Formulário	Eventos que operam em dados da análise de formulário requerem estas dimensões contextuais

Consulte "Guia Dimensões TEM" no *doIBM Tealeaf Manual do Gerenciador de Evento*.

Rastreando outros Eventos de Usabilidade

A solução IBM Tealeaf CX UI Capture j2 fornece mais dados de usabilidade que não são capturados nativamente pelo Tealeaf. Especificamente, é possível criar mensagens de etapa customizada para enviar dados de interesse para você pertencentes às atividades do cliente do seu aplicativo da web.

Consulte "Evento baseado na etapa" no *Manual de Gerenciador de Evento do IBM Tealeaf*.

Relatório

Usando o viaTealeaf, é possível acessar um conjunto de relatórios que são configurados para os dados de usabilidade que são enviados para o Tealeaf.

Dimensões Baseadas em Objetivo

Por padrão, os eventos do Tealeaf e os objetos relacionados a eventos, como dimensões, são registrados assim que ocorrem. Essa responsividade imediata garante que a atividade do evento e os dados contextuais sejam capturados como uma captura instantânea do estado atual da sessão ou do aplicativo.

As Dimensões Baseadas em Objetivo permitem criar relatórios para serem segmentados com base em fatores que ocorrem após a ocorrência do evento real. Por exemplo, talvez você queira controlar a contagem de usuários que disparam uma procura em seu aplicativo da web e que falharam ao concluir uma transação de compra. Como não é possível avaliar esse evento de falha até que todas as ocorrências da sessão sejam processadas, você deverá atrasar a tabulação de outro evento, que controla procura + falha ao concluir, até o fim da sessão. Dessa forma, é possível definir os eventos atuais para medir a efetividade de metas de negócios na sessão.

Visão Geral

Com as Dimensões Baseadas em Objetivo, os eventos serão disparados quando eles ocorrem, ainda que os dados não sejam publicados até o término da sessão de modo que todos os dados necessários para avaliar corretamente o evento sejam tabulados. Os eventos que são configurados para serem avaliados no fim da sessão não são publicados até esse momento. No fim da sessão, o último valor conhecido para cada dimensão é novamente preenchido para as ocorrências de eventos anteriores na sessão.

Por exemplo, o evento que identifica quando um usuário vai para o carrinho de compras acontece na ocorrência 6, ainda existem referências a dados dimensionais preenchidos por este evento antes na sessão, nas ocorrências 2 e 4.

É possível configurar o evento para capturá-lo corretamente na ocorrência 6 e, em seguida, aplicar os valores dimensionais novamente na sessão. Na seguinte imagem, é possível ver os valores detectados para esse evento e essa dimensão em uma sessão no Testador de Evento:

The screenshot displays the IBM Tealeaf cxOverstat interface for configuring and viewing event results. At the top, there are navigation tabs: 'Select Session', 'Select Events', 'Select Hit Attributes', and 'View Results'. Below this, the 'Selected Session' is identified as 'Replay'. The interface shows a tree view of events and hit attributes for three different occurrences (1, 2, and 4) of the URL '/TealeafTarget.php'. Each occurrence is expanded to show its 'Events' and 'Hit Attributes'.

- Occurrence 1:** Shows '1 - Step - Usability Click' and 'Step 5'. Under 'Step 5', there is a 'Shopping Cart' event with the following attributes:
 - Value: Count Only
 - Step - ScreenView URL: /index.php/
 - Step - ScreenView: root
 - Step - Target ID: [["HTML",0],["BODY",0]]
 - Step - Target Relative XY: 0.3,0.5
 - Went to Cart: YES
- Occurrence 2:** Shows '1 - Step - Usability Click' and 'Step 5'. Under 'Step 5', there is a 'Shopping Cart' event with the following attributes:
 - Value: Count Only
 - Step - ScreenView URL: /index.php/sony-vaio-vgn-txn27n-b-11-1-notebook-pc.htm
 - Step - ScreenView: root
 - Step - Target ID: [["product_addtocart_form"]]
 - Step - Target Relative XY: 0.4,0.6
 - Went to Cart: YES
- Occurrence 4:** Shows '1 - Went to Cart [bb]' and 'No Dimension Report Group'. The 'No Dimension Report Group' has the attribute:
 - Value: Count Only

Na imagem acima, o evento Went to Cart é disparado na ocorrência 6. É possível ver que o grupo de relatórios Shopping Cart nas ocorrências 2 e 4 inclui um valor YES para a dimensão Went to Cart, embora o preenchimento do evento ainda não seja disparado no momento do registro do grupo de relatórios nas ocorrências anteriores.

Nota: Como essas informações não são preenchidas até o término da sessão, as Dimensões Baseadas em Objetivo e os eventos não poderão ser pesquisados e relatados até depois do término da sessão, se eles não forem configurados para serem pesquisados e relatados na definição do evento.

Diferenças de Eventos Fim de Sessão

Um evento GBD pode ser disparado várias vezes em uma sessão. Um evento configurado para ser disparado no acionamento Fim de Sessão ocorrerá apenas uma vez no fim da sessão. Como resultado, o evento Fim de Sessão não conterà nenhum contexto da ocorrência na qual ocorreu o evento GBD.

Publicação de Eventos

O disparo de um evento e sua publicação são diferentes:

- Disparo: Quando um evento é avaliado para ser true, ele é considerado como "disparar". Na Caixa, quando um evento dispara, um marcador para o evento é armazenado na ocorrência do evento em que ele foi avaliado.
- Publicação: Um evento é considerado para ser publicado quando a Caixa torna o evento e seus dados registrados disponíveis para outros serviços do Tealeaf, como indexação de procura e coletor de dados.

Por padrão, a Caixa publica um evento e seus dados dimensionais relacionados o mais breve possível após o seu disparo. Com Dimensões Baseadas em Objetivo, o evento e seus dados não ficam disponíveis até o fim da sessão, mesmo que o evento dispare normalmente, conforme especificado.

O GBD afeta eventos e dimensões das seguintes maneiras:

- Eventos: os eventos que usam as Dimensões Baseadas em Objetivo ainda avaliam e disparam normalmente. Os resultados da avaliação do evento não são gravados no banco de dados ou nos índices de procura até o fim da sessão.
 - Os eventos de GBD podem ser usados como blocos de construção para outros eventos entre o disparo e o fim da sessão. Eles se comportam normalmente, exceto que as Dimensões Baseadas em Objetivo não devem ser referenciadas.
- Dimensões: Dimensões Baseadas em Objetivo não são totalmente avaliadas até o fim da sessão. Até o fim da sessão, essas dimensões são valores NULL.

Nota: Não faça referência ao valor de uma Dimensão Baseada em Objetivo em outro evento. Os valores são sempre NULL.

- Mesmo para outros eventos de Fim de Sessão, não é possível garantir que os valores da dimensão estejam preenchidos no momento em que outro evento for avaliado. Ainda é possível registrar nulos para as dimensões que estão associadas a outros eventos de Fim de Sessão.
- Alertas: Como os alertas não usam dimensões, os alertas que são disparados em eventos de GBD são gerados no momento em que o evento é disparado, em vez de no momento da publicação do evento.
- Atributos da Sessão: Os atributos da sessão definidos pelo usuário que fazem referência a esses eventos de GBD de referência são atualizados no momento em que o evento é disparado, em vez de no momento da publicação do evento.

Quando um evento é publicado, o índice de procura é preenchido com o valor do evento e os valores da dimensão relacionados. Se a dimensão estiver configurada para publicação atrasada e o evento for publicado imediatamente, então o índice de procura será preenchido com o valor do evento correto, enquanto todas as Dimensões Baseadas em Objetivo serão registradas com valores NULL. Ao forçar o evento e a dimensão a serem publicados no fim da sessão, os valores corretos para o evento e a dimensão serão registrados para indexação.

Nota: O propósito de eventos Dimensão Baseada em Objetivo é suportar a avaliação de dimensões posteriormente. Como resultado, todos os eventos que usam Dimensões Baseadas em Objetivo devem ser publicados no fim da sessão.

Ativando Dimensões Baseadas em Objetivo

Para cada Servidor de Processos, as Dimensões Baseadas em Objetivo são ativadas por padrão. Quando ativado, um Servidor de Processos detecta as configurações GBD em eventos e dimensões e publica os dados de acordo.

- As Dimensões Baseadas em Objetivo são ativadas por meio da configuração bruta de cada Caixa. Consulte "Configurando a Caixa CX" no *Manual de Configuração CX do IBM Tealeaf*.

Todos os eventos do IBM Tealeaf cxOverstat são configurados automaticamente para publicação atrasada.

- Consulte o "Eventos de Dimensões Baseadas em Objetivo".

Em dimensões individuais que fazem parte de grupos de relatórios do IBM Tealeaf cxOverstat, é possível configurá-las para serem avaliadas e publicadas no fim da sessão.

- Consulte o "Dimensões Baseadas em Objetivo e grupos de relatórios".

Eventos de Dimensões Baseadas em Objetivo

Nota: Como os eventos do IBM Tealeaf cxOverstat são configurados para serem publicados no fim de uma sessão, o IBM Tealeaf cxOverstat não contém nenhum dado sobre as sessões ativas.

Nota: Para esta liberação, os únicos eventos que são configurados para Dimensões Baseadas em Objetivo são eventos do IBM Tealeaf cxOverstat. Nenhum outro evento pode ser configurado como eventos de GBD. Consulte "Evento para o cxOverstat" no *Manual de Gerenciador de Evento do IBM Tealeaf*.

Dimensões Baseadas em Objetivo e grupos de relatórios

Por padrão, as dimensões são avaliadas imediatamente quando o evento ocorre. Opcionalmente, é possível configurar dimensões individuais para serem avaliadas no fim da sessão.

As Dimensões Baseadas em Objetivo podem ser usadas apenas em grupos de relatórios do IBM Tealeaf cxOverstat. É possível combinar dimensões atrasadas e não atrasadas no mesmo grupo de relatórios do IBM Tealeaf cxOverstat. Esses grupos de relatórios podem ser associados apenas a eventos do IBM Tealeaf cxOverstat.

Limitações

- Para esta liberação, todas as Dimensões Baseadas em Objetivo devem estar associadas a um modelo de grupo de relatórios do IBM Tealeaf cxOverstat.
- Depois que uma Dimensão Baseada em Objetivo for definida e salva, não será possível alterá-la quando ela for avaliada.
- As Dimensões Baseadas em Objetivo devem ser preenchidas por um atributo de evento ou de sessão. Não é possível preencher a dimensão a partir de um atributo da ocorrência.
- Depois que uma Dimensão Baseada em Objetivo for salva, não será possível alterar o modelo do grupo de relatórios com o qual ela está associada.
- Depois que você salvar sua definição de evento, não será possível alterar a publicação do evento.
- Todos os eventos que usam uma GBD podem ser configurados para o término de publicação da sessão.

Consulte "Guia Dimensões TEM" no *doIBM Tealeaf Manual do Gerenciador de Evento*.

Capítulo 6. Captura instantânea do cxOverstat

Com a Captura Instantânea do cxOverstat, é possível capturar estados de página a partir de páginas da web estados em tempo real e salvá-las na Galeria Captura Instantânea. Ao salvar os estados da página capturados na Galeria Captura Instantânea simplifica o acesso aos dados do cxOverstat para as páginas da web selecionadas.

A captura instantânea do cxOverstat captura o estado atual de uma página da web ativada pelo cxOverstat, incluindo todos os dados que são normalmente exibidos nas sobreposições do cxOverstat.

É possível agrupar as capturas instantâneas em pilhas, que são semelhantes à sua organização em pastas. As pilhas são coleções de capturas instantâneas. Elas permitem o acesso fácil de sobreposições para páginas específicas e seus dados mais comumente usados. É possível incluir as marcações em capturas instantâneas e pilhas para facilitar a procura desses itens posteriormente.

Instalando a extensão da Captura Instantânea do cxOverstat

Você deve ter o Firefox instalado em sua máquina.

Você deve instalar a extensão do Firefox para obter as capturas instantâneas. Você será solicitado a instalar a extensão ao efetuar o login na Captura Instantânea do cxOverstat usando o Firefox.

Para instalar a extensão do Firefox:

1. Abra o Firefox e efetue o login na Captura Instantânea do cxOverstat.
2. Siga os prompts para instalar a extensão do Firefox. Após a instalação, a extensão aparecerá na barra de ferramentas do navegador como os ícones a seguir:  e .

Tirando capturas instantâneas

É possível obter as capturas instantâneas usando o atalho de teclado ou a extensão.

Com o atalho do teclado, é possível usar as ações do mouse para acionar determinados eventos - como elementos de clique ou de ajuda instantânea-simultaneamente ao capturar uma captura instantânea da tela. Usando a extensão, é possível capturar o estado de uma página da web clicando em um botão.

Customizando seu atalho do teclado

Para customizar seu atalho do teclado:

1. Na lateral direita, clique na seta suspensa ao lado de Configurações.
2. A partir daqui, é possível inserir o atalho de sua escolha no campo de formulário.

Obtendo uma captura instantânea

Para obter uma captura instantânea:

1. Acesse a página da web para a qual você deseja obter as capturas instantâneas.

2. Clique na extensão do Firefox.
3. Se você ainda não estiver efetuado o login, uma janela pop-up será exibida, solicitando que você efetue login no Portal do Tealeaf.
4. Pressione o atalho do teclado para obter uma captura instantânea. Isso cria uma captura instantânea e a salva para na Galeria.
5. Após obter uma captura instantânea, um menu será exibido, no qual será possível inserir informações sobre sua Captura Instantânea. Insira o nome, inclua quaisquer marcações e mova a Captura Instantânea para a pilha apropriada.

É possível acessar suas capturas instantâneas salvas por meio da Galeria de Captura Instantânea do cxOverstat.

Trabalhando com capturas instantâneas

Com a Galeria de Captura Instantânea do cxOverstat é possível visualizar sua coleta de capturas instantâneas, editar as propriedades da captura instantânea, visualizar as sobreposições de captura instantânea, excluir capturas instantâneas e organizar as capturas instantâneas em pilhas.

Renomeando uma captura instantânea

Para renomear uma captura instantânea:

1. Clique com o botão direito do mouse no nome atual, conforme exibido na Galeria. Um formulário é exibido, destacando o nome atual da captura instantânea.
2. Insira um novo nome para a captura instantânea selecionada.

Incluindo marcações em uma captura instantânea

Para incluir as marcações em uma captura instantânea:

1. Selecione **Visualização** para a pilha a qual você deseja trabalhar.
2. Passe o mouse sobre a captura instantânea selecionada. Clique no ícone da marcação .
3. Após clicar no ícone de marcação, a caixa se expandirá. Inclua as marcações à captura instantânea clicando no botão azul com a etiqueta **Clique para incluir marcação**.

Para obter mais informações sobre as marcações, consulte “Trabalhando com Marcações”.

Excluindo capturas instantâneas

Para excluir uma captura instantânea:

1. Passe o mouse sobre a captura instantânea que você deseja excluir.
2. Uma barra é exibida, que contém um ícone de lixeira . Clique no ícone de lixeira para excluir a captura instantânea.

Só é possível excluir as capturas instantâneas que você criou.

Visualizando sobreposições em uma captura instantânea

Para visualizar as sobreposições em uma captura instantânea:

1. Escolha uma captura instantânea a qual você deseja trabalhar.
2. Escolha uma sobreposição para exibição usando o botão **Selecionar sobreposição** na parte superior esquerda do visualizador.

Para obter mais informações sobre as sobreposições, consulte “Capítulo 3. Sobreposições do cxOverstat.”

Trabalhando com as pilhas

É possível usar pilhas para organizar as capturas instantâneas. As capturas instantâneas de grupo em pilhas baseadas em seus próprios critérios exclusivos.

Visualizando pilhas

Para visualizar pilhas:

1. Na Galeria, passe o mouse sobre a pilha que você gostaria de visualizar.
2. Uma barra é exibida sobre a miniatura selecionada. Clique em **Visualização** para expandir.

Visualizando capturas instantâneas em uma pilha

Para visualizar as capturas instantâneas em uma pilha:

1. Na Galeria, passe o mouse sobre a pilha que você gostaria de visualizar.
2. Uma barra é exibida sobre a miniatura que está sendo visualizada. Clique em **Visualização** para expandir.
3. Clique na captura instantânea que você deseja visualizar.

Incluindo as capturas instantâneas em uma pilha

Para incluir as capturas instantâneas em uma pilha:

1. Na Galeria de captura instantânea, passe o mouse sobre a pilha ao qual você deseja trabalhar. Clique no ícone de mais. Você será direcionado para Modo de Seleção de Captura Instantânea.
2. No Modo de Seleção de Captura Instantânea, clique nas capturas instantâneas que você deseja incluir na pilha. As capturas instantâneas selecionadas serão destacadas em azul quando selecionadas.
3. Clique no botão **Incluir na pilha** na parte inferior da tela.

Removendo capturas instantâneas de uma pilha

Para remover capturas instantâneas de uma pilha:

1. Na Galeria, passe o mouse sobre a pilha que você deseja remover.
2. Um menu é exibido sobre a miniatura. Clique no X para remover a captura instantânea da pilha.

Excluindo as pilhas

Para excluir uma pilha:

1. Na Galeria, passe o mouse sobre a pilha que deseja excluir.
2. Um menu é exibido sobre a miniatura. Clique no ícone de lixeira  para excluir a pilha.

Trabalhando com marcações

Criando marcações

Para criar marcações:

1. No painel esquerdo da Galeria, clique com o botão direito do mouse. Um menu suspenso é exibido. Escolha **Criar nova marcação**.
2. Na parte superior do painel esquerdo na galeria, clique em **Criar**.

Renomeando as marcações

Para renomear as marcações:

1. Na barra lateral à esquerda na Galeria, clique com o botão direito do mouse na marcação que você deseja renomear.
2. Um menu suspenso é exibido. Selecione **Renomear**.

Removendo marcações

Para remover marcações:

1. Na Galeria, passe o mouse sobre a pilha a qual você deseja trabalhar. Ao clicar no ícone da marcação , a página será expandida.
2. Escolha qual marcação você deseja remover desta pilha, passando o mouse sobre a marcação e clicando no X vermelho.

Excluindo marcações

Para excluir marcações:

1. Na barra lateral à esquerda na Galeria, clique com o botão direito do mouse na marcação que você deseja excluir.
2. Um menu suspenso é exibido. Selecione **Excluir**.

Incluindo marcações em uma captura instantânea

Para incluir as marcações em uma captura instantânea:

1. Na barra lateral à direita, passe o mouse sobre a miniatura de sua captura instantânea selecionada. Um menu que contém um ícone de marcação  é exibido.
2. Ao clicar no ícone de marcação, a barra lateral se expande, revelando quaisquer marcações já aplicadas a esta imagem e o botão **Clique para incluir a marcação**.
3. Clicar no botão **Clique para incluir a marcação** revela um menu suspenso que contém marcações usadas recentemente. Ao começar a digitar, o menu de marcações usadas recentemente desaparecerá e será substituído pelas sugestões de marcação automáticas baseadas nas primeiras letras da palavra inserida.

Aplicar Todos: clicar em **Aplicar tudo** no menu suspenso de marcações usadas recentemente inclui todas as marcações recentemente usadas para a captura instantânea selecionada.

Remover: para remover uma marcação de uma captura instantânea, passe o mouse sobre a marcação selecionada. Um X vermelho é exibido. Clique no X vermelho para remover a marcação da captura instantânea selecionada.

Repetir: para aplicar uma marcação para as capturas instantâneas futuras, passe o mouse sobre a marcação selecionada. Um símbolo de repetição  é exibido. Clique no símbolo de repetição para repetir a marcação para as capturas instantâneas futuras. Clique no botão **Repetir** mais uma vez para parar de repetir a marcação.

Incluindo marcações em pilhas

Para incluir as marcações em uma pilha:

1. Na Galeria, passe o mouse sobre a pilha a qual você deseja trabalhar. Um menu que contém um ícone de marcação  é exibido.
2. Ao clicar no ícone de marcação, a página será expandida. Clique no ícone de marcação azul rotulado **Clique para incluir a marcação**.

Sugestão Automática: após incluir mais marcações, o Tealeaf sugere automaticamente as marcações possíveis para você com base nas marcações que já estão no banco de dados.

Capítulo 7. Informações sobre resolução de problemas do cxOverstat

Use a tabela de resolução de problemas a seguir para encontrar soluções para problemas comuns com a instalação e configuração do cxOverstat.

A tabela a seguir lista ações corretivas para alguns dos problemas comuns que podem ocorrer depois de instalar e configurar o cxOverstat.

Tabela 12. cxOverstat

Sintoma	Ação
A opção de menu Sobreposições na BBR não pode ser selecionada ao visualizar uma página que tem o cxOverstat UI SDK ativado.	<p>Certifique-se de que o navegador que você está usando para reproduzir a sessão suporte HTML5. Para obter uma lista de pré-requisitos para usar o cxOverstat, consulte “Pré-requisitos” na página 5.</p> <p>Se você estiver visualizando uma sessão móvel, deverá ter a licença do CX Mobile.</p>

Tabela 12. cxOverstat (continuação)

Sintoma	Ação
<p>O cxOverstat está capturando dados de robôs.</p>	<p>É possível filtrar o tráfego de robôs editando o evento Etapa – Filtro de eventos de usabilidade [BB]. Para obter mais informações sobre como editar um evento, consulte o Manual do IBM Tealeaf Event Manager.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. No Tealeaf Portal, acesse o Tealeaf Event Manager. 2. Clique em Eventos padrão do Tealeaf no menu Filtrar eventos. 3. Dê um clique duplo em Etapa – Filtro de eventos de usabilidade [BB] para editar o evento. 4. Acesse a guia Condições. 5. Clique em Incluir condição para incluir um atributo de ocorrência. 6. Em Atributos de ocorrência, clique em Atributos de ocorrência do sistema; em seguida, selecione Tipo de tráfego. 7. Edite o atributo de ocorrência configurando o Tipo de tráfego como Primeiro valor diferente de BOT; em seguida, selecione A#a. 8. Clique em Incluir condição para incluir um atributo de ocorrência. 9. Em Atributos de ocorrência, clique em Atributos de ocorrência do sistema; em seguida, selecione Tipo de tráfego. 10. Edite o atributo de ocorrência configurando o Tipo de tráfego como Primeiro valor diferente de MOBILE_BOT. Além disso, certifique-se de que A está selecionado. 11. Certifique-se de que o evento Configurar a etapa - Verificação de dimensão de URL de usabilidade [BB] para a condição de evento Não incluir TLT\$ esteja listado. Se essa condição de evento estiver ausente, será necessário incluir a condição. 12. Certifique-se de que o evento esteja ativo selecionando a opção Ativo. 13. Salve suas mudanças clicando em Salvar rascunho; em seguida, Salvar mudanças.
<p>A contagem de linhas para a dimensão Etapa – ID de destino está crescendo a uma taxa rápida quando comparada com outras dimensões no grupo de bancos de dados.</p>	<p>Monitore a taxa de crescimento efetuando login no Tealeaf Portal; em seguida, clique em Tealeaf, Tamanho da tabela de banco de dados e selecione Dimensão para o Grupo de dados. Se a taxa de crescimento não se estabilizar, examine os IDs de destino para iniciar o processo de resolução de problemas. Se novos IDs de elemento forem gerados constantemente em uma página da web, Etapa – ID de destino capturará cada novo ID.</p>
<p>As sobreposições para páginas da web que têm URLs dinâmicas não estão sendo carregadas na BBR.</p>	<p>A dimensão Etapa - URL ScreenView usa a URL original da página da web capturada em vez de usar TLT_URL, que pode impedir a BBR de localizar e exibir páginas da web que usam URLs dinâmicas.</p>

Criação de Log

As mensagens de log do IBM Tealeaf cxOverstat são gravadas no arquivo de log do Portal. O arquivo está no seguinte local no Servidor do Portal:

```
<Tealeaf_install_directory>\Logs\TLPortal_YYYYMMDD.log
```

em que YYYYMMDD é um registro de data e hora.

Capítulo 8. Documentação e ajuda do IBM Tealeaf

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

Visualizando a documentação do produto

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

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

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

Tabela 13. Obtendo ajuda

Para visualizar...	Faça isto...
Documentação do produto	No portal do IBM Tealeaf, acesse ? > Documentação do produto.
Ajuda para uma página no Portal do IBM Tealeaf	No portal do IBM Tealeaf, acesse ? > Ajuda para esta página.
Ajuda para IBM Tealeaf CX PCA	Na interface da web do IBM Tealeaf CX 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 14. Documentação disponível para produtos IBM Tealeaf

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

Tabela 14. Documentação disponível para produtos IBM Tealeaf (continuação)

Produtos IBM Tealeaf	Documentos disponíveis
IBM Tealeaf CX	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Manual de Captura de Lado do Cliente do IBM Tealeaf CX RealTea Viewer</i> • <i>Manual do Usuário do IBM Tealeaf CX RealTea Viewer</i> • <i>Notas Sobre a Liberação do IBM Tealeaf CX</i> • <i>Manual de Atualização da Liberação do IBM Tealeaf CX</i> • <i>Perguntas Mais Frequentes para Resolução de Problemas do IBM Tealeaf CX</i> • <i>Guia de Resolução de Problemas do IBM Tealeaf CX</i> • <i>Guia j2 de Captura de UI do IBM Tealeaf CX</i> • <i>Notas Sobre a Liberação j2 de Captura de UI do IBM Tealeaf CX</i>
IBM Tealeaf cxImpact	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Manual de Administração do IBM Tealeaf cxImpact</i> • <i>Manual do Usuário do IBM Tealeaf cxImpact</i> • <i>Guia de Relatório do IBM Tealeaf cxImpact</i>
IBM Tealeaf cxConnect	<ul style="list-style-type: none"> • <i>IBM Tealeaf cxConnect para o Manual de Administração da Análise de Dados</i> • <i>IBM Tealeaf cxConnect para Voz do Manual de Administração do Cliente</i> • <i>IBM Tealeaf cxConnect para o Manual de Administração de Análise da Web</i>
IBM Tealeaf cxOverstat	<i>Manual do Usuário do IBM Tealeaf cxOverstat</i>
IBM Tealeaf cxReveal	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Manual de Administração do IBM Tealeaf cxReveal</i> • <i>Guia da API do IBM Tealeaf cxReveal</i> • <i>Manual do Usuário do IBM Tealeaf cxReveal</i>
IBM Tealeaf cxVerify	<i>Manual de Administração do IBM Tealeaf cxVerify</i>
IBM Tealeaf cxView	<i>Manual do Usuário do IBM Tealeaf cxView</i>
IBM Tealeaf CX Mobile	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Guia de Estrutura de Criação de Log do IBM Tealeaf CX Mobile Android</i> • <i>Notas Sobre a Liberação da Estrutura de Criação de Log do IBM Tealeaf Android</i> • <i>Manual de Administração do IBM Tealeaf CX Mobile</i> • <i>Manual do Usuário do IBM Tealeaf CX Mobile</i> • <i>Guia de Estrutura de Criação de Log IBM Tealeaf CX Mobile iOS</i> • <i>Notas Sobre a Liberação da Estrutura de Criação de Log do IBM Tealeaf iOS</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 software como soluções de serviço ("Ofertas de Software"), podem usar cookies ou outras tecnologias para coletar informações de uso do produto para ajudar a melhorar a experiência do usuário final, customizar interações com o usuário final ou para outros propósitos. Um cookie é uma parte de dados que um website pode enviar ao seu navegador e, então, ser armazenado em seu computador como uma tag que identifica o computador. Em muitos casos, nenhuma informação pessoal é coletada por esses cookies. Se uma Oferta de Software que estiver sendo usada permitir coletar informações pessoais por meio dos cookies e de tecnologias semelhantes, nós informaremos sobre os detalhes abaixo.

Dependendo das configurações implementadas, esta Oferta de Software pode usar cookies de sessão e persistentes que coletam cada nome de usuário do usuário e outras informações pessoais para fins de gerenciamento da sessão, usabilidade do usuário aprimorada ou outros fins de uso de rastreamento ou funcional. 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 notável aos termos de uso do website do Cliente (por exemplo, política de privacidade) que inclui um link para a coleta de dados e práticas de uso da IBM e do Cliente, (2) notifiquem que os cookies e os gifs/web beacons claros estejam sendo colocados no computador do visitante pela IBM em nome do Cliente com uma explicação do propósito de tal tecnologia e (3) no caso necessário pela lei, obtenham

consentimento dos visitantes do website antes da colocação de cookies e gifs/web beacons claros colocados pelo Cliente ou pela IBM nos dispositivos do visitante do website do Cliente

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



Impresso no Brasil