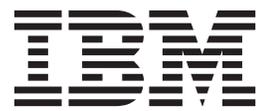


IBM Tealeaf cxOverstat
Versão 9 Release 0
12 de junho de 2014

Manual do Usuário do cxOverstat



Nota

Antes de utilizar estas informações e o produto suportado por elas, leia as informações em “Avisos” na página 67.

Índice

Manual do Usuário do cxOverstat . . . v

Capítulo 1. Visão Geral do cxOverstat . . . 1

Impacto da Usabilidade nos Negócios	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 de JavaScript do cxOverstat	8
Incluir Páginas.	8
Incluir Local na Página	8
Dados Reunidos	8

Capítulo 3. Sobreposições do cxOverstat 9

Acessando sobreposições do cxOverstat	10
Sobreposição de análise de formulário	10
Usando Análise de Formulário	11
Relatório Funil de Formulário	11
Relatório de Tempo de Permanência	13
Relatório de Repetições	15
Taxas de Conversão	17
Sobreposição de análise de link.	17
Usando Análise de Link	17
Usando Tachas da Taxa de Cliques	19
Sobreposição de análise de comparação	20
Usando a análise de comparação	21
Sobreposição de mapa de utilização	27
Usando Mapas de Utilização	27
Sobreposição de mapa de atenção	33
Usando Mapas de Atenção	33
Intensidade	34
Analisando Mapas de Atenção	34
Visualizar Relatório de Drill Down	34

Capítulo 4. Interface cxOverstat 37

Barras de ferramentas do cxOverstat	37
Alterando o Intervalo de Data	38
Aplicando métricas a um relatório do cxOverstat	38
Alterando limites de métricas	38

Customizando elementos de análise de link	40
Filtrando valores de dimensão em uma sobreposição	40
Segmentando valores de dimensão dentro de uma sobreposição	42
Usando subseleção para definir uma região de foco	43
Exportando dados do cxOverstat	44
Usando Drill-Downs	44
Visão geral de filtros e segmentação de dimensão	45
Barra de Ferramentas de Zoom e o Navegador de Páginas.	45
Alterando o Fator de Zoom	46
Usando o Navegador de Páginas	47

Capítulo 5. Criando Eventos para cxOverstat 49

Dados de Usabilidade do cxOverstat	49
Esquema JSON	50
Criação de Eventos de Usabilidade	50
Objetos cxOverstat Devem ser Ativados	50
Dimensões Baseadas em Objetivo	50
Armazenamento de Dados	51
Atributos da Etapa cxOverstat	52
Eventos cxOverstat	52
Eventos Primários do Relatório	53
Eventos de Bloco de Construção	53
Dimensões cxOverstat	54
Grupos de Relatórios cxOverstat	55
Modelos de Grupos de Relatórios cxOverstat	55
Rastreando outros Eventos de Usabilidade	57
Relatório	57
Dimensões Baseadas em Objetivo	57
Visão Geral	57
Eventos de GBD.	60
Dimensões de GBD e Grupos de Relatórios.	60

Capítulo 6. Informações de resolução de problemas do docxOverstat 61

Criação de Log	63
--------------------------	----

Capítulo 7. Documentação e ajuda do IBM Tealeaf 65

Avisos 67

Marcas Registradas	69
Considerações de Política de Privacidade	69

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 do navegador da web, é possível revisar os mapas de utilização, os mais clicados e os dados do formulário de visitantes ao seu aplicativo da web sobre um conjunto de datas configurado, permitindo a análise repleta de insights do que está realmente 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 informações adicionais sobre IBM Tealeaf cxImpact, entre em contato com seu representante IBM Tealeaf.

Impacto da Usabilidade nos Negócios

Mais empresas estão realizando o grau de gravidade de monitoramento de atividades do usuário 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 dos entrevistados tinham entendimento limitado ou não tinham entendimento 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 a 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. Assim, 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

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

- 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 IBM Tealeaf RealTea Viewer, cxReveal, sessões móveis e sessões ativas.

RTV

Nota: Os recursos do IBM Tealeaf cxOverstat não estão disponíveis por meio do IBM Tealeaf Visualizador RealTea.

O IBM Tealeaf Visualizador RealTea é um aplicativo independente, instalado separadamente em áreas de trabalho do Windows. Consulte "Manual do Usuário do RealTea Viewer (RTV)" no *Manual de Usuário do IBM Tealeaf RealTea Viewer*.

cxReveal

Nota: Os usuários do IBM Tealeaf cxReveal não podem acessar as sobreposições do IBM Tealeaf cxOverstat 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 do IBM Tealeaf cxImpact*.

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 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 Captura de UI 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), a qual está disponível por meio do Tealeaf Portal. No menu **Sobreposições** na BBR, os usuários do Tealeaf podem aplicar qualquer uma das exibições do IBM Tealeaf cxOverstat à página atual. As sobreposições incluem informações estatísticas atualizadas, que se baseiam na compilação mais recente de estatísticas de comportamento do usuário que são enviadas ao Tealeaf para a página atual.

Exceto para o IBM Tealeaf Captura de UI j2 JavaScript, nenhuma outra instalação é necessária.

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

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 dimensões, consulte "TLTopic - Dimensões" nos *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 informações adicionais sobre os eventos e as dimensões do IBM Tealeaf cxOverstat, consulte "Criando Eventos para cxOverstat" no *Manual do 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 Dimensões TEM" no *Manual do Gerenciador de Eventos do IBM Tealeaf*.

Dimensões Padrão

Por padrão, as seguintes dimensões são aplicadas como um filtro de dimensão a relatórios e buscas 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 "Criando Eventos para cxOverstat" no *Manual do Gerenciador de Eventos 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 Portal do Tealeaf 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 Tealeaf existente, deverá executar o Tealeaf Upgrader, aplicar sua licença e, em seguida, escolher instalar o IBM Tealeaf cxOverstat, o que permite acessar os objetos de eventos necessários para a operação correta. Consulte "Fazendo Upgrade do Software do Tealeaf em um Servidor" no *Manual de Upgrade 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 Visualizador RealTea. 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"> • Microsoft Internet Explorer versões de 8 a 10 • Firefox versões 17 ESR e 22 • Chrome versões de 17 a 28 <p>Nota: Os recursos de relatório do IBM Tealeaf cxOverstat são limitados pelos dados baseados em HTML5 que são capturados pela Captura de UI j2. Para obter mais informações, consulte o <i>Guia do IBM Tealeaf UI Capture j2 UIC j2</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 "Criação de Log no Portal do Tealeaf" no <i>Manual do Usuário do IBM Tealeaf cxImpact</i>.</p>
Captura de UI j2 JavaScript	<p>Antes de começar a usar o IBM Tealeaf cxOverstat, você deve instalar a solução JavaScript do IBM Tealeaf Captura de UI j2 em seu servidor da web e incluir 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. É recomendável 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. Quando você verifica a funcionalidade, é possível migrar 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 ativado automaticamente por meio da chave de licença.

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

1. Efetue login 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 Captura de UI j2 ainda não tiver sido implementada em seu servidor da web, faça isso agora.
9. Inclua uma referência JavaScript do IBM Tealeaf cxOverstat em cada página da web desejada para capturar dados do cxOverstat. A inclusão de referências JavaScript do IBM Tealeaf cxOverstat em seu aplicativo da web requer acesso ao aplicativo no servidor da web que você está monitorando. Para obter mais informações sobre o desenvolvimento de referência JavaScript do IBM Tealeaf cxOverstat, consulte “Implementação de JavaScript do cxOverstat” na página 8.
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 mais informações sobre como criar uma lista de desbloqueio, consulte o *Manual do IBM Tealeaf CX Event Manager*.
12. Selecione os eventos e dimensões relacionados ao cxOverstat que você deseja controlar.

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 de JavaScript do cxOverstat

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 que é capturada deve conter JavaScript, que captura a interação do usuário com a página da web, e enviar os dados para o servidor de captura do Tealeaf. As informações capturadas são enviadas para o servidor de captura do Tealeaf.

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

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, páginas importantes como página de entrada, páginas de check-out e as páginas de outros processos de negócios principais são boas candidatas para rastreamento.

O IBM Tealeaf cxOverstat pode ser usado com 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 o SDK do IBM Tealeaf Captura de UI para AJAX 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 Captura de UI 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 Captura de UI j2. Consulte "Guia de Captura de UI j2" no *Guia do IBM Tealeaf UI Capture para j2*.

- O IBM Tealeaf cxOverstat não é compatível com a versão mais antiga do IBM Tealeaf Captura de UI para 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.

Capítulo 3. Sobreposições do cxOverstat

As sobreposições do cxOverstat ajudam a visualizar a interação do cliente com as páginas da web ativadas pelo 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 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 ajuda a avaliar a efetividade de um formulário na captura de informações inseridas e de 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, o que pode ser um indicador do esforço do cliente e das taxas de desistência se o formulário não foi concluído.</p> <p>Para obter mais informações, consulte “Sobreposição de análise de formulário” na página 10.</p>
Análise de Link	<p>Uma sobreposição de análise de link indica os links clicados com mais frequência e aqueles sobre os quais é passado o mouse em uma página. A sobreposição Análise de Link mostra a popularidade relativa de links, a qual informa aos desenvolvedores da web sobre quaisquer decisões de alterar o layout de uma página específica ou da navegação geral para o aplicativo da web.</p> <p>Para obter mais informações, consulte “Sobreposição de análise de link” na página 17.</p>
Análise de comparação	<p>A sobreposição de análise de comparação permite que você identifique visualmente a interação do cliente com uma página da web e crie relatórios customizados, filtrando as métricas capturadas e segmentando os dados de dimensão na sobreposição. Você pode 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 e identificar qualquer problema de usabilidade que possa impactar um segmento de usuário específico.</p> <p>Para obter mais informações, consulte “Sobreposição de análise de comparação” na página 20.</p>

Tabela 2. Sobreposições do cxOverstat (continuação)

Sobreposição do cxOverstat	Descrição
Mapa de Utilização	<p>Uma sobreposição de mapa de utilização identifica as regiões de uma página em que os visitantes clicam ou passam o mouse, independentemente de haver algo no qual clicar ou não. Os mapas de utilização fornecem um meio útil de identificar falhas de usabilidade; por exemplo, se os visitantes estiverem clicando em um logotipo grande na parte superior da página, pode representar uma expectativa de haver um link de volta para a página inicial do site.</p> <p>Para obter mais informações, consulte “Sobreposição de mapa de utilização” na página 27.</p>
Mapa de Atenção	<p>Um 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 de mapa de atenção” na página 33.</p>

Acessando sobreposições do cxOverstat

Você pode exibir uma sobreposição do cxOverstat enquanto está visualizando uma sessão na Reprodução Baseada em Navegador (BBR).

Para abrir uma sobreposição do cxOverstat:

1. Abra uma sessão na BBR.
2. Selecione uma página na qual os dados do IBM Tealeaf cxOverstat são capturados e enviados para o Tealeaf.
3. No menu **Sobreposições**, selecione a sobreposição que você deseja ver.

Depois que uma sobreposição for exibida, será possível usar a interface fornecida para customizar o relatório. Para obter mais informações, consulte Capítulo 4, “Interface cxOverstat”, na página 37.

Sobreposição de 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.

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 você pode ter implementado com seu aplicativo da web.

Usando Análise de Formulário

Para abrir a sobreposição Análise de Formulário:

1. Abra uma sessão na BBR.
2. Selecione uma página em que os dados do IBM Tealeaf cxOverstat são coletados.
3. Clique em **Sobreposições**.
4. 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 cxOverstat”, na página 37.
- 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 cxOverstat”, na página 37.

A sobreposição Análise de Formulário contém três relatórios:

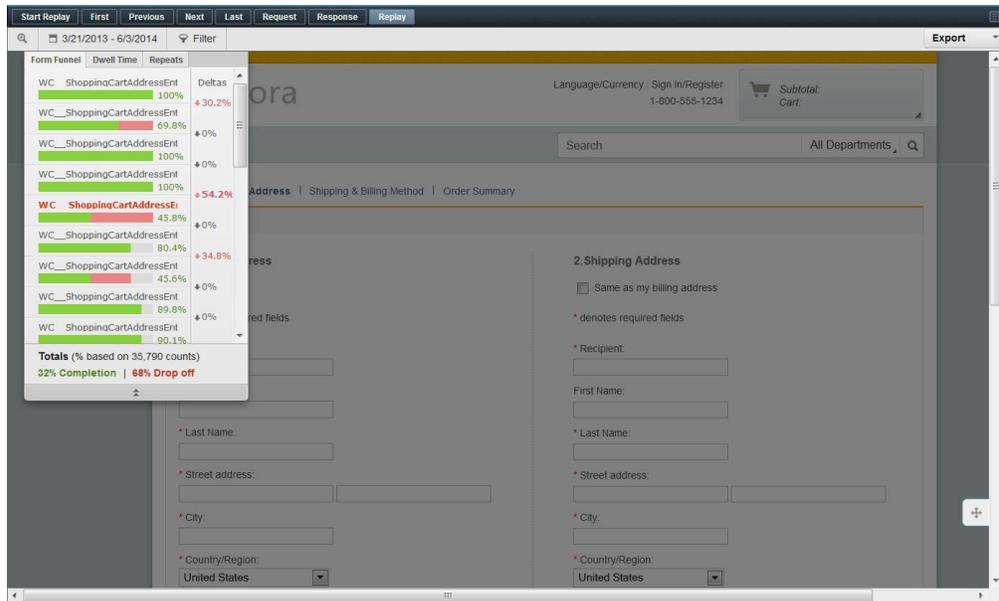
- “Relatório Funil de Formulário”
- “Relatório de Tempo de Permanência” na página 13
- “Relatório de Repetições” na página 15

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 visitantes visitaram uma página e 100 desses visitantes inseriram 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 estão raramente sendo preenchidos e sua taxa de descarte for muito alta, você poderá deduzir que os campos deverão ser reprojatados, tornados 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 esquerda. O objeto na página é destacado na janela de reprodução.

Para obter informações adicionais sobre as taxas exibidas na parte inferior do formulário, consulte “Taxas de Conversão” na página 17.

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. As taxas de conclusão e desistência serão ajustadas automaticamente após a movimentação do campo.

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 o ponteiro do mouse sobre um campo de formulário no relatório Funil de Formulário.
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 Sessões Completas” e “Visualizando Sessões Abandonadas”.

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

Visualizando Sessões Abandonadas

Para obter um campo selecionado, é possível gerar um conjunto de sessões que atendam 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: Se o formulário contiver apenas um campo, este relatório não estará disponível.

Nota: Os filtros de dimensão podem ser aplicados a este relatório.

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

Visualizando Sessões Completas

Para obter um campo selecionado, é possível gerar um conjunto de sessões que atendam 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 a este relatório.

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 relatório fornece informações sobre cada campo na página em todos os formulários na página. O campo com o tempo de permanência mais alto é exibido em texto vermelho em negrito.



Figura 1. Tempo de Permanência

Nota: Identificadores exclusivos devem ser fornecidos para cada objeto selecionável na página. Consulte "Construindo Aplicativos da Web com o Tealeaf em Mente" no *IBM Tealeaf CX Installation Manual*.

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. O objeto é destacado na tela da BBR. 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 clicou em cada campos 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 2 repetições. O relatório de Repetições exibe cada campo na página da web e quantas vezes a mais após o clique inicial 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.

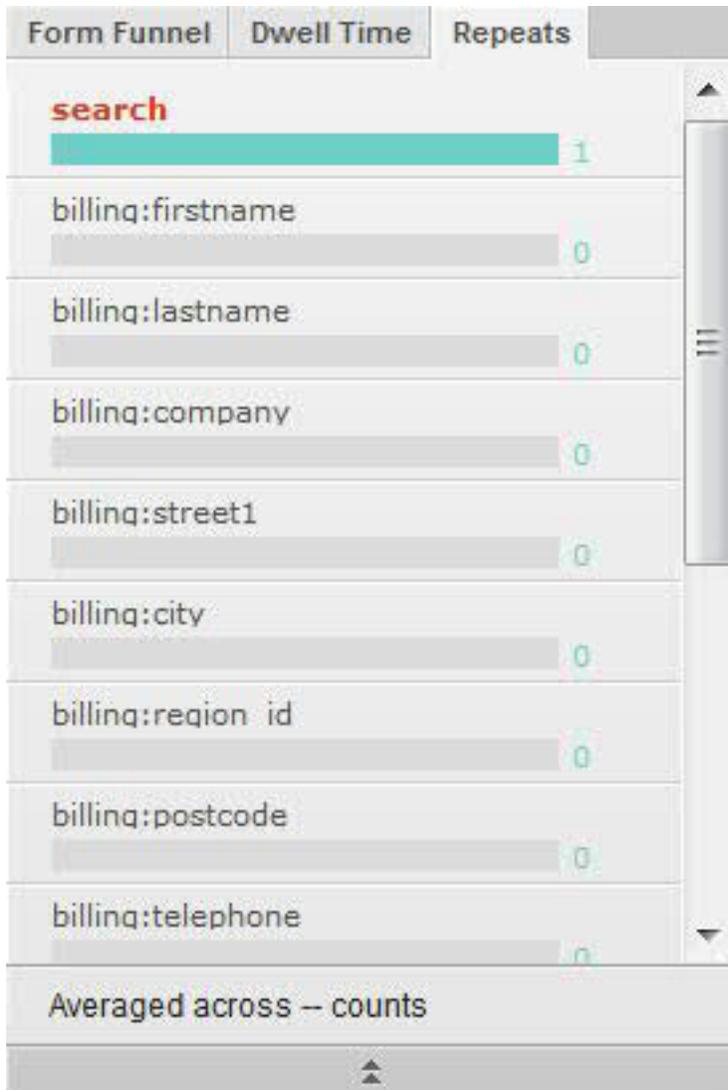


Figura 2. Tempo de Permanência

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 *IBM Tealeaf CX Installation Manual*.

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. O objeto é destacado na tela da BBR. 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

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 de 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 contera 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 38)
- Alternando as métricas que são exibidas (consulte “Aplicando métricas a um relatório do cxOverstat” na página 38)
- 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 de análise de link” na página 40).
- Filtrando os dados por tipos de dimensão e valores de dimensão (consulte “Filtrando valores de dimensão em uma sobreposição” na página 40)

Usando Análise de Link

A Análise de Link está disponível na BBR ao visualizar uma página que foi configurada para capturar os dados de cxOverstat.

Para acessar a Análise de Link:

1. Abra uma sessão na BBR.
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 a sobreposição do mapa de utilização com dados quantitativos que indicam a porcentagem de cliques de cada objeto fixado com alfinete na página em comparação com o número total de todos os cliques da página.

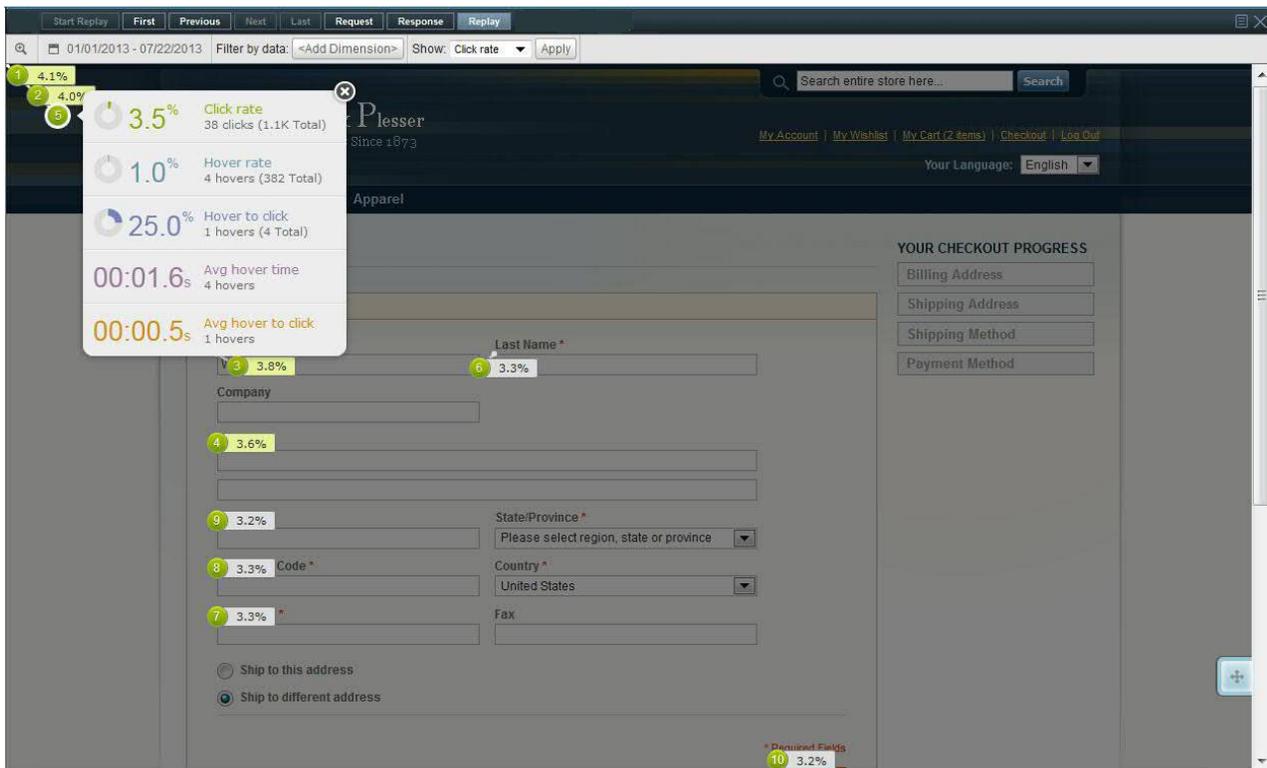


Figura 3. Sobreposição Análise de Link

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.
- 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 cxOverstat”, na página 37.
- Na barra de ferramentas superior, é possível alterar o intervalo de datas exibidas nos dados da sobreposição. Consulte o Capítulo 4, “Interface cxOverstat”, na página 37.

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 38)
- Alternando as métricas que são exibidas (consulte “Aplicando métricas a um relatório do cxOverstat” na página 38)
- Customizando o tipo de frequência e o número de elementos que são exibidos para cada métrica (consulte “Customizando elementos de análise de link” na página 40)
- Filtrando os dados por tipos de dimensão e valores de dimensão (consulte “Filtrando valores de dimensão em uma sobreposição” na página 40)

Usando Tachas da Taxa 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
Taxa de cliques	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.
Taxa de ajuda instantânea	<p>A taxa de ajuda instantânea captura quantas vezes a ajuda instantânea de um objeto ficou ativada durante mais de um 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 ajudas instantâneas é calculada dividindo-se o número total de ajudas instantâneas registradas para o objeto pelo número total de ajudas instantâneas para todos os objetos da 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 Captura de UI. Consulte o <i>IBM Tealeaf Captura de UI Quick Start Guide</i> para obter mais informações.</p>

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

Analítica	Descrição
Ajuda instantânea ao clique	<p>Ajuda instantânea ao clique captura o número de vezes que a ajuda instantânea de um objeto ficou ativa durante mais de um segundo e, em seguida, o objeto foi clicado.</p> <p>A porcentagem de ajuda instantânea ao clique é calculada dividindo-se o número total de ações de ajuda instantânea ao clique registradas para o objeto pelo número total de ajudas instantâneas desse objeto.</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 Captura de UI. Consulte o <i>IBM Tealeaf Captura de UI 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 Captura de UI. Consulte o <i>IBM Tealeaf Captura de UI Quick Start Guide</i> para obter mais informações.</p>
Média de ajuda instantânea ao clique	<p>A média de ajuda instantânea ao clique captura o tempo médio que a ajuda instantânea de um objeto fica ativa 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 relatórios do IBM Tealeaf*.

Relocalizando Tachas

Dependendo do número ou da localização das tachas, pode 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 de análise de comparação

A sobreposição de análise de comparação fornece a capacidade de aplicar segmentos e filtros específicos para seu relatório relacionado ao cxOverstat.

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 Captura de UI. Consulte o <i>IBM Tealeaf Captura de UI Quick Start Guide</i> para obter mais informações.
Ajuda instantânea ao clique	A ajuda instantânea para clique captura cada vez que o mouse foi passado sobre um objeto por mais de 1 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 Captura de UI. Consulte o <i>IBM Tealeaf Captura de UI 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 Captura de UI. Consulte o <i>IBM Tealeaf Captura de UI Quick Start Guide</i> para obter mais informações.
Tempo médio de ajuda instantânea para clique	A média de ajuda instantânea ao clique captura o tempo médio que a ajuda instantânea de um objeto fica ativa 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 utilizado para isolar as interações do usuário com uma página da web.

Para acessar a análise de comparação:

1. Abra uma sessão na BBR.
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 38)
- Alternando as métricas que são exibidas (consulte “Aplicando métricas a um relatório do cxOverstat” na página 38)
- Aplicando limites às métricas disponíveis (consulte “Alterando limites de métricas” na página 38)

- Segmentando os dados por tipos de dimensão e valores de dimensão (consulte “Segmentando valores de dimensão dentro de uma sobreposição” na página 25)
- Filtrando os dados por tipos de dimensão e valores de dimensão (consulte “Filtrando valores de dimensão em uma sobreposição” na página 40)

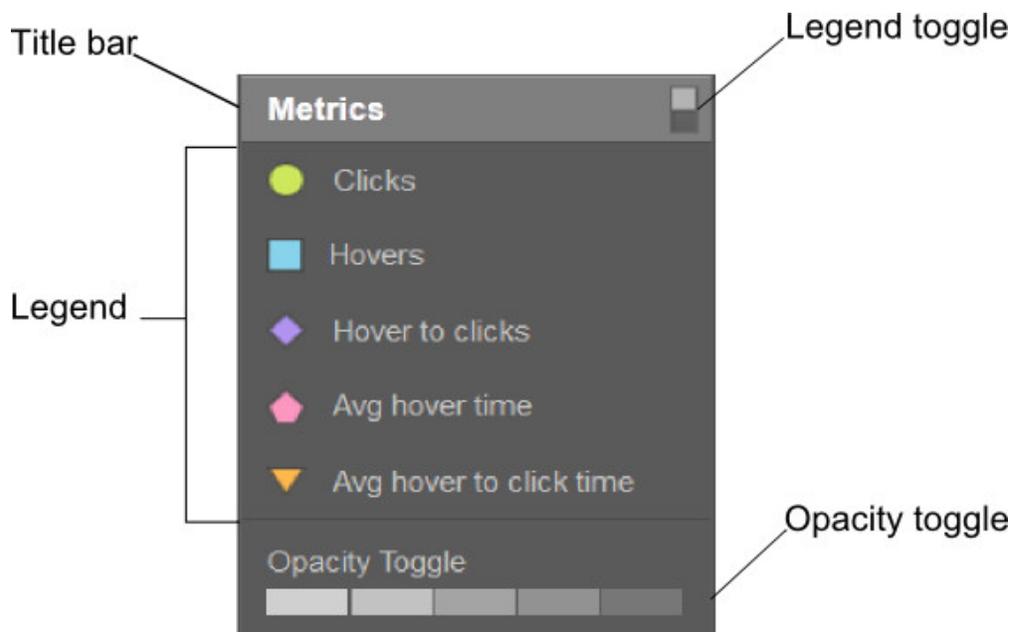
Visão geral da legenda de análise de comparação

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:

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

A imagem a seguir mostra 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 38.

Há quatro partes principais da legenda Análise de comparação:

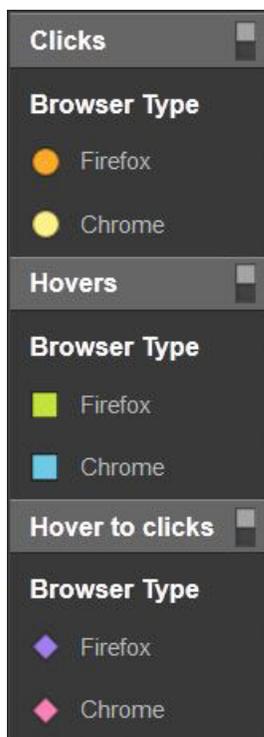
Tabela 5. Descrição da legenda Análise de comparação.

Função	Descrição
Barra de título	<p>Use a barra de título para arrastar a legenda para outro local na tela. Para mover a legenda para outro local na tela:</p> <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.
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 cliques: Losango () • 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>

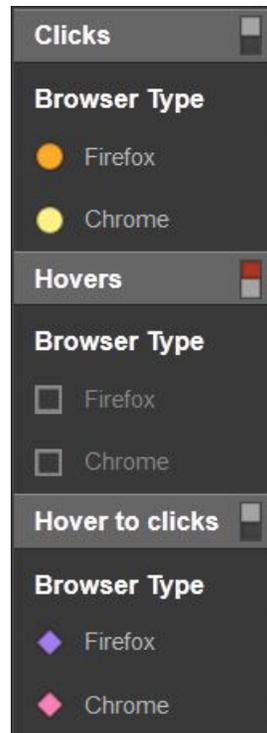
Tabela 5. Descrição da legenda *Análise de comparação*. (continuação)

Função	Descrição
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 cinco 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 exibe a legenda após a inclusão de segmentação para os tipos de navegador Firefox e Chrome no relatório e a remoção das métricas tempo médio de ajuda instantânea e tempo médio de ajuda instantânea para clique.



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. Clicar no ícone de alternância para uma métrica oculta os elementos associados a essa métrica do relatório. 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 dentro de 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 selecionadas, dimensão ou valores de dimensão pode ser exibida 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 navegador 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 "Criando Eventos para cxOverstat" no *Manual do Gerenciador de Eventos 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 um segmento de tipo de dimensão de uma sobreposição:

É possível remover um valor de dimensão segmentado específico ou um tipo de dimensão inteiro de um relatório que tem segmentação aplicada a ele.

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. Depois que você tiver removido qualquer configuração de filtro indesejada, 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 41.

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, cancele a seleção de qualquer valor de dimensão que você deseja remover das configurações de segmentação.
4. Depois que você tiver removido qualquer configuração de filtro indesejada, 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 41.

Sobreposição de 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 em que os visitantes usam o dispositivo de apontamento para passar o mouse ou clicar. 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. Os mapas de utilização podem ser úteis na identificação de 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.

O cxOverstat pode ser usado para criar os seguintes tipos de mapas de utilização:

- **Mapa de utilização de cliques:** Fornece uma exibição visual das áreas em que os visitantes clicaram na página, independentemente de haver qualquer link no qual clicar ou não.
- **Mapa de utilização de ajuda instantânea:** Fornece uma exibição visual das áreas nas quais o visitante usou o dispositivo de apontamento para passar o mouse sobre a página, quer eles tenham ou não clicado em um item na página.

Nota: O valor de tempo padrão para registrar uma ajuda instantânea é de um segundo. É possível alterar esse valor no CX UI Capture SDK. Consulte o *Guia de iniciação rápida do IBM Tealeaf CX UI Capture* para obter mais informações.

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.
2. Selecione uma página em que os dados do IBM Tealeaf cxOverstat são coletados.
3. Clique em **Sobreposições**.
4. Selecione **Mapa de Utilização**.

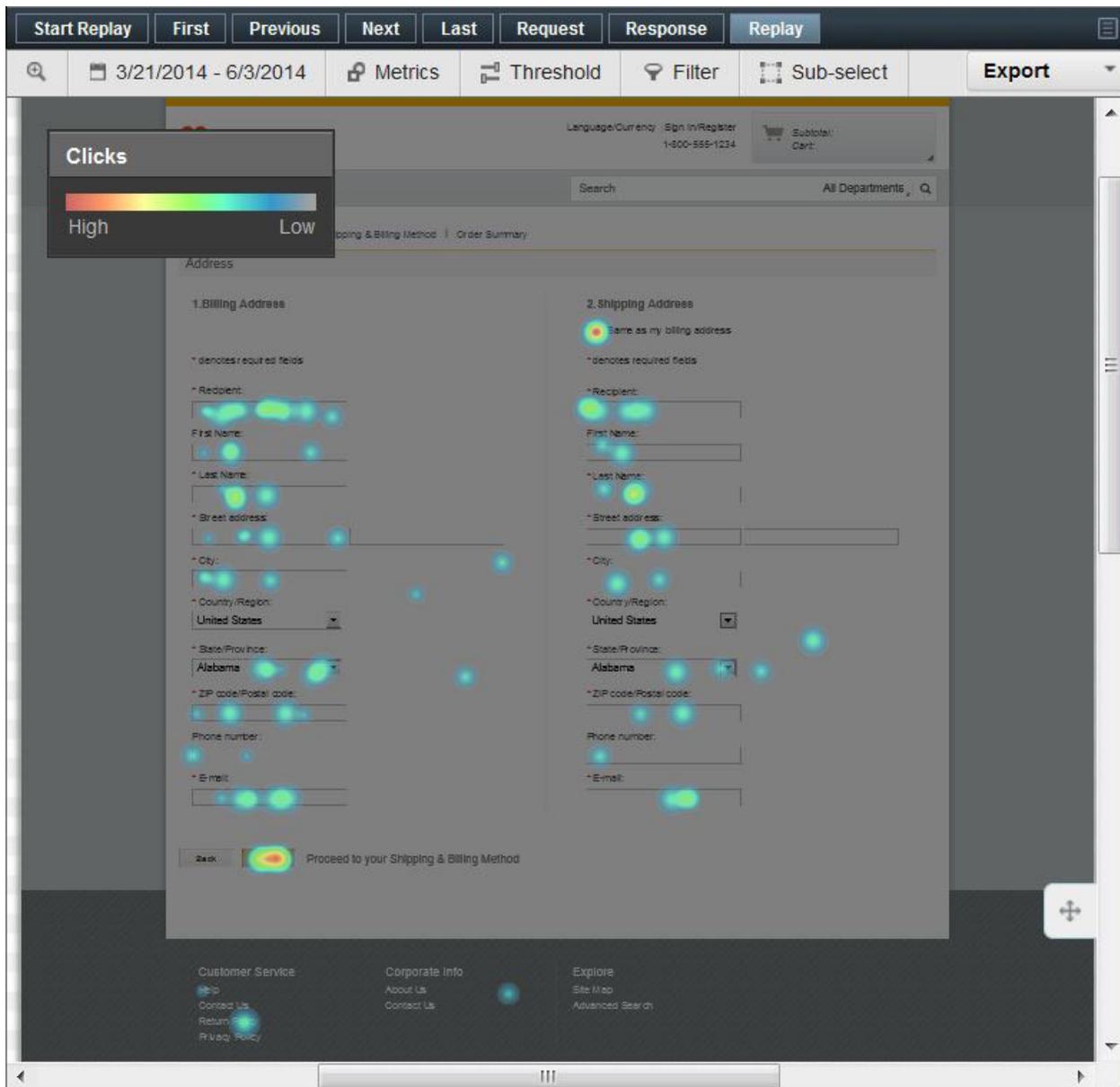


Figura 4. Mapa de Utilização

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 a objetos individuais na tela, o que ajuda a identificar o seguinte:

- 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 cxOverstat”, na página 37.
 - 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 31.
- Na barra superior, também é possível alterar o intervalo de datas que são exibidas nos dados da sobreposição. Consulte o Capítulo 4, “Interface cxOverstat”, na página 37.

Sobreposição de 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 em que os visitantes usam o dispositivo de apontamento para passar o mouse ou clicar. 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. Os mapas de utilização podem ser úteis na identificação de 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.

O cxOverstat pode ser usado para criar os seguintes tipos de mapas de utilização:

- **Mapa de utilização de cliques:** Fornece uma exibição visual das áreas em que os visitantes clicaram na página, independentemente de haver qualquer link no qual clicar ou não.
- **Mapa de utilização de ajuda instantânea:** Fornece uma exibição visual das áreas nas quais o visitante usou o dispositivo de apontamento para passar o mouse sobre a página, quer eles tenham ou não clicado em um item na página.

Nota: O valor de tempo padrão para registrar uma ajuda instantânea é de um segundo. É possível alterar esse valor no CX UI Capture SDK. Consulte o *Guia de iniciação rápida do IBM Tealeaf CX UI Capture* para obter mais informações.

Intensidade: A frequência relativa de cliques é indicada por um cor de gradiente. Abaixo está o espectro de gradiente de cores.



Figura 5. 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 visitaram essa 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 é possível executar uma ação com base nessas 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>).

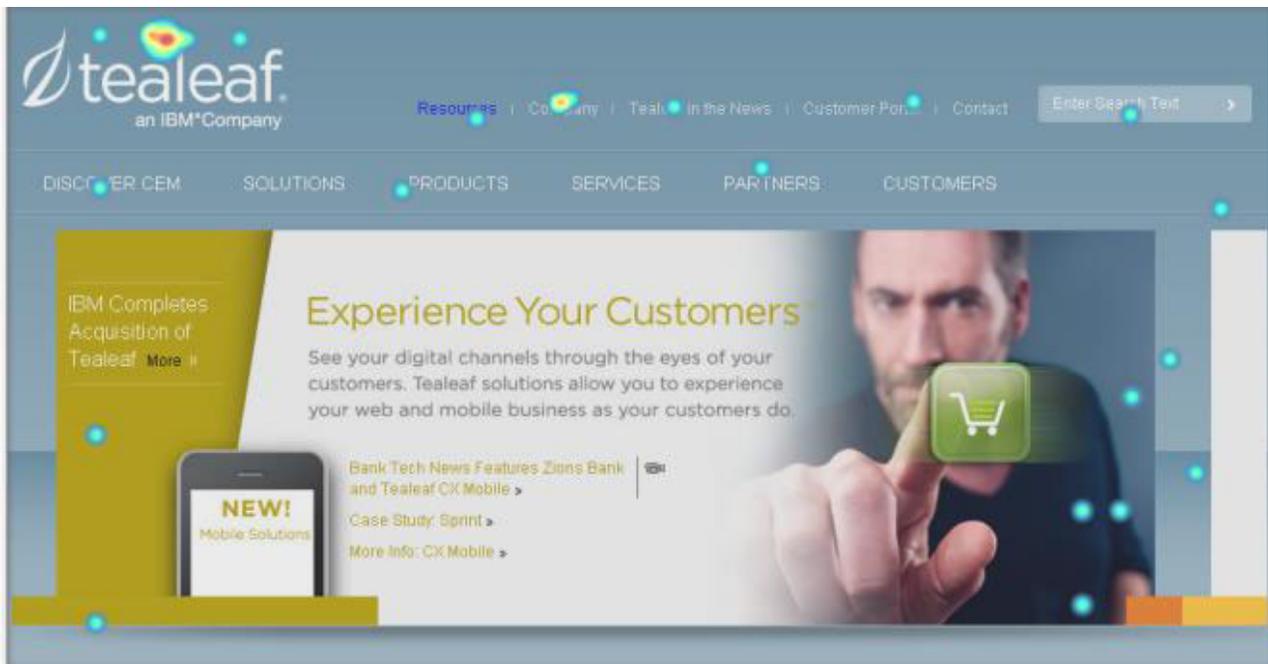


Figura 6. Exemplo de Mapa de Utilização

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 na página, no entanto, está na barra de navegação superior, que são consideradas opções secundárias.
- 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 ser 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 são usadas para cercar uma área específica de cor, é possível abrir um menu de opções para fazer drill down nos dados subjacentes e, finalmente, as sessões de visitantes que clicaram na área.

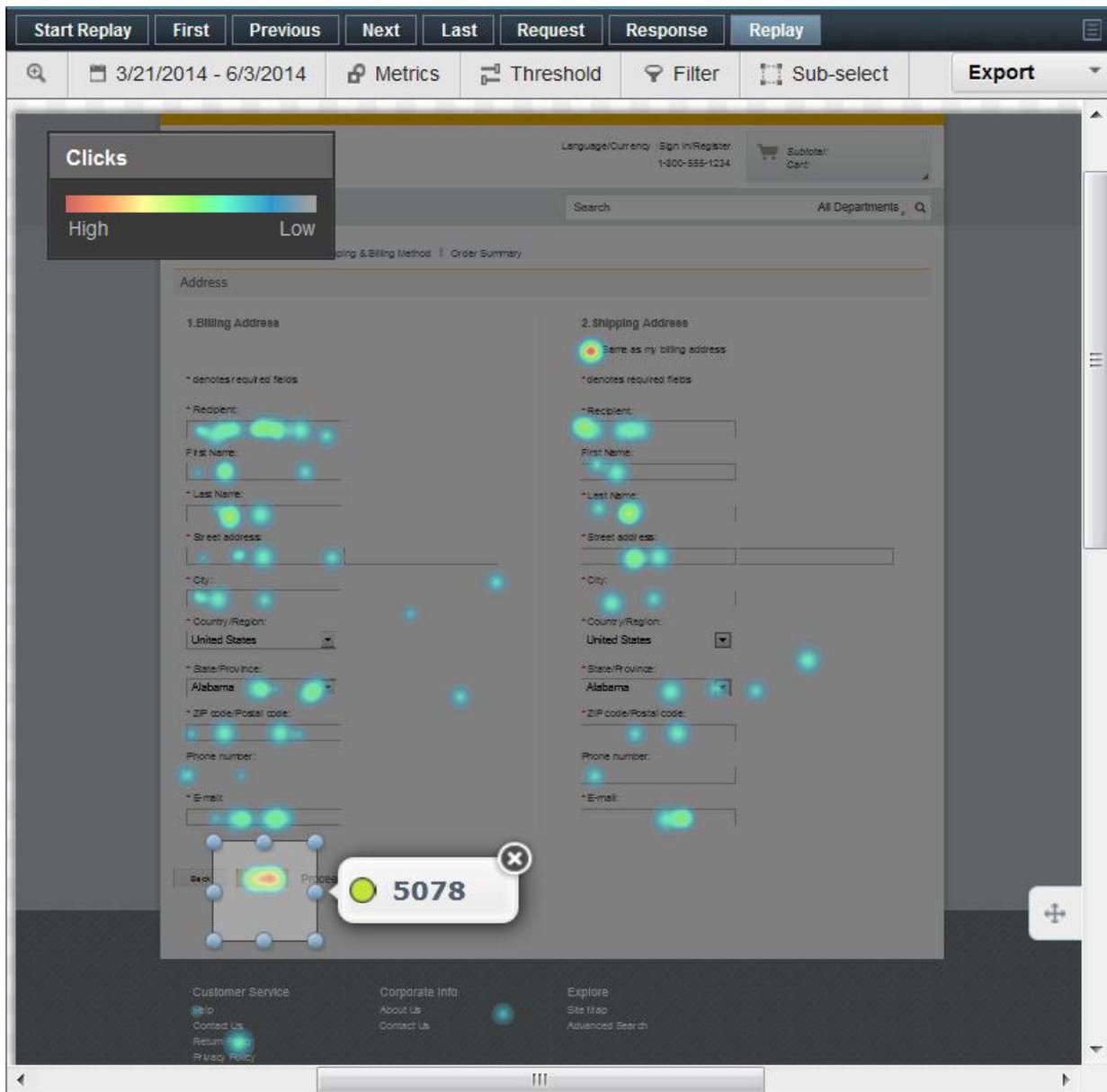


Figura 7. Ferramentas de Seleção e Mapa de Seleção do Mapa de Utilização

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 formato da ferramenta de seleção, clique e arraste um ou mais dos 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 é atualizado automaticamente com base no novo formato.

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 Mapas de Utilização

Nota: Antes de começar a usar mapas de utilização, você deve permitir tempo suficiente 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
- Em conjunto 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 de 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 dados até que a página seja visitada por pelo menos um visitante.

Usando Mapas 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 dados até que a página seja visitada 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 acima, a barra vertical é rolada parcialmente para baixo a página inteira. A cor muda claramente de vermelho para amarelo 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 Ele 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 são transmitidos para um navegador do usuário do IBM Tealeaf cxOverstat, é calculada a média de todos os dados e normalizada para as dimensões do navegador de destino. Os dados de atenção que são exibidos em um navegador são semelhantes aos dados de atenção que são exibidos em outro que está sendo usado em uma resolução diferente de tela, 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*.

Capítulo 4. Interface cxOverstat

Por meio da BBR, é possível acessar recursos que são úteis para analisar a usabilidade de qualquer página monitorada. Recursos de análise detalhada de usabilidade, como 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, agregando informações de usabilidade que são reunidas do seu aplicativo da web e armazenadas 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 IBM Tealeaf.

Antes de usar o cxOverstat, revise os pré-requisitos e as limitações do cxOverstat. Para obter mais informações, 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 38.
- Altere as métricas que são exibidas
Para obter mais informações, consulte “Aplicando métricas a um relatório do cxOverstat” na página 38.
- Filtre e segmente os dados na sobreposição
Para obter mais informações, consulte “Visão geral de filtros e segmentação de dimensão” na página 45.
- Altere o limite para as métricas selecionadas
Para obter mais informações, consulte “Alterando limites de métricas” na página 38.
- Subselecione uma região de foco em uma página
Para obter mais informações, consulte “Usando subseleção para definir uma região de foco” na página 43.
- Exporte os dados da sobreposição
Para obter mais informações, consulte “Exportando dados do cxOverstat” na página 44.

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 de Zoom e o Navegador de Páginas” na página 45.
- Realize drill down nos relatórios usando o construtor de relatório
Para obter mais informações, consulte “Usando Drill-Downs” na página 44.

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 8. 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, é possível selecionar as métricas a serem exibidas no relatório.

Ao visualizar as sobreposições Análise de link ou Análise de comparação, é possível selecionar qualquer combinação de cliques, ajudas instantâneas, ajuda instantânea para cliques, tempo médio de ajuda instantânea ou tempo médio de ajuda instantânea para clique. Ao visualizar a sobreposição Mapas de utilização, é 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 38.

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.

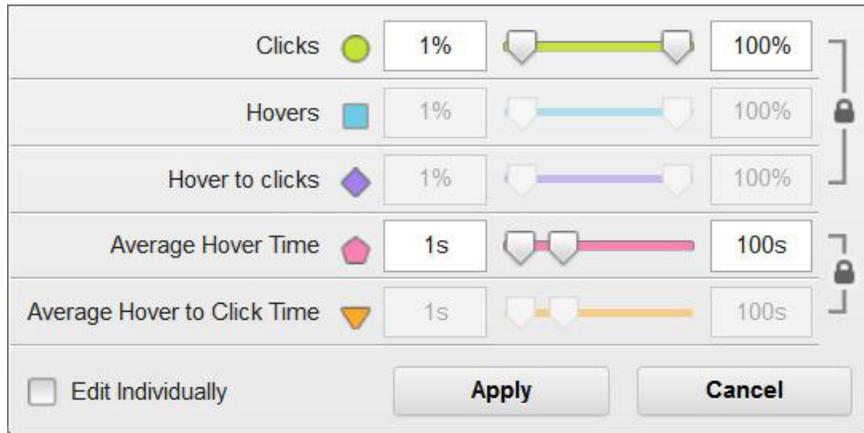


Figura 9. Menu Limite

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 dessa métrica individualmente, selecione **Editar individualmente**. Se desejar 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 de 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 métricas de cliques, ajudas instantâneas e ajuda instantânea para clique são agrupadas e as configurações para métricas de tempo médio de ajuda instantânea e tempo médio de ajuda instantânea para clique 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**. Se deseja 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 "Criando Eventos para cxOverstat" no *Manual do Gerenciador de Eventos 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. Você poderá clicar em **Cancelar** se não desejar aplicar as mudanças.

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 que tenha filtros aplicados a ele.

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. Depois de remover qualquer configuração de filtro indesejada, 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 ou um valor de dimensão específico ou um tipo de dimensão inteiro de um relatório que tem filtros aplicados a ele.

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, cancele a seleção de qualquer valor de dimensão que você deseja remover das configurações de filtro.
4. Depois que você tiver removido qualquer configuração de filtro indesejada, clique em **Aplicar** para enviar suas mudanças e atualizar a sobreposição.

Segmentando valores de dimensão dentro de 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 selecionadas, dimensão ou valores de dimensão pode ser exibida 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 navegador 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 "Criando Eventos para cxOverstat" no *Manual do Gerenciador de Eventos 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 um segmento de tipo de dimensão de uma sobreposição

É possível remover um valor de dimensão segmentado específico ou um tipo de dimensão inteiro de um relatório que tem segmentação aplicada a ele.

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. Depois que você tiver removido qualquer configuração de filtro indesejada, 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 41.

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, cancele a seleção de qualquer valor de dimensão que você deseja remover das configurações de segmentação.
4. Depois que você tiver removido qualquer configuração de filtro indesejada, 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 41.

Usando 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 de análise de comparação” na página 22). 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, poderá 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 Drill-Downs

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 drill-downs são filtrados pelos dados do evento 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 sobreposições do cxOverstat" na página 10.
- Consulte "Construtor de Relatório do Tealeaf" no *Guia de Relatório do IBM Tealeaf*.
- Para obter informações adicionais sobre listas de sessões, consulte "Procurando Dados da Sessão" no *Manual do Usuário do IBM Tealeaf cxImpact*.
- Para obter informações adicionais sobre os eventos do IBM Tealeaf cxOverstat, consulte "Criando Eventos para 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 desejar ver os valores de uma dimensão, clique e arraste a dimensão a partir do Segmento para o eixo X.

Nota: Depois de fazer 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 "Criando Eventos para cxOverstat" no *Manual do Gerenciador de Eventos do IBM Tealeaf*.
- Para obter informações adicionais sobre como selecionar dimensões no Construtor de Relatório, consulte "Construtor de Relatório do Tealeaf" no *Guia de Relatório do IBM Tealeaf*.

Nota: Se você recebeu 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 de anúncio de pop-ups em seu navegador da web para executar drill-downs no aplicativo do Portal. Para obter informações adicionais, consulte a documentação do seu navegador da web.

Visão geral de filtros e segmentação de dimensão

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 de 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 6. 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 página Use o navegador de página para rolar a imagem exibida para a porta de visualização ativa.

Alterando o Fator de Zoom



Para abrir a barra de ferramentas de zoom, clique no ícone de lupa () na barra de ferramentas. A barra de ferramentas Zoom é exibida.



Figura 10. 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 ().

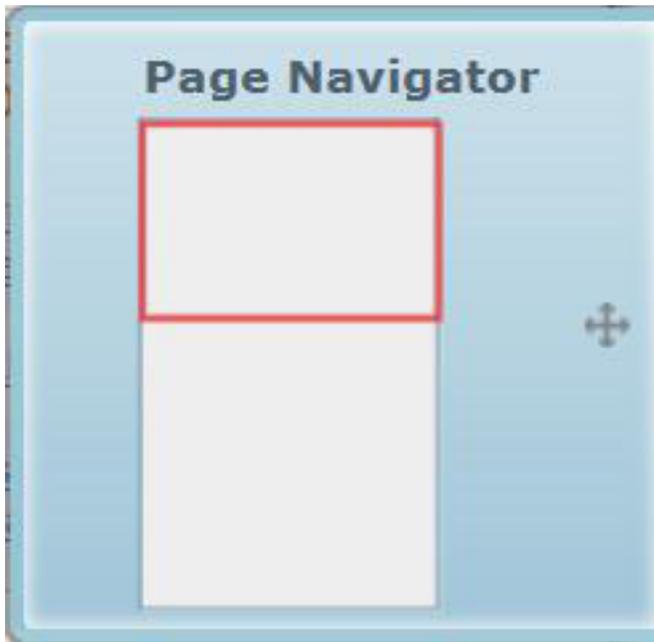


Figura 11. Navegador de Páginas

- 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. Criando Eventos para 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 Captura de UI 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

A sobreposição de análise de comparação fornece a capacidade de visualizar métricas selecionadas de uma página da web e aplicar segmentos e filtros específicos para criar relatórios

customizados.

- Para obter mais informações sobre esse recurso, consulte "Sobreposição de análise de comparação" no *Manual do usuário do IBM Tealeaf cxOverstat*.

Mapeamento da Utilização

Identifica regiões em uma página ou ScreenView em que os visitantes clicam, independentemente se um objeto foi selecionado

- Para obter mais informações sobre esse recurso, consulte "Usando mapas de utilização" no *Manual do usuário do IBM Tealeaf cxOverstat*.

Mapeamento de Atenção

Identifica as regiões em uma página ou ScreenView que são mais frequentemente exibidas na janela do navegador do visitante

- Para obter mais informações sobre esse recurso, consulte "Usando mapas de atenção" no *Manual do usuário do IBM Tealeaf cxOverstat*.

Formulário

Identifica as atividades do visitante em formulários em uma página ou ScreenView

- Para obter mais informações sobre esse recurso, consulte "Usando análise de formulário" no *Manual do usuário do IBM Tealeaf cxOverstat*.

Link Identifica links que são selecionados com mais frequência por visitantes em uma página ou ScreenView

- Para obter mais informações sobre esse recurso, consulte "Usando análise de link" no *Manual do usuário do IBM Tealeaf cxOverstat*.

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 "Referência de esquema de objeto JSON do Tealeaf" no *Guia de integração de dados do IBM Tealeaf Client Framework*.

- Para obter mais informações sobre as propriedades que pertencem ao IBM Tealeaf cxOverstat, consulte "Propriedades JSON do Tealeaf" no *Guia de integração de dados do IBM Tealeaf Client Framework*.

Criação de Eventos de Usabilidade

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

Objetos 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 a funcionalidade de usabilidade e os dados.

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 Tealeaf cxOverstat, 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 ocorrerá até que a sessão tenha sido encerrada, seja pelo usuário ou por atingir o tempo limite da sessão. 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 fim da sessão, será possível atrasar a publicação de eventos do IBM Tealeaf cxOverstat e de suas

dimensões relacionadas até o fim da sessão, para que a resposta definitiva (Sim ou Não) seja capturada no valor da dimensão.

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

Consulte "Dimensões baseadas em objetivo" no *Manual do IBM Tealeaf Event Manager*.

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 *Manual do usuário do IBM Tealeaf cxImpact*.
- Para obter mais informações sobre visualização da solicitação na BBR, consulte "Reprodução baseada no navegador CX" no *Manual do usuário do IBM Tealeaf cxImpact*.
- Para obter mais informações sobre os dados que são armazenados para eventos e dimensões na solicitação, consulte a seção [TLFID_] em "RealíTea Viewer – Visualização da solicitação" no *Manual do usuário do IBM Tealeaf RealíTea 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 uma ScreenView para a qual dados de usabilidade armazenados são exibidos na BBR, o aplicativo consulta o banco de dados de Relatório para obter as contagens corretas de eventos a serem exibidas na sobreposição selecionada atualmente.

Atributos da Etapa 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 *Manual do usuário do IBM Tealeaf 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 em etapa" no *Manual do IBM Tealeaf Event Manager*.
- 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 que são fornecidos pelo Tealeaf, consulte "Referência de objeto de evento padrão do Tealeaf" no *Manual do IBM Tealeaf Event Manager*.

Eventos 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 do TEM" no *Manual do IBM Tealeaf Event Manager*.

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 7. 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 do TEM" no *Manual do IBM Tealeaf Event Manager*.

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

Tabela 8. 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 8. 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 que são fornecidos pelo Tealeaf, consulte "Referência de objeto de evento padrão do Tealeaf" no *Manual do IBM Tealeaf Event Manager*.

Dimensões 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 9. 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 de Destino de Usabilidade + Tipo [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
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]

Tabela 9. Dimensões do cxOverstat (continuação)

Nome da Dimensão	Descrição	Evento de Origem
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 "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 que são fornecidos pelo Tealeaf, consulte "Referência de objeto de evento padrão do Tealeaf" no *Manual do IBM Tealeaf Event Manager*.

Grupos de Relatórios cxOverstat

Com o IBM Tealeaf cxOverstat, o Tealeaf fornece um conjunto de grupos de relatório, 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 Tealeaf recomenda a criação de grupos de relatórios separados para uso com as dimensões do sistema do 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 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.

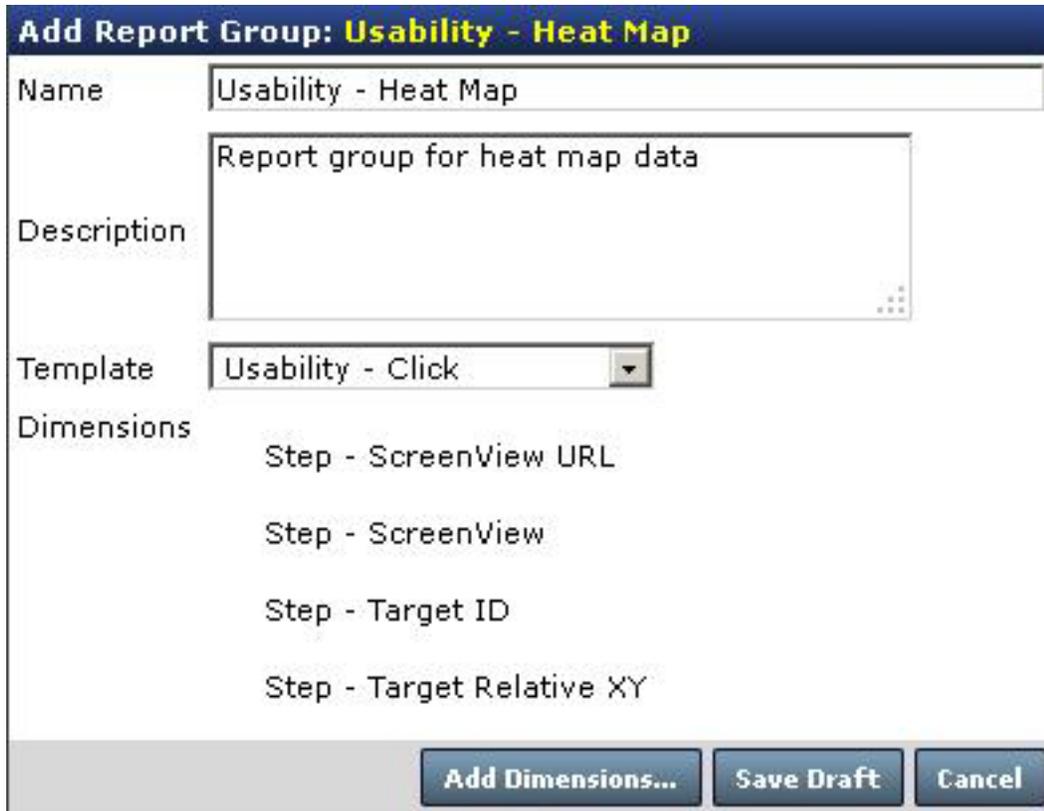


Figura 12. Criando Grupos de Relatórios com um Modelo de Usabilidade

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 10. Modelos de Grupos de Relatórios 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
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 do TEM " no *Manual do IBM Tealeaf Event Manager*.

Rastreando outros Eventos de Usabilidade

A solução IBM Tealeaf Captura de UI 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 em etapa" no *Manual do IBM Tealeaf Event Manager*.

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 dispararam 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 Dimensões Baseadas em Objetivo, os eventos são disparados quando eles ocorrem, ainda que os dados não sejam publicados na sessão até o fim 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 visita o carrinho de compras ocorre na ocorrência 6, mas 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:

Select Session > Select Events > Select Hit Attributes > View Results

Selected Session: Replay Replay

Results by: [Event / Hit Attribute](#) **Hit / Url** Include Zero-Count Items Limit Event Results to 7

- 1 EV 0 HA 2 /TealeafTarget.php
 - Events
 - 1 - Step - Usability Click
 - Step 5
 - Shopping Cart
 - 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
 - Hit Attributes
- 1 EV 0 HA 4 /TealeafTarget.php
 - Events
 - 1 - Step - Usability Click
 - Step 5
 - Shopping Cart
 - 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
 - Hit Attributes
 - 1 EV 0 HA 6 /index.php/checkout/cart/
 - Events
 - 1 - Went to Cart [bb]
 - No Dimension Report Group
 - Value: Count Only

Na imagem acima, o evento Carrinho de Compras Visitado é disparado na Ocorrência 6. É possível ver que o grupo de relatórios Carrinho de Compras nas Ocorrências 2 e 4 inclui um valor SIM para a dimensão Carrinho de Compras Visitado, embora o preenchimento do evento ainda não tenha sido disparado no momento do registro do grupo de relatórios nas ocorrências anteriores.

Nota: Como os dados não são preenchidos até o fim da sessão, os eventos e as dimensões GBD não são pesquisáveis e relatáveis até após o fim da sessão, se eles estiverem configurados para serem pesquisáveis e relatáveis na definição de evento.

Diferenças de Eventos Fim de Sessão

Um evento GBD pode ser disparado várias vezes em uma sessão. Um evento que está 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 conterá 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 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 Objeto não devem ser referenciadas.
- Dimensões: As Dimensões Baseadas em Objeto 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 Baseados 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 do IBM Tealeaf CX*.

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

- Consulte o "Eventos de GBD".

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 de GBD e Grupos de Relatórios".

Eventos de GBD

Nota: Como os eventos do IBM Tealeaf cxOverstat são configurados para serem publicados no fim da sessão, o IBM Tealeaf cxOverstat não contém nenhum dado sobre 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 "Criando eventos para cxOverstat" no *Manual do IBM Tealeaf Event Manager*.

Dimensões de GBD 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 de GBD 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 GBD 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 dimensão GBD podem ser configurados para fim de publicação da sessão.

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

Capítulo 6. Informações de resolução de problemas do docxOverstat

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 11. 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 11. 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&ne;a esteja 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 7. Documentação e ajuda do IBM Tealeaf

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

Visualizando a documentação do produto

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

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

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

Tabela 12. Obtendo ajuda

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

Documentos disponíveis para produtos IBM Tealeaf

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

Tabela 13. Documentação disponível para produtos IBM Tealeaf

Produtos IBM Tealeaf	Documentos disponíveis
IBM Tealeaf CX	<ul style="list-style-type: none">• <i>Guia de Visão Geral do IBM Tealeaf Customer Experience</i>• <i>Guia do IBM Tealeaf CX Client Framework Data Integration</i>• <i>Manual de Configuração do IBM Tealeaf CX</i>• <i>Manual do Injetor de Cookies do IBM Tealeaf CX</i>• <i>Guia de Bancos de Dados do IBM Tealeaf CX</i>• <i>Manual do Gerenciador de Eventos do IBM Tealeaf CX</i>• <i>Glossário do IBM Tealeaf CX</i>• <i>Manual de Instalação do IBM Tealeaf CX</i>• <i>Manual do PCA do IBM Tealeaf CX</i>• <i>Notas sobre a Liberação do PCA do IBM Tealeaf CX</i>

Tabela 13. 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 do Lado do Cliente do IBM Tealeaf CX RealTea</i> • <i>Manual do Usuário do IBM Tealeaf CX RealTea Viewer</i> • <i>Notas sobre a Liberação do IBM Tealeaf CX</i> • <i>Manual de Upgrade da Liberação do IBM Tealeaf CX</i> • <i>Perguntas Mais Frequentes de Suporte do IBM Tealeaf CX</i> • <i>Guia de Resolução de Problemas do IBM Tealeaf CX</i> • <i>Guia do IBM Tealeaf CX UI Capture j2</i> • <i>Notas sobre a Liberação do IBM Tealeaf CX UI Capture j2</i>
IBM Tealeaf cxImpact	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Manual de Administração do IBM Tealeaf cxImpact</i> • <i>Manual do Usuário do IBM Tealeaf cxImpact</i> • <i>Guia de Criação de Relatórios do IBM Tealeaf cxImpact</i>
IBM Tealeaf cxConnect	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Manual de Administração do IBM Tealeaf cxConnect for Data Analysis</i> • <i>Manual de Administração do IBM Tealeaf cxConnect for Voice of Customer</i> • <i>Manual de Administração do IBM Tealeaf cxConnect for Web Analytics</i>
IBM Tealeaf cxOverstat	<i>Manual do Usuário do IBM Tealeaf cxOverstat</i>
IBM Tealeaf cxReveal	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Manual de Administração do IBM Tealeaf cxReveal</i> • <i>Guia de API do IBM Tealeaf cxReveal</i> • <i>Manual do Usuário do IBM Tealeaf cxReveal</i>
IBM Tealeaf cxVerify	<i>Manual de Administração do IBM Tealeaf cxVerify</i>
IBM Tealeaf cxView	<i>Manual do Usuário do IBM Tealeaf cxView</i>
IBM Tealeaf CX Mobile	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Guia do IBM Tealeaf CX Mobile Android Logging Framework</i> • <i>Notas sobre a Liberação do IBM Tealeaf Android Logging Framework</i> • <i>Manual de Administração do IBM Tealeaf CX Mobile</i> • <i>Manual do Usuário do IBM Tealeaf CX Mobile</i> • <i>Guia do IBM Tealeaf CX Mobile iOS Logging Framework</i> • <i>Notas sobre a Liberação do IBM Tealeaf iOS Logging Framework</i>

Avisos

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

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

A IBM pode ter patentes ou aplicativos de patentes pendentes relativos a assuntos descritos neste documento. O fornecimento desta publicação não garante ao Cliente nenhum direito sobre tais patentes. Pedidos de licença devem ser enviados, por escrito, para:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Essas informações podem estar disponíveis, sujeitas aos termos e condições adequados, incluindo em alguns casos, o pagamento de uma taxa.

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

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

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

Todas as instruções relativas à orientação ou intenção futura da IBM estão sujeitas a alterações ou retiradas sem aviso prévio e representam apenas metas e objetivos.

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

LICENÇA DE COPYRIGHT:

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

Marcas Registradas

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

Considerações de Política de Privacidade

Produtos de software IBM, incluindo soluções de software como serviço, ("Ofertas de Software") poderão usar cookies ou outras tecnologias para coletar informações de uso do produto, a fim de ajudar a melhorar a experiência do usuário final, para customizar interações com o usuário final ou para outros propósitos. Um cookie é uma parte de dados que um website pode enviar ao navegador, que pode, então, ser armazenado no computador como uma tag que identifica o computador. Em muitos casos, nenhuma informação pessoal é coletada por esses cookies. Se uma Oferta de Software que estiver sendo usado permitir coletar informações pessoais por meio dos cookies e de tecnologias semelhantes, nós informaremos sobre os detalhes abaixo.

Dependendo das configurações implementadas, esta Oferta de Software poderá usar cookies persistentes e de sessão que farão a coleta de nome de usuário do usuário além de outras informações pessoais com o propósito de gerenciamento de sessões, usabilidade de usuário melhorada ou outros propósitos funcionais ou de rastreamento. Esses cookies podem ser desativados, mas a desativação deles também eliminará a funcionalidade que eles ativam.

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

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

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

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



Impresso no Brasil