

IBM Tealeaf CX Mobile  
Versão 9 Release 0.1  
December 4, 2014

*Manual do Usuário do Tealeaf CX  
Mobile*



**Observação**

Antes de usar estas informações e o produto suportado por elas, leia as informações em “Avisos” na página 71.

# Índice

## Manual do Usuário do Tealeaf CX Mobile v

### Capítulo 1. IBM Tealeaf CX Mobile . . . . 1

A experiência do usuário móvel e a experiência do usuário de desktop não são as mesmas . . . . .	1
Por que usar o Tealeaf? . . . . .	2
O que o IBM Tealeaf CX Mobile faz . . . . .	2
Dados Móveis Disponíveis por Licença . . . . .	3
Onde procurar informações . . . . .	8
Ativando o CX Mobile . . . . .	9
Obtenha uma chave de licença . . . . .	10
Obtenha o BrowsCap.csv mais recente . . . . .	10
Obtenha o WURFL.xml mais recente . . . . .	10
Converter o arquivo WURFL.xml mais recente para o formato Tealeaf . . . . .	10
Obtenha painéis móveis do IBM Tealeaf cxView . . . . .	10
Atualizar as Listas de Valores de Evento com os dados mais recentes do Agente do Usuário . . . . .	10
IBM Tealeaf CX Mobile Integrado com seus aplicativos móveis . . . . .	11

### Capítulo 2. Procura e Reprodução para sessões de web móvel . . . . . 13

Identifique sessões de web móvel de dispositivos móveis . . . . .	13
Procurar por sessões ou visitantes móveis . . . . .	14
Procurando sessões móveis por Tipo de Tráfego . . . . .	15
Reproduzir . . . . .	16
Visão Geral do Mobile Replay . . . . .	16
Limitações na Reprodução de visitantes móveis . . . . .	16
Configuração de BBR . . . . .	18
Reproduzindo sessões móveis . . . . .	19
Dimensões da Tela para Dispositivos Móveis . . . . .	22
Eventos da interface com o usuário capturados de navegadores móveis no BBR . . . . .	23
Resolução de Problemas . . . . .	23
Tipo de Tráfego não é preenchido . . . . .	23
Eventos da Interface com o Usuário não são exibidos na reprodução da sessão móvel . . . . .	23

### Capítulo 3. Procura e reprodução para aplicativos móveis. . . . . 25

Defina os atributos e objetos de evento para capturar . . . . .	25
Identifique sessões de aplicativo móvel com Mobile Device . . . . .	25
Procurar dados da sessão . . . . .	27
Procurando sessões no Portal por valor da dimensão . . . . .	27
Resultados da Procura . . . . .	28
Reproduzir Sessões do Aplicativo Móvel como sessões da web HTML . . . . .	30
Limitações de Representação HTML . . . . .	32

Reproduzir sessões de aplicativo móvel como capturas de tela . . . . .	32
Reproduzir limitações da captura de tela . . . . .	33
Como recursos específicos do navegador são renderizados na reprodução do BBR . . . . .	33
Dimensões da tela de captura de imagem para dispositivos móveis . . . . .	34
Reprodução da sessão BBR . . . . .	34

### Capítulo 4. Eventos para visitantes móveis. . . . . 39

Como Visitantes Móveis São Detectados . . . . .	39
Informações inseridas na solicitação . . . . .	39
Eventos Móveis . . . . .	41
Gesto de Toque Duplo . . . . .	42
Exceção . . . . .	42
Gesto . . . . .	43
Modelo do Dispositivo Móvel . . . . .	43
Contagem da Sessão Móvel . . . . .	44
Comprimento da Sessão do Dispositivo Móvel (seg.) . . . . .	45
Tamanho da Sessão do Dispositivo Móvel (MB) . . . . .	45
Início da Sessão do Dispositivo Móvel [BB] . . . . .	46
Gesto de Pinçar . . . . .	47
Gesto de Redimensionamento . . . . .	47
Sessão com pelo menos uma exceção . . . . .	48
Etapa - Operadora do Dispositivo [BB] . . . . .	49
Etapa - Último Gesto [BB] . . . . .	50
Etapa - Último Deslocamento de Gesto [BB] . . . . .	50
Etapa - Modelo do Dispositivo [BB] . . . . .	51
Etapa - Versão do S.O.[BB] . . . . .	51
Gesto de Deslizar os Dedos . . . . .	52
Gesto de Dar um Toque e Segurar . . . . .	52
Gestos Não Responsivos . . . . .	53
Gestos Não Responsivos [BB] . . . . .	54
Defina eventos de sessão baseada no navegador móvel eventos com o Gerenciador de Eventos . . . . .	56
Use a dimensão de Tipo de Tráfego para identificar sessões de navegadores de registro automático . . . . .	56
Criando eventos móveis com base em dados para o dispositivo . . . . .	57
Listas do valor da dimensão . . . . .	58
Relatórios de evento do dispositivo móvel . . . . .	58
Relatório de Tamanho Médio da Sessão e Comprimento pela Plataforma . . . . .	58
Relatório de Exceções Por Dia e Plataforma . . . . .	59
Relatório de Exceções pelo ScreenView . . . . .	59
Relatório de Porcentagem de Sessões com Exceções . . . . .	59
Relatório de Redimensionamentos pelo ScreenView . . . . .	60
Relatório de Contagem de Sessões por Data . . . . .	60
Relatório de Contagem de Sessões por Dia e da Operadora . . . . .	60

Relatório de Contagem de Sessões por Hora . . .	61
Relatório de Contagem de Sessão por Versão do S.O. . . . .	61
Relatório de Contagem de Sessão por Plataforma	61
Relatório de Esforços de Gestos Não Responsivos pelo ScreenView . . . . .	61
Relatório de Esforços de Gestos não Responsivos por Dia e Plataforma . . . . .	62

<b>Capítulo 5. Gerar relatórios para Web Móvel . . . . .</b>	<b>63</b>
Painel do Tealeaf CX Mobile. . . . .	63
Construir Seus Próprios Relatórios. . . . .	63

<b>Capítulo 6. Gerar relatórios para Aplicativo Móvel . . . . .</b>	<b>65</b>
Pré-requisitos para relatórios do aplicativo Móvel . . . . .	65

Dois métodos de transmissão de dados . . . . .	65
Configurar Objetos de Evento . . . . .	66
Dados do relatório . . . . .	66
Painéis Disponíveis. . . . .	68

<b>Capítulo 7. Documentação e ajuda do IBM Tealeaf. . . . .</b>	<b>69</b>
---	-----------

<b>Avisos . . . . .</b>	<b>71</b>
Marcas comerciais . . . . .	73
Considerações sobre política de privacidade . . . . .	73

---

## **Manual do Usuário do Tealeaf CX Mobile**

O Manual do Usuário do Tealeaf CX Mobile detalha o módulo do IBM Tealeaf CX Mobile para a plataforma IBM Tealeaf CX, que permite análise e relatório dos visitantes que usam dispositivos móveis para acessar seu aplicativo da web. Use esses links para acessar tópicos específicos no manual.



---

## Capítulo 1. IBM Tealeaf CX Mobile

Os módulos IBM Tealeaf CX Mobile capturam, reproduzem e analisam as experiências dos visitantes que acessam seu aplicativo da web por meio de navegadores da web ou aplicativos móveis nativos em dispositivos móveis. Por meio do IBM Tealeaf CX Mobile, é possível monitorar a experiência do usuário móvel com o mesmo conjunto IBM Tealeaf de ferramentas de análise que são usadas para os visitantes em sistemas desktop.

Conforme a base de instalação de dispositivos móveis expande, obter insight desse mercado em rápido desenvolvimento é crítico para tomar decisões mais informadas sobre como otimizar seu website para a experiência móvel. Dada a ampla variedade de dispositivos móveis em uso na web, as empresas que pensam no futuro devem ser capazes de examinar como melhorar o atendimento desse segmento de cliente diversificado e crescente. Os usuários móveis do segmento de recursos orientados por evento do IBM Tealeaf para relatório detalhado para atender aos requisitos de sua empresa.

### Captura de informações

Os componentes IBM Tealeaf CX Mobile for Mobile Application capturam as informações dos aplicativos móveis nativos que você implementa para seus clientes. As informações capturadas incluem:

- Eventos da interface com o usuário
- Eventos de aplicativo
- Propriedades do dispositivo móvel

Desenvolvedores podem integrar as Estruturas de Criação de Log com seus aplicativos implementados e permitem a captura deste conjunto rico de dados do aplicativo para uso em IBM Tealeaf.

- Consulte o “IBM Tealeaf CX Mobile Integrado com seus aplicativos móveis” na página 11.

### Informações sobre módulo

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

---

## A experiência do usuário móvel e a experiência do usuário de desktop não são as mesmas

A experiência do usuário móvel e a expectativa são fundamentalmente diferentes da experiência do usuário do navegador de desktop e as expectativas.

Os usuários remotos:

- São orientados pela tarefa
- Desejam resolução eficiente e rápida de suas transações
- Se frustram facilmente
- Tem um ponto de vista mais pessoal com interações online

Os métodos para monitorar o esforço do cliente com o Tealeaf fornecem insight exclusivo das áreas em que os clientes móveis estão ficando frustrados e potencialmente abandonando as transações. Com a implementação do IBM Tealeaf CX Mobile, é possível monitorar a experiência do cliente móvel e os processos com uma fidelidade não disponível em outras soluções.

---

## Por que usar o Tealeaf?

O IBM Tealeaf CX Mobile entrega informações chave na experiência do usuário do dispositivo móvel. Além dos recursos de análise padrão na captura de perfis de usuário e no relatório de atividades baseadas em tempo, a solução do dispositivo móvel do Tealeaf fornece insight sobre por que as atividades estão ocorrendo.

### Informações de experiência do usuário móvel

O Tealeaf fornece informações de experiência do usuário móvel que permite:

- Visibilidade no sucesso e na falha do usuário móvel:
  - Detectar obstáculos ou problemas sem depender do feedback do usuário
  - Entender o uso por dispositivos móveis em toda a base do usuário, site e aplicativos
  - Identificar causa sem ter que atualizar ou reativar os serviços
  - Visibilidade nos padrões de uso em toda a base do usuário
- Prazo de lançamento no mercado acelerado:
  - Parar de aguardar feedback do usuário antes de fazer melhorias
  - Avaliar rapidamente os recursos remotos: adoção, sucesso e pontos de falha
  - Eliminar a qualidade ruim para entregar serviços móveis vencedores
- Investimentos móveis informados:
  - Quantificar o impacto de negócios para priorizar as decisões: corrigir, investir e remover
  - Consultar o uso real dos serviços remotos em vez do uso esperado

### Use as informações de experiência do usuário móvel

Com as informações que você coleta com o Tealeaf, é possível:

- Detectar o esforço do usuário
- Realizar drill down do comportamento do visitante para analisar sessões individuais
- Correlacionar o comportamento do visitante com os dados da rede

---

## O que o IBM Tealeaf CX Mobile faz

O IBM Tealeaf CX Mobile captura eventos da web e do aplicativo, reproduz sessões móveis e coleta métricas do visitante e do dispositivo.

### Captura de eventos de aplicativo e da web

O IBM Tealeaf CX Mobile permite o monitoramento e a captura de interações de lado do cliente por meio de navegadores da web móveis e aplicativos nativos. Esses eventos são capturados de forma transparente para o usuário e submetidos ao Tealeaf para captura e processamento por meio da sua solução do Tealeaf instalado.

- Dispositivos demográficos podem ser capturados por meio da sequência do agente do usuário que é enviado pelo dispositivo ou a estrutura cliente do Tealeaf que é usada para monitorar o dispositivo
- Captura de mensagens de exceção para processamento e relatório rápido

## Reprodução da sessão móvel

O IBM Tealeaf CX Mobile captura o conjunto completo de interações de cada visitante móvel. É possível reproduzir sessões capturadas em uma gravação de nível de navegador por meio da reprodução baseada em navegador. A reprodução de sessão para dispositivos móveis registra os recursos do navegador, os tamanhos de tela e outras características do dispositivo e seu navegador.

- Suporte para ações específicas do dispositivo móvel, como mudança de orientação, deslizamento dos dedos etc.
- Renderizar na reprodução usando as dimensões da tela, as características conhecidas do dispositivo e a orientação
- Para obter mais informações sobre procura e reprodução para Web Móvel, consulte Capítulo 2, "Procura e Reprodução para sessões de web móvel", na página 13.
- Para obter mais informações sobre procura e reprodução para Aplicativo Móvel, consulte Capítulo 3, "Procura e reprodução para aplicativos móveis", na página 25.
- Para obter mais informações sobre a Reprodução Baseada no Navegador, consulte "Reprodução Baseada no Navegador CX" no *Manual do Usuário do IBM Tealeaf cxImpact*.

## Métricas do dispositivo e visitante do dispositivo móvel

O IBM Tealeaf CX Mobile ativa a captura de dados detalhados sobre visitantes móveis e seus dispositivos. Estatísticas de uso e padrões de tendência podem ser monitorados por meio dos relatórios fornecidos. É possível também criar segmentos de visitantes ad hoc com base nos atributos móveis, como fabricante do dispositivo, sistema operacional, resolução de tela etc.

- Para obter mais informações sobre segmentos de visitantes, consulte "Analisando Segmentos de Visitante" no *Manual do Usuário IBM Tealeaf cxResults*.

## Dados Móveis Disponíveis por Licença

Os dados móveis disponíveis que são capturados diferem com base nas licenças do produto Tealeaf que você possui.

Esta tabela lista e descreve os dados que são capturados pelos produtos licenciados Tealeaf.

Tabela 1. Dados Móveis Disponíveis por Licença

Licença	Capacidade	Descrição
IBM Tealeaf cxImpact	Capturar dados do agente do usuário	<p>Quando a análise do agente do usuário estendido for ativada, o IBM Tealeaf cxImpact pode capturar dados que são enviados com cada solicitação pelo agente do usuário do visitante. Esses dados são inseridos na solicitação pelo agente da sessão de Referência do Tealeaf, que usa uma versão implementada do padrão público browscap para consultar mais dados. Parte dessa inserção de dados é identificar se a sessão foi iniciada a partir de um dispositivo móvel ou não.</p> <p><b>Nota:</b> Se você não implementar o IBM Tealeaf CX UI Capture j2, alguns aspectos da experiência do visitante remoto não poderão ser reproduzidos. Para obter melhores resultados na exibição da mudança de orientação e na ativação do redimensionamento da tela de visualização da reprodução, você deve implementar a Captura da UI. Consulte o <i>Guia do IBM Tealeaf UI Capture for j2</i>.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A análise do agente do usuário estendido é ativada por padrão. Consulte "Agente de Sessão de Referência do Tealeaf" no <i>Manual de Configuração do IBM Tealeaf CX</i>.</li> <li>• Para obter mais informações sobre agentes do usuário, consulte "Gerenciando Agentes do Usuário" no <i>Manual de Administração do IBM Tealeaf cxImpact</i>.</li> </ul>

Tabela 1. Dados Móveis Disponíveis por Licença (continuação)

Licença	Capacidade	Descrição
Licença do IBM Tealeaf CX (IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX) <b>Nota:</b> O IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX só está disponível para usuários anteriores.	Capturar propriedades de dispositivo móvel e eventos da UI (gesto, toque, e assim por diante)	Quando a licença do IBM Tealeaf CX está ativada, os clientes podem implementar a solução IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX. Esta solução baseada em Javascript é implementada dos servidores da web para o navegador do visitante. Ela captura eventos específicos do dispositivo móvel, como eventos de gesto e toque, bem como as propriedades do dispositivo móvel. <b>Nota:</b> Essa licença não é imposta no produto e opera independentemente das outras licenças. Ela é gerenciada por meio da distribuição limitada da biblioteca. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para obter mais informações sobre o IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX, consulte "FAQ do UI Capture" em <i>FAQ do IBM Tealeaf UI Capture for Ajax</i>.</li> <li>• Para obter mais informações sobre recursos específicos do dispositivo móvel do IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX, consulte "Referência do UI Capture for Ajax" no <i>Guia do IBM Tealeaf UI Capture for Ajax</i>.</li> </ul>
Licença do IBM Tealeaf CX (IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX)	Capturar propriedades de dispositivo móvel e eventos da UI (gesto, toque, e assim por diante)	Quando a licença do IBM Tealeaf CX está ativada, os clientes podem implementar a solução IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX. Esta solução baseada em Javascript é implementada dos servidores da web para o navegador do visitante. Ela captura eventos específicos do dispositivo móvel, como eventos de gesto e toque, bem como as propriedades do dispositivo móvel. <b>Nota:</b> Essa licença não é imposta no produto e opera independentemente das outras licenças. Ela é gerenciada por meio da distribuição limitada da biblioteca. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para obter mais informações sobre o IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX, consulte "FAQ do UI Capture" em <i>FAQ do IBM Tealeaf UI Capture for Ajax</i>.</li> <li>• Para obter mais informações sobre recursos específicos do dispositivo móvel do IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX, consulte "Referência do UI Capture for Ajax" no <i>Guia do IBM Tealeaf UI Capture for Ajax</i>.</li> </ul>

Tabela 1. Dados Móveis Disponíveis por Licença (continuação)

Licença	Capacidade	Descrição
Licença do IBM Tealeaf CX (IBM Tealeaf CX UI Capture j2)	Capturar propriedades de dispositivo móvel e eventos da UI (gesto, toque, e assim por diante)	<p>Quando a licença do IBM Tealeaf CX está ativada, os clientes podem implementar a solução IBM Tealeaf CX UI Capture j2. Esta solução baseada em Javascript é implementada dos servidores da web para o navegador do visitante. Ela captura eventos específicos do dispositivo móvel, como eventos de gesto e toque, bem como as propriedades do dispositivo móvel.</p> <p><b>Nota:</b> Essa licença não é imposta no produto e opera independentemente das outras licenças. Ela é gerenciada por meio da distribuição limitada da biblioteca.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para obter mais informações sobre o IBM Tealeaf CX UI Capture j2, consulte o <i>Guia do IBM Tealeaf UI Capture for j2</i>.</li> </ul>
Módulo IBM Tealeaf CX Mobile	Capturar dados do agente do usuário móvel	<p>Quando o módulo IBM Tealeaf CX Mobile estiver licenciado, o agente de sessão de Referência do Tealeaf poderá executar mais consultas específicas do dispositivo móvel para obter informações do agente do usuário usando o padrão público WURFL. Esse padrão contém dados detalhados sobre dispositivos móveis conhecidos, que são baseados na sequência do agente do usuário enviada na solicitação.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• O IBM Tealeaf CX Mobile requer que a versão XML do padrão WURFL seja convertida em um formato CSV utilizável internamente. Se o IBM Tealeaf CX Mobile não estiver licenciado, o acesso ao utilitário fornecido pelo Tealeaf para executar essa conversão será proibido. Para obter mais informações sobre o WURFL e esse utilitário, consulte "Visão Geral de Agentes do Usuário do CX Mobile" no <i>Manual de Administração do IBM Tealeaf CX Mobile</i>.</li> </ul>

Tabela 1. Dados Móveis Disponíveis por Licença (continuação)

Licença	Capacidade	Descrição
Módulo IBM Tealeaf CX Mobile	Reprodução de dados do agente do usuário móvel, propriedades do dispositivo e eventos da UI	<p>Quando o IBM Tealeaf CX Mobile está licenciado, a reprodução de sessões de origem móvel é suportada na Reprodução Baseada em Navegador (BBR).</p> <p><b>Nota:</b> Quando o módulo do IBM Tealeaf CX Mobile não está licenciado, as limitações a seguir são aplicadas à reprodução de sessões baseadas em mobilidade:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nenhuma exibição de eventos específicos móveis, como rolar e executar touch</li> <li>2. Nenhuma exibição de dados de dispositivo móvel durante a reprodução</li> <li>3. Nenhum uso de aparência de dispositivo móvel (a análise de agente do usuário estendido também é necessária)</li> <li>4. Nenhuma exibição de mudanças na orientação do dispositivo</li> <li>5. Nenhum redimensionamento da tela para as dimensões de navegador remoto</li> </ol> <p>Os dados subjacentes são capturados independentemente da licença; permitindo que a licença permita a reprodução baseada em mobilidade de sessões que já estão capturadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• BBR é um método baseado em Portal de reprodução de sessões. Para obter mais informações sobre a reprodução de BBR, consulte "Reprodução Baseada no Navegador CX" no <i>Manual do Usuário do IBM Tealeaf cxImpact</i>.</li> </ul>

Tabela 1. Dados Móveis Disponíveis por Licença (continuação)

Licença	Capacidade	Descrição
IBM Tealeaf CX Mobile para Aplicativo do Dispositivo Móvel	Captura de eventos de aplicativo nativo para sistemas iOS e Android	<p>Quando o IBM Tealeaf CX Mobile está licenciado, os clientes podem solicitar acesso às Estruturas de Criação de Log do iOS e Android. Quando essas estruturas são implementadas como parte dos aplicativos nativos que você constrói e implementa para seus visitantes usando dispositivos iOS e Android, um grande conjunto de propriedades do dispositivo e eventos do aplicativo é capturado e enviado ao Tealeaf para processamento, ativando o monitoramento de perto de atividades específicas do dispositivo.</p> <p><b>Nota:</b> Essa licença não é imposta no produto e opera independentemente das outras licenças. Ela é gerenciada por meio da distribuição limitada da biblioteca.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consulte o <i>Guia de Estrutura de Criação de Log do iOS do IBM Tealeaf</i>.</li> <li>• Consulte o <i>Guia de Estrutura de Criação de Log do Android do IBM Tealeaf</i>.</li> </ul>

## Onde procurar informações

O IBM Tealeaf CX Mobile é pré-configurado para analisar sessões que são capturadas dos visitantes utilizando dispositivos móveis.

Para atender aos requisitos de sua empresa, revise estas informações de referência de configuração e documentação:

Capacidade	Descrição	Documentação
Dados de referência	O Tealeaf pode identificar os dispositivos móveis que são baseados no tipo de dispositivo ou tipo de navegador. Além disso, o Tealeaf pode monitorar recursos específicos do dispositivo, como conexões de vídeo, exibição de imagem e recursos JavaScript.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se o UI Capture estiver licenciado e implementado para rastrear eventos da interface com o usuário, eventos específicos para navegadores de dispositivos móveis poderão ser capturados e processados pelo Tealeaf.</li> <li>• Consulte "Configurando o Tealeaf para Visitantes Móveis no <i>Manual de Administração do IBM Tealeaf CX Mobile</i>.</li> </ul>

Capacidade	Descrição	Documentação
WURFL	O Tealeaf depende de um padrão publicamente disponível para identificar dispositivos móveis. Esse padrão requer atualização regular da origem.	Consulte "Configurando o Tealeaf para Visitantes Móveis no <i>Manual de Administração do IBM Tealeaf CX Mobile</i> .
Criando eventos	Com base nos dados do agente do usuário capturado, é possível criar eventos que podem ser usados para identificar as atividades do visitante móvel e os recursos do dispositivo. Com base nesses eventos, é possível criar alertas e relatórios para exibição no Portal.	Consulte o Capítulo 4, "Eventos para visitantes móveis", na página 39.
Relatórios sobre visitantes e dispositivos móveis	Conforme necessário, é possível fazer download de modelos de relatório ou criar relatórios customizados para exibir informações sobre a experiência do visitante móvel.	Consulte o Capítulo 5, "Gerar relatórios para Web Móvel", na página 63.
Reprodução da Web Móvel	Segmentos de visitantes e dispositivos móveis podem ser reproduzidos por meio da Reprodução Baseada no Navegador no Tealeaf Portal. A reprodução baseada em navegador pode ser configurada para reproduzir a sessão do visitante no tamanho de tela apropriado para o dispositivo em uso e para indicar eventos da interface com o usuário.	Consulte o Capítulo 2, "Procura e Reprodução para sessões de web móvel", na página 13.
Reprodução do Aplicativo Móvel	As sessões podem ser reproduzidas como capturas de tela ou como representação HTML da sessão móvel nativa com informações relacionadas a diversas telas. É possível reproduzir sessões de aplicativo móvel na reprodução baseada em navegador.	Consulte o Capítulo 3, "Procura e reprodução para aplicativos móveis", na página 25.

---

## Ativando o CX Mobile

Há diversas opções para ativar o dispositivo móvel CX. Algumas das opções envolvem trabalhar com IBM Tealeaf CX, IBM Tealeaf cxView e IBM Tealeaf cxImpact.

## Obtenha uma chave de licença

O IBM Tealeaf CX Mobile é ativado por meio da chave de licença que você insere no Instalador do Tealeaf no momento do upgrade. Uma nova chave de licença é necessária. Entre em contato com o seu representante IBM Tealeaf.

## Obtenha o BrowsCap.csv mais recente

BrowsCap é um padrão mantido publicamente para identificar agentes do usuário na web. Deve-se fazer download e instalar a versão mais recente de Browscap.csv em sua solução do Tealeaf.

- Consulte "Mantendo o Sistema CX " no *Manual de Instalação do IBM Tealeaf CX*.

## Obtenha o WURFL.xml mais recente

WURFL é um padrão mantido publicamente para identificar dispositivos móveis em uso na web. Deve-se fazer download da versão mais recente do WURFL.xml e converter para uso em sua solução do Tealeaf.

- Consulte "Mantendo o Sistema CX " no *Manual de Instalação do IBM Tealeaf CX*.

## Converter o arquivo WURFL.xml mais recente para o formato Tealeaf

Depois de obter o mais recente arquivo WURFL.xml, deve-se convertê-lo para um formato que seja utilizável pela sua solução do Tealeaf. O Tealeaf fornece uma ferramenta externa para converter o arquivo transferido por download.

Use o programa WURFL2csv.exe para converter o arquivo WURFL.xml para o formato necessário.

- Consulte "Ferramentas do Agente do Usuário" no *Manual de Administração do IBM Tealeaf cxImpact*.

## Obtenha painéis móveis do IBM Tealeaf cxView

É possível fazer download e importar os painéis móveis do IBM Tealeaf cxView para uso em CX Mobile.

### Fazer download do painel móvel

Os painéis publicados do Tealeaf para o IBM Tealeaf CX Mobile, que contêm as definições de evento que são necessárias para capturar dados móveis para agregação nos relatórios de painel.

### Importar painéis móveis

Use o IBM Tealeaf cxView Report Manager para trazer os relatórios e o painel de eventos móveis que você transferiu por download no sistema.

- Consulte "Importando e Exportando Relatórios" no *Manual do Usuário do IBM Tealeaf cxView*.

## Atualizar as Listas de Valores de Evento com os dados mais recentes do Agente do Usuário

As Listas de Valores de Evento são usadas para exibir os diferentes tipos de navegador, dispositivos móveis e plataformas. A ferramenta UValueListCreator.exe cria essas listas de valores, que você pode importar para o sistema.

- Consulte "Ferramentas do Agente do Usuário" no *Manual de Administração do IBM Tealeaf cxImpact*.

---

## IBM Tealeaf CX Mobile Integrado com seus aplicativos móveis

O IBM Tealeaf CX Mobile for Mobile App inclui um conjunto de Estruturas de Criação de Log, que são implementadas por desenvolvedores com aplicações móveis nativas entregues a seus clientes. As estruturas de criação de log são usados para capturar e enviar eventos para o IBM Tealeaf.

Quando implementadas e ativadas, as Estruturas de Criação de Log do Tealeaf capturam eventos da interface com o usuário, eventos de aplicativos e propriedades. As Estruturas de Criação de Log do Tealeaf submetem os eventos e propriedades em lotes para o IBM Tealeaf para captura. As informações podem ser capturadas como uma única captura de tela ou como uma representação HTML com informações relacionadas a diversas telas. Dessa maneira, é possível monitorar atentamente um conjunto predefinido de eventos ou customizar seus próprios eventos no aplicativo e como os usuários interagem com ele.

Os dados que são enviados para o Tealeaf são decodificados no pipeline do Windows usando um agente de sessão especializado. Os dados, em seguida, são disponibilizados para procura e relatório conforme os dados inseridos na solicitação.

O IBM Tealeaf fornece as seguintes estruturas de criação de log.

- Consulte o *IBM Tealeaf CX Mobile iOS Logging Framework Guide*.
- Consulte o *IBM Tealeaf CX Mobile Android Logging Framework Guide*.



---

## Capítulo 2. Procura e Reprodução para sessões de web móvel

Como as sessões do navegador de desktop, as sessões do usuário móvel do Tealeaf podem ser reproduzidas por meio da Reprodução Baseada em Navegador no Portal.

A reprodução baseada em navegador reproduz a experiência do visitante com o aplicativo da web. O tamanho da tela é ajustado para considerar as telas menores. Os recursos JavaScript são restringidos para corresponder aos recursos dos navegadores de dispositivos móveis. Outras características do navegador móvel também são aplicadas à visualização de reprodução na BBR.

- Se o UI Capture for implementado, mudanças de orientação, eventos de rolagem e outros eventos da interface com o usuário serão representados na reprodução. Consulte o “Eventos da interface com o usuário capturados de navegadores móveis no BBR” na página 23.

Por meio da reprodução móvel, os usuários do Tealeaf podem identificar áreas de problemas na apresentação do aplicativo da web para os visitantes para melhorá-la e resolver contestações.

---

### Identifique sessões de web móvel de dispositivos móveis

O Tealeaf usa informações do agente do usuário para identificar sessões que são experimentadas com um navegador móvel. As informações do agente do usuário são enviadas em cada solicitação pelo navegador para um servidor da web. Esse recurso é ativado por padrão para agentes do usuário fixos, como navegadores de desktop. Para dispositivos móveis, é necessária configuração adicional e um padrão que é conhecido como WURFL é usado.

#### Como as informações do agente do usuário são usadas

Quando uma ocorrência é processada por meio da Caixa, o pipeline do Windows verifica a solicitação para as informações do agente do usuário. As informações do agente do usuário são, então, correspondidas em relação a um padrão público de dispositivos móveis conhecidos.

Se uma ocorrência para o agente do usuário for localizada no padrão WURFL, mais informações sobre o dispositivo WURFL serão inseridas na solicitação de cada ocorrência. Essas informações incluem a resolução da tela e recursos JavaScript do navegador móvel.

#### Exemplo da seção [ExtendedUserAgent] de uma solicitação

Essas informações são inseridas na seção [ExtendedUserAgent] da solicitação.

Neste exemplo, o par nome-valor TLT\_TRAFFIC\_TYPE=MOBILE indica que o agente de sessão de Referência do Tealeaf é correspondido com êxito com TLT\_BROWSER em relação ao padrão público WURFL para agentes do usuário móvel.

```
[ExtendedUserAgent]
TLT_BROWSER=Openwave Mobile Browser
TLT_BROWSER_VERSION=Openwave Mobile Browser6.2
TLT_BROWSER_PLATFORM=
TLT_TRAFFIC_TYPE=MOBILE
```

```
TLT_BROWSER_JAVASCRIPT=false
TLT_BROWSER_COOKIES=true
TLT_BRAND=LG
TLT_MODEL=LG MX510
TLT_SCREEN_HEIGHT=220
TLT_SCREEN_WIDTH=176
TLT_COLOR_DEPTH=65536
TLT_PICTURE_SUPPORT=true
TLT_VIDEO_SUPPORT=false
TLT_STREAMING_SUPPORT=false
```

## Use o código de exemplo para procurar sessões móveis

Usando a seção [ExtendedUserAgent] da solicitação, é possível procurar sessões móveis. Para melhorar o desempenho da procura, crie e use objetos de eventos por meio do Tealeaf Event Manager para identificar visitantes móveis.

É possível usar o atributo de ocorrência Traffic Type e a dimensão para projetar uma procura para sessões de dispositivo móvel:

1. O Tealeaf fornece um atributo de ocorrência Traffic Type para verificar a solicitação para o valor do nome da variável TLT\_TRAFFIC\_TYPE. Por exemplo, o valor para esse atributo de ocorrência é MOBILE.
  2. O atributo de ocorrência é usado para preencher a dimensão Tipo de Tráfego, que pode ser utilizada como critério para um termo de procura de evento. Por exemplo, é possível procurar eventos específicos nos quais o valor de dimensão Tipo de Tráfego seja MOBILE. As procuras desse tipo retornam todas as sessões em que o evento ocorreu quando a dimensão Tipo de Tráfego indicou que era uma sessão móvel.
  3. Para localizar as sessões móveis, procure por um evento que ocorra em cada sessão, como Hit Count, que também é associado à dimensão Traffic Type. Sempre que o evento é disparado, o valor da dimensão Tipo de Tráfego também é registrado com os dados do evento na solicitação.
  4. A combinação de event=Hit Count e dimension=Hit Count e dimension\_value=MOBILE então é usada para localizar sessões que o Tealeaf identificou como sendo originadas de um dispositivo móvel.
- Para obter mais informações sobre a procura de sessões móveis, consulte “Procurar por sessões ou visitantes móveis”.

---

## Procurar por sessões ou visitantes móveis

A capacidade de procurar sessões móveis requer que a análise do agente do usuário estendido esteja ativada no agente da sessão de Referência do Tealeaf implementado no pipeline. Alguns recursos de procura dependem de outros componentes da plataforma Tealeaf CX.

- Consulte "Agente de Sessão de Referência do Tealeaf" no *Manual de Configuração do IBM Tealeaf CX*.
- Consulte o Capítulo 3, “Procura e reprodução para aplicativos móveis”, na página 25 para procurar sessões móveis de aplicativos nativos.
- Consulte "Procurando visitantes" no *Manual do Usuário do IBM Tealeaf cxResults* para procurar visitantes móveis. cxResults é um componente licenciável separado da plataforma Tealeaf CX. Para obter mais informações, entre em contato com o seu representante IBM Tealeaf.

## Procurando sessões móveis por Tipo de Tráfego

Use o tipo de tráfego para procurar sessões móveis.

1. No menu Portal, selecione **Procurar > Sessões Completas**.
  - É possível selecionar **Sessões Ativas** ou Todas as Sessões. Essas opções de procura estão disponíveis para esses tipos de procuras também.
  - Consulte "Procurando Dados da Sessão" no *Manual do Usuário do IBM Tealeaf cxImpact*.
2. Selecione o modelo de procura **Completo** se ainda não foi selecionado.
3. No **Escopo da Procura**, selecione **E - Mesma Sessão**.
4. Na área de janela de procura, clique em **Valores de Evento**.
5. Clique em **<Selecionar um evento**. No Seletor de Evento, selecione Contagem de Ocorrências.
6. Em seguida, selecione o valor **>=** no menu suspenso. Digite o valor 2.
7. Na área de janela **Procurar**, clique em **Eventos**. Um segundo termo de procura é incluído.
8. Na área de janela **Eventos**, clique em **<Selecionar um evento**. No Seletor de Evento, selecione Contagem de Ocorrências.
9. Clique em **Qualquer Dimensão**.
10. No Seletor de Dimensão, selecione Tipo de Tráfego e clique em **Selecionar**.
11. O Seletor de Valor de Dimensão é exibido. Selecione Dispositivo Móvel.

**Nota:** Se você tiver a licença do Tealeaf e tiver implementado uma estrutura cliente do Tealeaf para capturar os dados da sessão dos aplicativos móveis nativos, será possível procurar sessões desses tipos selecionando o valor `Mobile_App` do Seletor de Valor de Dimensão. Consulte "Integrando Dados da Estrutura Cliente ao Tealeaf" no *Guia de Integração de Dados da Estrutura Cliente do IBM Tealeaf*.

- Clique em **Selecionar**.
12. A tela de procura é semelhante a esta:



The screenshot shows the 'Completed Session Search' interface. At the top, it says 'Completed Session Search > Session List'. Below that are icons for home, search, and help, along with 'Select Template' and 'Search Options' buttons. The 'Template' is set to '<Default Completed>' with a note: 'This will search across available Completed sessions.' The 'Search Range' is 'Only Today' and 'Available Dates' are 'Feb-16-2011 00:00 - Feb-23-2011 15:57'. On the left, there's a 'Basic Search Fields' sidebar with options: All Text, Text in Request, Text in Response, Events, Event Values, Session Info, and Page Info. The main area shows 'Search Scope: AND - Same Session'. There are two search criteria: 'Event Values' with 'Hit Count' set to '>=' and '2', and 'Events' with 'Session' set to 'includes' and 'Hit Count with Traffic Type - MOBILE'. A 'Search' button is at the bottom.

Procura do Portal Configurada para Localizar Sessões Móveis

13. Clique em **Procurar**.
14. Os resultados são exibidos em uma lista de sessões.
  - Consulte "Procurando Dados da Sessão" no *Manual do Usuário do IBM Tealeaf cxImpact*.

---

## Reproduzir

### Visão Geral do Mobile Replay

É possível reproduzir sessões do visitante que foram obtidas através de dispositivos móveis por meio da Reprodução Baseada no Navegador por meio do Tealeaf Portal.

IBM Tealeaf UI Capture pode fornecer melhores dimensões. Portanto, é recomendado ter o UI Capture instalado para obter uma melhor reprodução de sessões móveis.

- O renderizador do Chrome deve ser ativado. Consulte "Configurando o Servidor de Reprodução" no *Manual de Configuração do IBMTealeaf CX*.

### Reprodução baseada em navegador

As sessões que são solicitadas por um usuário BBR são transmitidas pelo Servidor de Reprodução para um renderizador apropriado para a origem da sessão. Por exemplo, as sessões do Firefox são transmitidos para o renderizador Gecko, enquanto as sessões do Chrome/WebKit são transmitidas para o renderizador do Chrome.

Para BBR, as sessões que são entregues para reprodução são renderizadas no Servidor de Reprodução. Esse conteúdo é entregue ao navegador do usuário do Tealeaf e renderizado em um iframe dentro desse navegador.

O estilo específico do navegador não pode ser aplicado apropriadamente às sessões entregues a um tipo diferente de navegador. Por exemplo, estilos específicos do WebKit não podem ser aplicados a uma sessão que é renderizada e entregue a um navegador Firefox.

Para obter mais informações sobre a reprodução de BBR, consulte "Reprodução Baseada no Navegador CX" no *Manual do Usuário do IBM Tealeaf cxImpact*.

### Aparência de dispositivo móvel

Uma licença de dispositivo móvel é necessária para que a aparência do dispositivo seja mostrada no Mobile Replay.

IBM® Tealeaf recebe dimensões do dispositivo móvel de duas fontes, do IBM Tealeaf UI Capture e do WURFL. O WURFL é usado como um fallback se o UI Capture não estiver instalado. Se as duas fontes de dados estiverem ausentes, não haverá dados para renderizar a aparência de dispositivo. Uma dimensão padrão será aplicada e você verá a aparência sem nenhuma página dentro.

### Limitações na Reprodução de visitantes móveis

A reprodução de sessões de visitantes móveis funciona melhor para páginas da web projetadas para uma plataforma móvel. Essas páginas da web são projetadas para ajustar-se a telas menores de dispositivos móveis e funcionam bem dentro das limitações do dispositivo.

Para obter mais informações sobre reprodução para aplicações móveis nativas, consulte Capítulo 3, "Procura e reprodução para aplicativos móveis", na página 25.

## **Páginas da web projetadas do computador pessoal**

A reprodução de páginas da web que são destinadas a computadores pessoais pode variar grandemente com relação à experiência real. Muitos telefones celulares e redes de telefonia celular modificam a página da web para ajustar-se melhor à tela. As modificações típicas incluem redução de quadros, reestruturação de tabelas e redimensionamento de imagens.

Como essas modificações são específicas para o dispositivo ou para a rede, o Tealeaf não tenta emular esses comportamentos. Conforme os padrões melhoram para apresentação de conteúdo destinado a telas de computador pessoal entregues para telas pequenas de dispositivo móvel, o Tealeaf melhora essa emulação.

## **Páginas da web projetadas do navegador móvel**

A reprodução de sessões para dispositivos móveis que são capturadas de aplicativos da web projetados para navegadores móveis provavelmente apresenta melhor desempenho e exibição visual. Entretanto, se o conteúdo for entregue para um dispositivo somente móvel, pode haver discrepâncias visuais na reprodução, devido a diferenças na renderização e problemas de exibição dos controladores do navegador que são usados na BBR.

Dependendo da densidade de pixel do dispositivo e da densidade de pixel do monitor no qual você está visualizando a reprodução, o tamanho físico da imagem exibida não poderá corresponder à imagem original.

Para dispositivos Android, se a largura ou altura for menor que 320 pixels, a imagem não será escalada.

## **Limitações para componentes não licenciados**

Quando o módulo do IBM Tealeaf CX Mobile não está licenciado, as limitações a seguir são aplicadas à reprodução de sessões baseadas em mobilidade:

- Nenhuma exibição de eventos específicos móveis, como rolar e executar touch
- Nenhuma exibição de dados de dispositivo móvel durante a reprodução
- Nenhum uso de aparência de dispositivo móvel (a análise de agente do usuário estendido também é necessária)
- Nenhuma exibição de mudanças na orientação do dispositivo
- Nenhum redimensionamento da tela para as dimensões de navegador remoto

Os dados subjacentes são capturados independentemente da licença; permitindo que a licença permita a reprodução baseada no dispositivo móvel de sessões já capturadas. Consulte o Capítulo 1, “IBM Tealeaf CX Mobile”, na página 1.

## **Limitações na reprodução do dispositivo baseado em Android**

Algumas limitações de reprodução de dispositivo móvel ocorrem devido a algumas diferenças básicas entre o design da web móvel e o design da web da área de trabalho. Algumas limitações da reprodução móvel são baseadas no dispositivo.

Limitações na reprodução do dispositivo baseado em Android incluem:

- Os dispositivos baseados em Android podem capturar telas da janela principal, mas não podem capturar janelas pop-up.

- Para aplicativos híbridos, as telas podem ser capturadas em uma ordem aleatória e algumas telas podem deixar de ser capturadas devido a problemas de sincronização.
- Cliques nos botões do dispositivo não são capturados pela estrutura de criação de log do Android.
- Quando um navegador da web baseado no Android é minimizado, o aplicativo é suspenso, em vez de eliminado. Como resultado, identificadores de sessão não são renovados quando o aplicativo é reativado e o mesmo identificador de sessão pode ser usado para duas sessões de visitante separadas. Quando ocorrências de sessões desse visitante são reunidas no Tealeaf, os dados da sessão se misturam em um único identificador de sessão. Para obter mais informações sobre como depurar esse problema, consulte "Implementação e Instalação a Estrutura de Criação de Log de Android do Tealeaf" no *Guia de Estrutura de Criação de Log de Android do IBM Tealeaf*.

## Configuração de BBR

É possível configurar o BBR usando as etapas a seguir:

### Configurando BBR para redimensionamento automático da tela para grupos de usuários

Por meio da página Gerenciamento do Portal, os administradores do Tealeaf podem configurar a reprodução BBR para redimensionamento automático de acordo com a tela do dispositivo do visitante para grupos de usuários do Tealeaf.

1. Efetue login no Tealeaf Portal como um administrador.
2. No menu **Portal**, selecione **Tealeaf > Gerenciamento do Portal**.
3. Na área de janela de procura, clique em **Administração de usuário do CX**.
4. Clique em **Grupos**.
5. Selecione o grupo.
6. Clique em **Perfil de Reprodução do Navegador**.
7. Selecione a área de janela **Redimensionar Reprodução** para a caixa de seleção **Corresponder à Sessão**.
8. Clique em **Salvar**.

### Redimensionando a tela de reprodução de BBR para uma sessão

Quando uma sessão é selecionada para reprodução em BBR, é possível redimensionar a janela de exibição que está baseada nas informações que são fornecidas pelo navegador do visitante.

Em BBR, selecione **Opções > Opções > Redimensionar Área de Janela de Reprodução para Corresponder à Sessão**.

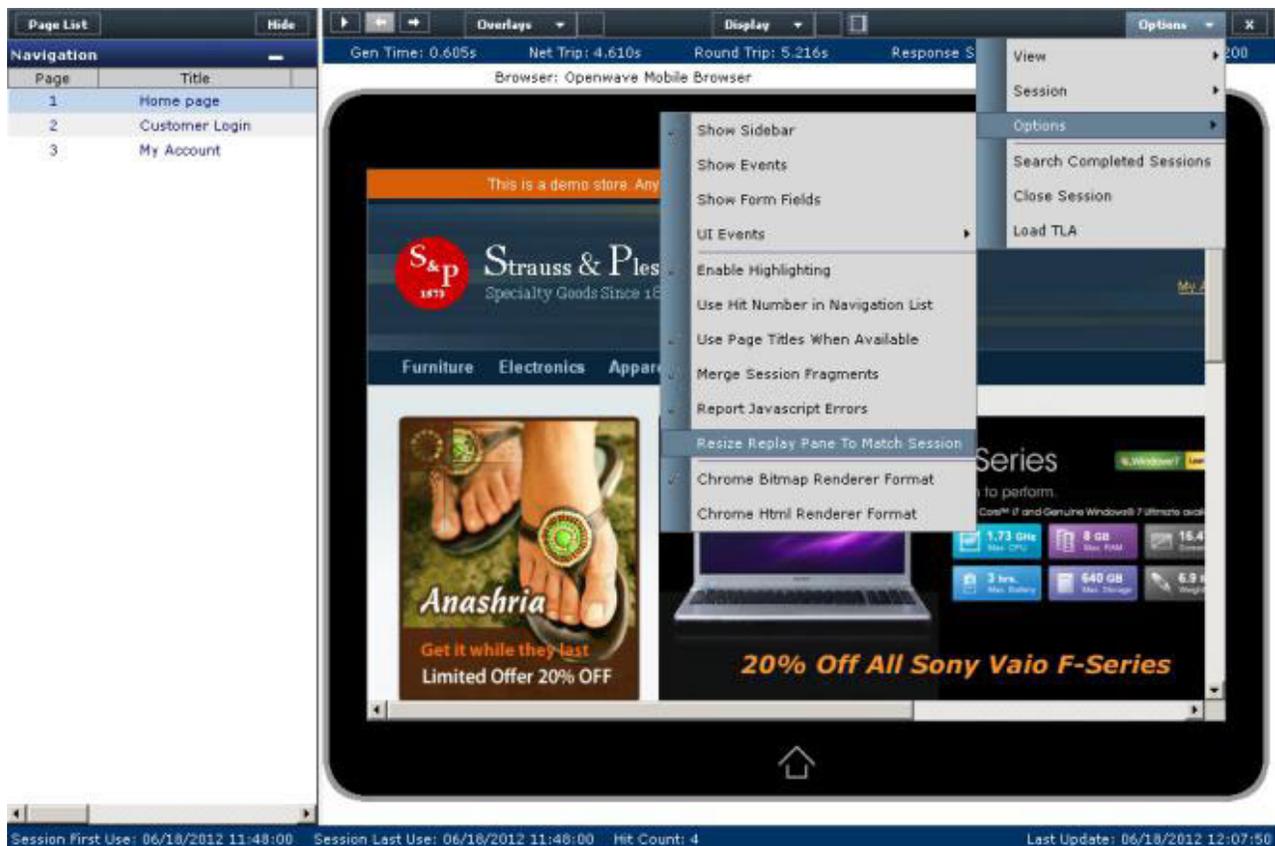


Figura 1. Opções de BBR para dispositivos móveis

Se informações de tamanho da janela do dispositivo estiverem disponíveis nos dados do agente do usuário para o navegador do visitante, esse tamanho de janela será aplicado ao BBR.

## Reproduzindo sessões móveis.

É possível reproduzir sessões móveis usando os mesmos controles para reproduzir sessões da área de trabalho.

Durante a reprodução, é possível redimensionar a janela com base no navegador do visitante. Para obter mais informações sobre como redimensionar a janela que está baseada no navegador do visitante, consulte “Redimensionando a tela de reprodução de BBR para uma sessão” na página 18.

1. Na Lista de Sessões, selecione a sessão a ser reproduzida.
  - Se você tiver procurado por visitante, clique no link **Sessões** ao lado dos resultados apropriados na Lista de Visitantes.

Displaying 13 of 13 matching sessions. Displayed Time Zone: (GMT-08) Pacific Standard Time

Analyze Segment   Manage Segments   Download All   Session List Template: <-Default>

Active Session

Drag Column Headers Here To Group

	Session Time	Duration	Login ID	Events	Hits
	02/24/2011 14:07:34	00:00:00			28
	02/28/2011 16:33:13	00:00:00			23

Figura 2. Procurando Sessões Móveis no BBR

2. Para reproduzir, clique no ícone **Câmera** ( ).
3. No diálogo Reproduzir Sessão, clique em **Navegador**.
4. O BBR é aberto para reproduzir a sessão.
5. Para obter mais informações sobre como redimensionar a janela que está baseada no navegador do visitante, consulte “Configuração de BBR” na página 18.

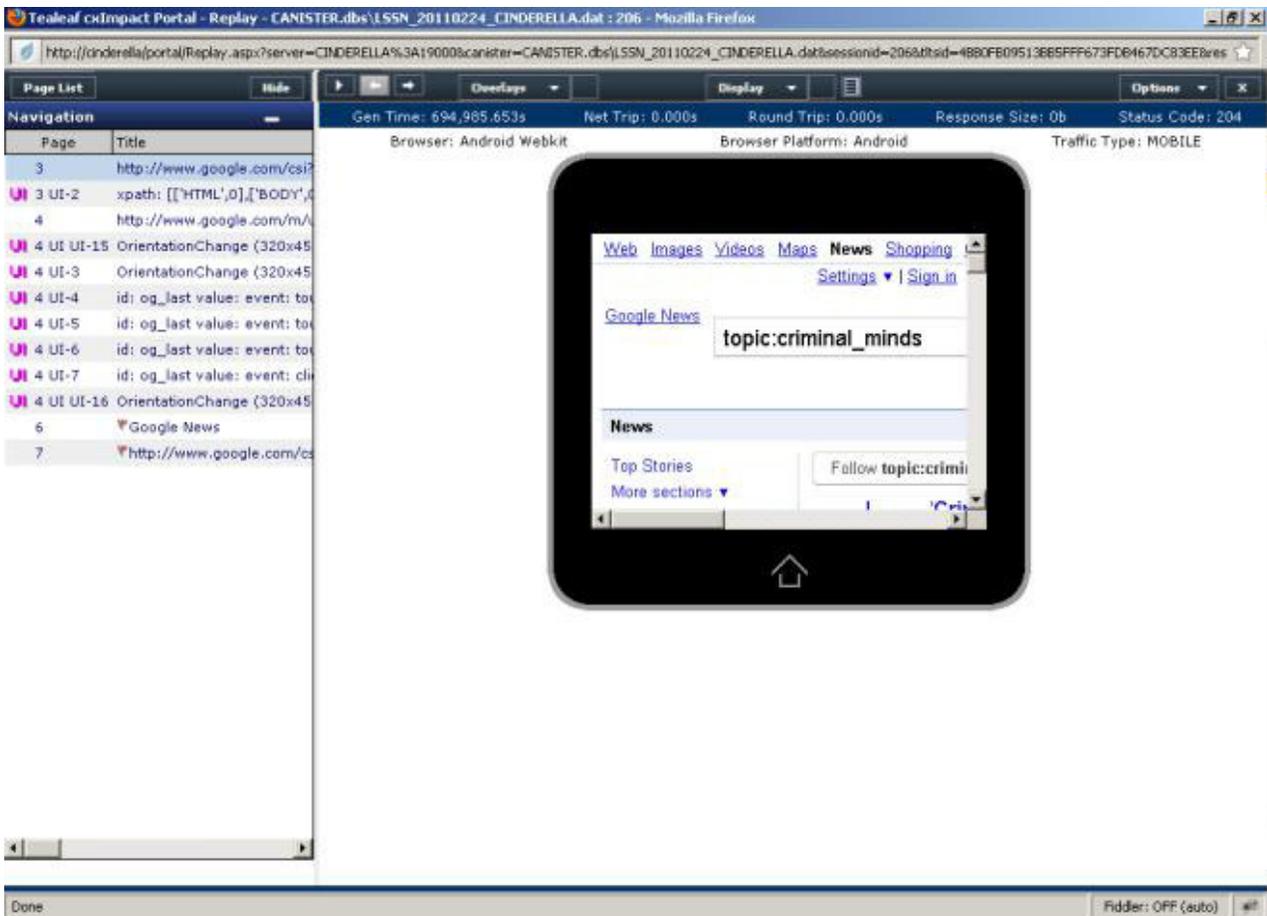


Figura 3. Reprodução BBR de um dispositivo móvel

Para obter mais informações sobre a Reprodução Baseada no Navegador, consulte "Reprodução Baseada no Navegador CX" no *Manual do Usuário do IBM Tealeaf cxImpact*.

- Se o UI Capture estiver licenciado e implementado, mais eventos da UI serão exibidos durante a reprodução. Consulte o "Eventos da interface com o usuário capturados de navegadores móveis no BBR" na página 23.

### **Informações do agente do usuário mostradas acima da barra de título na área de janela do BBR**

As informações do agente do usuário são inseridas em uma barra de título acima da área de janela de reprodução.

Essas informações estarão disponíveis apenas se o módulo IBM Tealeaf CX Mobile estiver licenciado e configurado corretamente. Consulte "Configurando o Tealeaf para Visitantes Móveis no *Manual de Administração do IBM Tealeaf CX Mobile*.

Esta tabela lista e descreve o item e o campo de Solicitação de origem:

*Tabela 2.*

<b>Item</b>	<b>Campo de Solicitação de Origem</b>	<b>Descrição</b>
Navegador	TLT_BROWSER	Tipo de navegador do visitante <ul style="list-style-type: none"> <li>• Este valor também está disponível no Browser de Atributo de Ocorrências do Sistema Tealeaf. Consulte "Guia de Atributos de Ocorrência do TEM" no <i>Manual do Gerenciador de Eventos do IBM Tealeaf</i>.</li> </ul>
Plataforma do Navegador	TLT_BROWSER_PLATFORM	A plataforma do dispositivo móvel
Versão Principal do Navegador	TLT_BROWSER_VERSION	A versão X.0 do navegador
Tipo de Tráfego	TLT_TRAFFIC_TYPE	O tipo de tráfego, como identificado pela análise estendida do agente do usuário <ul style="list-style-type: none"> <li>• Esses dados também são capturados na dimensão Tipo de Tráfego. Consulte "Guia de Dimensões do TEM" no <i>Manual do Gerenciador de Eventos do IBM Tealeaf</i>.</li> </ul>

Tabela 2. (continuação)

Item	Campo de Solicitação de Origem	Descrição
Renderizador de Reprodução		<p>O tipo de renderizador que é usado pelo Servidor de Reprodução para renderizar a sessão.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>O tipo de renderizador é determinado pelos tipos de renderizadores configurados e o navegador a partir do qual a sessão foi originalmente experimentada. Consulte "Configurando o Servidor de Reprodução" no <i>Manual de Configuração do IBMTealeaf CX</i>.</li> </ul>

### As informações mostradas na área de janela de reprodução para sessão de dispositivo móvel

A área de janela da reprodução BBR é renderizada nas dimensões de tela relatadas pelo navegador móvel.

Se nenhuma informação na tela for mostrada na barra de título para uma sessão móvel, os dados de dimensão da tela não foram inseridos na solicitação pelo agente de sessão do pipeline do Windows. Essa omissão geralmente ocorre quando o navegador móvel não pode exibir JavaScript ou esse recurso está desativado.

Mais configuração é necessária. Consulte o "Configuração de BBR" na página 18.

## Dimensões da Tela para Dispositivos Móveis

O BBR e o RTV têm diversos mecanismos para avaliar as dimensões da tela relatadas pelo dispositivo móvel.

- Se o UI Capture for implementado e eventos da UI forem enviados para o Tealeaf para captura, as dimensões da tela usadas na reprodução serão obtidas dos eventos da UI capturados na primeira ocorrência da sessão na reprodução do navegador do dispositivo móvel.
- Se o UI Capture não for implementado ou se os eventos da UI não forem relatados e capturados na primeira ocorrência, as dimensões da tela serão obtidas do padrão WURFL para o dispositivo que é utilizado pelo visitante.

**Nota:** Como o dispositivo e o navegador para o dispositivo não podem relatar os mesmos valores, é possível que a reprodução de uma sessão usando as dimensões da tela relatadas pelo WURFL não possam corresponder exatamente às dimensões da sessão capturada.

- Se nenhum dos métodos produzir valores para as dimensões da tela, o BBR e o RTV configurarão as dimensões da tela durante a reprodução para tamanho completo e normal de reprodução.

## Eventos da interface com o usuário capturados de navegadores móveis no BBR

Se o UI Capture for implementado, os eventos da interface com o usuário capturados de navegadores móveis serão exibidos na Lista de Páginas Visualizáveis no BBR.

- Consulte o *Guia do IBM Tealeaf UI Capture for j2*.  
Reprodução de eventos de rolagem que são capturados pelo UI Capture é suportada para sessões móveis apenas no BBR.

Além de ações como cliques, gestos como pinçar e aumentar e diminuir zoom são exibidos no BBR.

Quando a orientação muda na sessão, a aparência de dispositivo móvel é exibida ao longo do novo eixo no BBR.

---

## Resolução de Problemas

Esta seção contém algumas informações básicas de resolução de problemas para reprodução de sessões de visitantes móveis.

### Tipo de Tráfego não é preenchido

Você está tentando reproduzir uma sessão móvel em BBR e os valores de Tipo de Tráfego estão configurados como ????

Nesse caso, a reprodução móvel não pode ser configurada corretamente. O suporte para reprodução móvel requer uma instalação e configuração separadas e não é ativado por padrão. Não é possível fazer download, instalar e converter o padrão público WURFL.csv para uso no Tealeaf.

O uso de ferramentas de conversão WURFL é um componente do CX Mobile, um componente licenciável separado da plataforma Tealeaf CX. Para obter mais informações, entre em contato com o seu representante IBM Tealeaf.

- Consulte "Configurando o Tealeaf para Visitantes Móveis no *Manual de Administração do IBM Tealeaf CX Mobile*.

### Eventos da Interface com o Usuário não são exibidos na reprodução da sessão móvel

Você não vê os eventos da Interface com o Usuário em uma reprodução da sessão móvel.

Se você não visualizar os eventos da Interface com o Usuário em uma reprodução da sessão móvel, verifique a solicitação de qualquer ocorrência na sessão para ver se `TLT_BROWSER_JAVASCRIPT=false` está no `[ExtendedUserAgent]`.

Os JavaScripts do UI Capture necessários para capturar e enviar eventos da UI não podem ser executados por uma sessão se o navegador de um visitante:

- não suportar JavaScript
- não estiver configurado para permitir a execução de JavaScript
- Consulte "Interface de Reprodução Baseada em Navegador" no *Manual do Usuário do IBM Tealeaf cxImpact*.



---

## Capítulo 3. Procura e reprodução para aplicativos móveis

Sessões do aplicativo móvel podem ser capturadas e reproduzidas como capturas de tela para revisão visual e análise de dados.

O IBM Tealeaf CX Mobile Android Logging Framework e o IBM Tealeaf CX Mobile iOS Logging Framework podem ser ativados para capturar dados de aplicativo móvel nativo.

As sessões podem ser capturadas como representações HTML com informações relacionadas a diversas telas. Sessões que são renderizadas por meio de representação HTML da sessão móvel nativa podem ser reproduzidas apenas na Reprodução Baseada no Navegador.

Para todas as sessões originadas de aplicações móveis nativas, é possível procurar por meio do Portal para localizá-las.

---

### Defina os atributos e objetos de evento para capturar

Antes de poder procurar por atributos e objetos de evento, deve-se configurar os atributos e objetos de evento que você deseja capturar. É possível capturar dados importantes de seus aplicativos móveis nativos.

- Consulte "Integrando Dados da Estrutura Cliente ao Tealeaf" no *Guia de Integração de Dados da Estrutura Cliente do IBM Tealeaf*.

A reprodução de sessões de aplicativo móvel por meio de JSON requer a configuração da estrutura de criação de log do IBM Tealeaf.

- CX Mobile Android Logging Framework: Consulte "ATUALIZAR TÍTULO AQUI" no *IBM Tealeaf CX Mobile Android Logging Framework Guide*.
- CX Mobile iOS Logging Framework: Consulte "ATUALIZAR TÍTULO AQUI" no *IBM Tealeaf CX Mobile iOS Logging Framework Guide*.

---

### Identifique sessões de aplicativo móvel com Mobile Device

Dados da sessão de aplicativo móvel de aplicativos móveis nativos possuem informações específicas no cabeçalho HTTP. As informações de cabeçalho identificam o dispositivo, a estrutura e a versão da estrutura de captura.

#### Informações do cabeçalho

Nos dados da sessão, as sessões que são geradas pelas aplicações móveis nativas são identificadas pela variável de solicitação a seguir, que é inserida no cabeçalho de HTTP:

```
HTTP_X_TEALEAF=device (<framework>) Lib/<version>
```

Onde

- device = uma sequência codificada permanentemente
- <framework> = iOS ou Android
- Lib/ = uma sequência codificada permanentemente
- <version> = o número da versão da estrutura de captura

Para versões baseadas em JSON do UI Capture, o valor do cabeçalho é UIC no formato:

```
HTTP_X_TEALEAF=device (<framework>) Lib/<version>
```

Onde

- device = uma sequência codificada permanentemente
- <framework> = iOS ou Android
- Lib/ = uma sequência codificada permanentemente
- <version> = o número da versão da estrutura de captura
- Para versões baseadas em XML do UI Capture, o cabeçalho é o seguinte exatamente:  
HTTP\_X\_TEALEAF=ClientEvent

## Atributo de Ocorrência do Tipo de Dispositivo Móvel

Para todas as sessões da estrutura cliente, as informações do cabeçalho são detectadas pelo atributo de ocorrência Dispositivo Móvel. Esse atributo de ocorrência detecta os valores para o valor <framework>.

## Dimensão de Dispositivo Móvel

Os valores detectados usando o atributo de ocorrência Mobile Device são registrados para a dimensão Mobile Device.

- Se o atributo de ocorrência Mobile Device Type for localizado, o evento de bloco de construção Mobile Device será acionado. Esse evento é usado apenas para registrar os valores nessa dimensão.

Esses valores podem ser registrados:

### Valor da Dimensão Descrição

**iOS** Indica uma sessão que é capturada de um dispositivo iOS pelo IBM Tealeaf CX Mobile iOS Logging Framework

**Android** Indica uma sessão capturada de um dispositivo Android pelo IBM Tealeaf CX Mobile Android Logging Framework

**valor nulo**

**Nota:** Para qualquer outra sessão, incluindo aquelas capturadas do IBM Tealeaf CX UI Capture j2, um valor nulo é registrado.

## Eventos associados

A dimensão Dispositivo Móvel é pré-configurada para ser incluída no grupo de relatórios Tipo de Tráfego. Esse grupo de relatórios é associado a um número de eventos que são fornecidos pelo Tealeaf. Quando esses eventos são acionados, os valores para a dimensão Mobile Device são registrados assim que a instalação ou o upgrade for concluído.

- O evento Page Count é usado como evento de exemplo para localizar as sessões usando essa dimensão. Esse evento ocorre uma vez por sessão no final da sessão, que fornece o meio de varredura de todas as sessões em busca desse valor de dimensão.

O evento Page Count é avaliado no final da sessão. Ele não pode ser usado como meio de localizar sessões de aplicativo móvel nativo entre as sessões ativas porque o evento ainda não foi disparado nas sessões ativas.

- É possível usar a dimensão Mobile Device para localizar sessões ativas. Para localizar as sessões ativas, associe a dimensão ou um de seus grupos de relatório a um evento que ocorre na primeira ocorrência da sessão, cada ocorrência, após cada ocorrência ou em qualquer acionador baseado em etapa.

É possível usar o Construtor de Relatório para identificar os eventos aos quais uma dimensão está associada. Consulte "Tealeaf Report Builder" no *Guia de Relatório do IBM Tealeaf*.

- É possível associar o grupo de relatórios Tipo de Tráfego a outras dimensões ou a dimensão Dispositivo Móvel a outros grupos de relatório para expandir o acesso a essas informações de segmentação.
- Para obter informações adicionais sobre associar dimensões e grupos de relatórios com eventos, consulte "Guia de Eventos TEM" no Manual do Gerenciador de Eventos do *IBM Tealeaf*.

---

## Procurar dados da sessão

É possível usar o Tealeaf Portal para procurar dados da sessão.

- Para obter mais informações sobre a procura do portal em geral, consulte "Procurando Dados da Sessão" no *Manual do Usuário do IBM Tealeaf cxImpact*.

## Procurando sessões no Portal por valor da dimensão

Usando os objetos de eventos fornecidos, é possível procurar sessões completas a partir de aplicações móveis nativas por meio do Portal.

Esse exemplo usa um evento que é calculado em cada sessão, mas não até o final da sessão. Portanto, esse exemplo não pode ser utilizado para localizar todas as instâncias entre sessões ativas. Para localizar as sessões ativas, você deve selecionar um evento diferente, que ocorre em cada ocorrência.

1. Efetue login no Portal.
2. No menu Portal, selecione **Procurar > Sessões Completas**.
3. Especifique o modelo e o Intervalo da Procura conforme necessário.
4. Para remover qualquer campo no painel de procura, clique no ícone X no canto superior direito.
5. No painel esquerdo, clique em **Categoria de Eventos**.
6. O campo de procura **Eventos** é incluído no painel de procura.
  - Se esse campo não estiver disponível, você deverá selecionar um modelo de procura diferente. Consulte "Procurando Dados da Sessão" no *Manual do Usuário do IBM Tealeaf cxImpact*.
  - Se nenhum modelo de procura contiver esse campo, ele deverá ser incluído em pelo menos um modelo de procura. Consulte "Configurando Modelos de Procura" no *Manual de Administração do IBM Tealeaf cxImpact*.
7. Opcional: Procurar a ocorrência de eventos específicos e valores de dimensão. Neste exemplo, o evento Tealeaf fornecido Page Count é usado e a dimensão Mobile Device já está associada a ele.
  - Para obter mais informações sobre como criar eventos para rastrear dados do aplicativo móvel nativo, consulte "Integrando Dados da Estrutura Cliente no Tealeaf" no *Guia de Integração de Dados da Estrutura Cliente do IBM Tealeaf*.

- a. Clique em <Selecione um evento.
  - b. No **Seletor de Evento**, abra o rótulo Eventos Padrão do Tealeaf.
  - c. Selecione o evento **Contagem de Páginas**. Clique em **Selecionar**.
  - d. O evento Contagem de Páginas é selecionado.
  - e. Clique em **Qualquer Dimensão**.
  - f. No Seletor de Dimensão, selecione a dimensão **Dispositivo Móvel**.  
Se a dimensão **Dispositivo Móvel** não estiver disponível, o grupo de relatórios (Tipo de Tráfego) que a contém não estará associado ao evento que você selecionou para uso.
  - g. No Seletor de Valor de Dimensão, selecione ou **Android** ou **iOS** dependendo do tipo de sessão que você estiver procurando.
  - h. Clique em **Selecionar**. O valor da dimensão é selecionado como parte do termo da procura.
8. Opcional: Procurar por sessões em uma das diversas estruturas do aplicativo móvel nativo:
    - a. Altere o valor Escopo de Procura para **OU - Qualquer Sessão**.
    - b. Repita as etapas para incluir o evento Contagem de Páginas usando a dimensão **Dispositivo Móvel**.
    - c. Para o valor da dimensão, selecione um tipo de aplicação móvel nativa diferente.
  9. Opcional: Procurar por sessões que são iniciadas de qualquer um dos dispositivos iOS ou Android. Configure a página de procura para ser semelhante a:



Figura 4. Procura do Portal - Termos da Procura Evento + Valor da Dimensão

10. Opcional: Modifique a procura conforme necessário.  
Configure o Intervalo de Procura o mais limitado possível para localizar as sessões necessárias.
11. Quando estiver pronto para procurar, clique em **Procurar**. Os resultados são exibidos na lista de sessões padrão. Consulte "Resultados da Procura"

## Resultados da Procura

Após o retorno dos resultados da procura, eles serão exibidos no modelo da lista de sessão padrão que está associado ao modelo de procura que você utilizou.

Este diagrama mostra os Resultados da Procura do Portal para uma procura para todas as sessões móveis.

Completed Session Search ▶ Session List

Displaying 100 of 233 matching sessions. Displayed Time Zone: (UTC-08) Pacific Standard Time

Analyze Segment | Manage Segments | Download All Session List Template: Mobile

Active Session

Drag Column Headers Here To Group

	Session Time	Duration	Login ID	Android Login Name	iOS Login Name	Events	Hits
	01/19/2012 15:42:33	00:02:14	userid222				237
	01/18/2012 15:23:12	00:03:35	Tester1				174
	01/18/2012 16:18:35	00:06:36	Gigo				172
	01/19/2012 14:50:00	00:04:03					168
	01/19/2012 14:12:02	00:02:31	Hdd				161
	01/17/2012 15:57:39	00:00:01					147
	01/23/2012 10:21:03	00:03:26	Hhd				124
	01/19/2012 15:54:29	00:07:01					124
	01/18/2012 15:34:48	00:02:15	tishopper				122
	01/23/2012 11:05:46	00:06:07	tester				108
	01/20/2012 15:50:17	00:00:53	tishopper				106
	01/19/2012 17:50:13	00:01:07	tishopper				106
	01/19/2012 15:36:45	00:03:11	tishopper				106
	01/19/2012 14:29:38	00:01:03	samsung2				101
	01/18/2012 16:24:16	00:00:07	tishopper				101
	01/19/2012 15:02:31	00:04:37	samsung4				100
	01/19/2012 16:01:21	00:01:23	samsung12				98
	01/20/2012 17:14:18	00:03:27					94
	01/19/2012 11:45:00	00:01:03	samsung1				93
	01/19/2012 17:38:44	00:01:20	tishopper				89

1 2 3 4 5 Page 1 of 5 (100 items)

[Show Server Results Distribution](#)

Search Query: (tltstseventuniqueid contains 75)

Search Range: 01/16/2012 00:00:00 - 01/23/2012 23:59:59

Figura 5. Procura do Portal - Resultados da Procura

A lista de sessões inclui colunas para o identificador do usuário que é capturado por cada uma das Estruturas de Criação de Log implementadas.

- Para obter mais informações sobre a configuração dos modelos de procura, consulte "Configurando Modelos de Procura" no *Manual de Administração do IBM Tealeaf cxImpact*.

Esta tabela lista e descreve os comandos disponíveis:

Tabela 3. Resultados da Procura.

Comando	Ícone	Descrição
Reproduzir		Exibe a sessão no navegador. Consulte o "Reproduzir sessões de aplicativo móvel como capturas de tela" na página 32.
Lista de Páginas		Visualize a lista de páginas da sessão. Consulte "Procurando Dados da Sessão" no <i>Manual do Usuário do IBM Tealeaf cxImpact</i> .
QuickView		Abra a sessão QuickView, na qual é possível revisar o evento e dados dimensionais para cada evento que foi acionado na sessão. Consulte "Procurando Dados da Sessão" no <i>Manual do Usuário do IBM Tealeaf cxImpact</i> .
Informações da Sessão		Visualizar propriedades da sessão. Consulte "Procurando Dados da Sessão" no <i>Manual do Usuário do IBM Tealeaf cxImpact</i> .
Enviar para Testador de Evento		Envie a sessão selecionada para o Testador de Evento como dados de amostra. Consulte "Testador de Eventos" no <i>Manual do Gerenciador de Eventos do IBM Tealeaf</i> .

Consulte "Procurando Dados da Sessão" no *Manual do Usuário do IBM Tealeaf cxImpact*.

## Reproduzir Sessões do Aplicativo Móvel como sessões da web HTML

O método de representação HTML reproduz uma sessão de aplicativo móvel na reprodução baseada em navegador como seria uma sessão da web HTML. Sem o método de representação HTML, você visualizaria a sessão de aplicativo móvel como uma série de capturas de tela.

### Vantagens

Há diversas vantagens em usar o método de representação HTML para reproduzir sessão de aplicativo móvel por meio de capturas de tela.

- Capacidade para mascarar informações privadas
- Capacidade para extrair interações com o usuário (eventos de UI) nas páginas HTML criadas a partir de dados JSON
- Tamanho menor dos dados

### Dados JSON

O método de representação HTML usa dados JSON que são capturados pelas Estruturas de Criação de Log do CX Mobile para criar uma coleção de páginas HTML. Cada página é uma coleção de eventos de UI dentro de uma sequência JSON. Quando o Servidor de Reprodução localiza uma ocorrência com uma sequência JSON:

- As mensagens Tipo 10 são convertidas em HTML por meio de um mecanismo de modelo para renderizar a coleção de páginas HTML que representam as telas de aplicativo móvel
- As mensagens Tipo 4 que se seguem a uma mensagem Tipo 10 são filtradas para produzir eventos de UI associados que são visíveis na Lista de Navegação

O detalhamento de mensagens fornece a você uma percepção mais profunda das suas sessões de aplicativo móvel.

## Modelos

Os modelos usados pelo mecanismo de modelo podem ser customizados para atender suas necessidades de negócios. Para configurar seus modelos, entre em contato com o IBM Tealeaf Professional Services ou consulte "Customização da reprodução de sessão de aplicativo nativo" no *Manual de configuração do IBM Tealeaf CX*.

## Convenção de nomenclatura

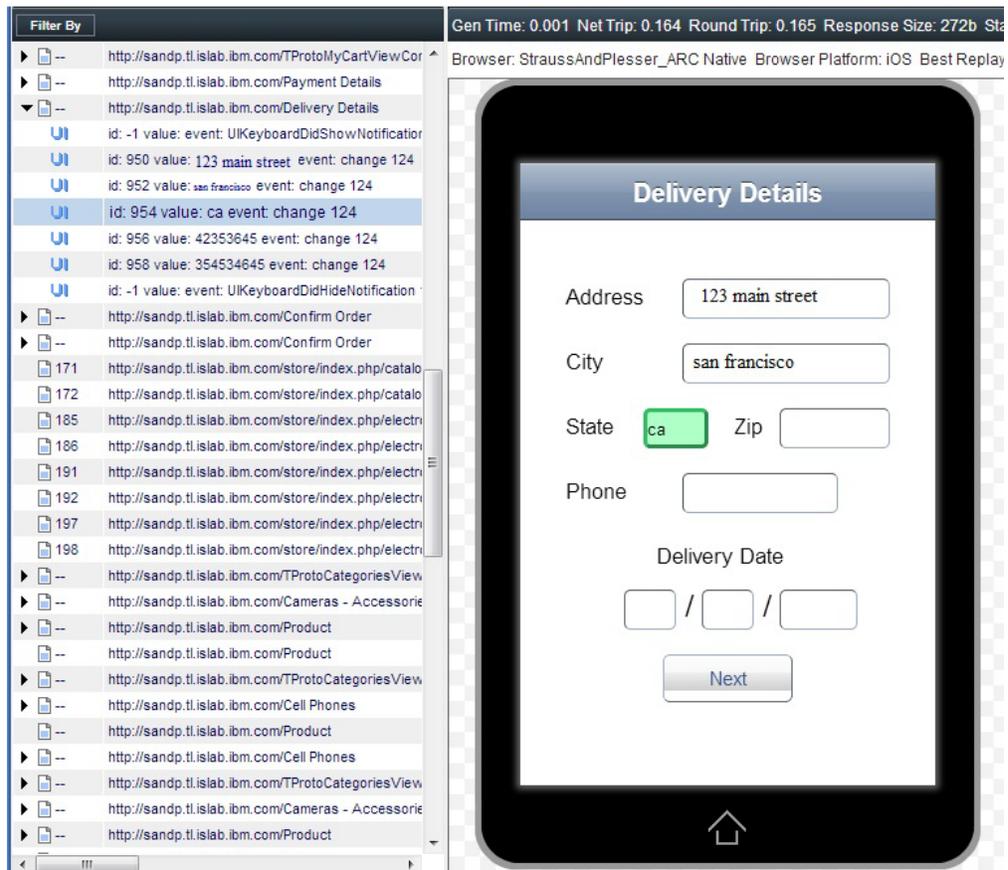
Ao reproduzir uma sessão de aplicativo móvel e usar uma página de destino do Tealeaf que não corresponde à convenção de nomenclatura de `TealeafTarget.*`, é possível ver eventos de UI nativos que estão associados a suas páginas não convencionais de destino do Tealeaf quando pertencem a uma página anterior. Para evitar esta associação, crie uma regra para ignorar a reprodução da URL para filtrar suas páginas de Destino do Tealeaf não convencionais da Lista de Navegação.

## Configuração

A reprodução de sessões de aplicativo móvel por meio de representação HTML requer a configuração da estrutura de criação de log do IBM Tealeaf.

- CX Mobile Android Logging Framework: Consulte "Log Screen Layout for Android Mobile App Replay" no *IBM Tealeaf CX Mobile Android Logging Framework Guide*.
- CX Mobile iOS Logging Framework: Consulte "Log Screen Layout for iOS Mobile App Replay" no *IBM Tealeaf CX Mobile iOS Logging Framework Guide*.

**Nota:** Se você reproduzir uma sessão de aplicativo móvel sem nenhum dado do CX UI Capture j2, a aparência de dispositivo móvel poderá ser grande. A aparência de dispositivo móvel grande se deve ao fato de que o IBM Tealeaf não recebeu nenhum dado do CX UI Capture j2. Quando não há dados do CX UI Capture j2, os dados do agente do usuário são o fallback. Os dados do agente do usuário podem não estar corretos ou normalizados adequadamente.



## Limitações de Representação HTML

Ao reproduzir representações HTML de sessões geradas por aplicativos Android, há muitas vezes páginas vazias na **Lista de navegação**. Durante a renderização, as páginas de destino são convertidas em ScreenViews e eventos de UI. Entretanto, as páginas de destino originais permanecem na **Lista de navegação** e aparecem como páginas vazias.

É possível usar a regra Ignorar URLs para remover qualquer uma dessas páginas originais da **Lista de navegação** que não são necessárias.

Para remover essas páginas originais da **Lista de navegação**, clique com o botão direito do mouse na página target.php na lista de navegação e clique em **Remover esta página da reprodução**.

A regra Ignorar URLs não funciona nas sessões que são geradas por aplicativos iOS.

## Reproduzir sessões de aplicativo móvel como capturas de tela

É possível reproduzir sessões com capturas de tela de aplicativo móvel na Reprodução Baseada em Navegador.

A captura de tela requer a configuração da Estrutura da Criação de Log do IBM Tealeaf.

- Estrutura de Criação de Log do Android: Consulte o Guia de Estrutura de Criação do Log do Android do *IBM Tealeaf*.

- Estrutura de Criação de Log do iOS: Consulte o Guia de Estrutura de Criação de Log do iOS do *IBM Tealeaf*.
- “Reprodução da sessão BBR” na página 34

## Reproduzir limitações da captura de tela

Conforme o visitante percorre as diferentes visualizações do aplicativo nativo, uma captura de tela pode ser capturada e enviada para o Tealeaf para exibição. Durante a exibição de aplicativos nativos móveis, as capturas de tela estáticas de cada visualização são exibidas.

As telas são capturados assim que a visualização é inicializada e antes que os dados sejam preenchidos em qualquer campo. Isso limita a exposição de dados sensíveis para o Tealeaf.

Para sessões baseadas no Android, as imagens capturadas do servidor da web são armazenadas no início da sessão. As imagens que são capturadas da instância local do aplicativo nativo são armazenadas nos locais apropriados durante toda a sessão.

As sessões da aplicação móvel nativa não são reproduzidas utilizando a aparência do dispositivo móvel.

Há um problema conhecido no qual o PCA não reconhece corretamente a codificação UTF-8 nos dados que são enviados das estruturas clientes. Os dados podem ser deformados na sessão armazenada, causando problemas na criação de eventos e na procura.

**Atenção:** As informações a seguir se aplicam apenas ao IBM Tealeaf versão 9.0A. A versão 9.0A pode reconhecer corretamente a codificação UTF-8 nos dados enviados pelas estruturas clientes.

### Requisito do agente do usuário

A sequência do agente do usuário deve corresponder a uma sequência do usuário nos padrões públicos que foram implementados em sua solução do Tealeaf.

Sua estrutura cliente deverá ser configurada para relatar uma sequência do agente do usuário no cabeçalho de solicitação HTTP\_USER\_AGENT. Se a estrutura for configurada de forma diferente, as informações de análise do agente do usuário estendido que são exibidas no BBR serão relatadas como desconhecidas na barra de ferramentas na parte superior da visualização de reprodução.

- A captura de informações do agente do usuário requer configuração adicional. Para obter mais informações sobre a detecção do agente do usuário, consulte "Gerenciando Agentes do Usuário" no *Manual de Administração do IBM Tealeaf cxImpact*.

## Como recursos específicos do navegador são renderizados na reprodução do BBR

As sessões que são solicitadas por um usuário BBR são transmitidas pelo Servidor de Reprodução para um renderizador apropriado para a origem da sessão. Por exemplo, as sessões do Firefox são transmitidos para o renderizador Gecko, enquanto as sessões do Chrome/WebKit são transmitidas para o renderizador do Chrome.

Para renderizar sessões que são capturadas de dispositivos móveis para exibição no navegador da web, o Servidor de Reprodução do Tealeaf usa um renderizador

integrado que é baseado no mecanismo Chromium. Para obter melhores resultados na reprodução de sessões baseadas em dispositivo móvel, o Tealeaf recomenda que você use o navegador Chrome na Reprodução Baseada em Navegador.

O renderizador do Chrome deve ser ativado. Consulte "Configurando o Servidor de Reprodução" no *Manual de Configuração do IBMTealeaf CX*.

O estilo específico do navegador não pode ser aplicado apropriadamente às sessões entregues a um tipo diferente de navegador. Por exemplo, estilos específicos do WebKit não podem ser aplicados a uma sessão que é renderizada e entregue a um navegador Firefox.

## **Dimensões da tela de captura de imagem para dispositivos móveis**

Se a análise de licença do IBM Tealeaf CX Mobile e de agente do usuário estendido estiver ativada, as imagens capturadas serão exibidas nas dimensões da tela que são usadas no dispositivo móvel.

Este dispositivo é o mesmo dispositivo do qual a sessão do aplicativo nativo foi capturada.

Para sessões da aplicativo móvel nativo, a exibição de imagens é determinada pela Estrutura de Criação de Log, que sempre captura telas na resolução configurada atualmente para o dispositivo. As dimensões não podem ser configuradas na BBR para sessões de aplicação móvel nativa.

Para a estrutura de criação de log do Android, as dimensões da captura de tela são representadas na barra de navegação esquerda e a imagem é redimensionada no BBR. Se o dispositivo Android tiver uma largura ou altura menor de 320 pixels, a imagem não será escalada.

- Para obter mais informações sobre a análise do agente do usuário estendida, consulte "Gerenciando Agentes do Usuário" no *Manual de Administração do IBM Tealeaf cxImpact*.

## **Reprodução da sessão BBR**

No BBR, é possível revisar as imagens da tela selecionando os itens apropriados na Lista de Navegação. Essas entradas indicam que uma nova visualização foi carregada, mas não preenchida com dados ainda.

Este diagrama mostra a Lista de Navegação:

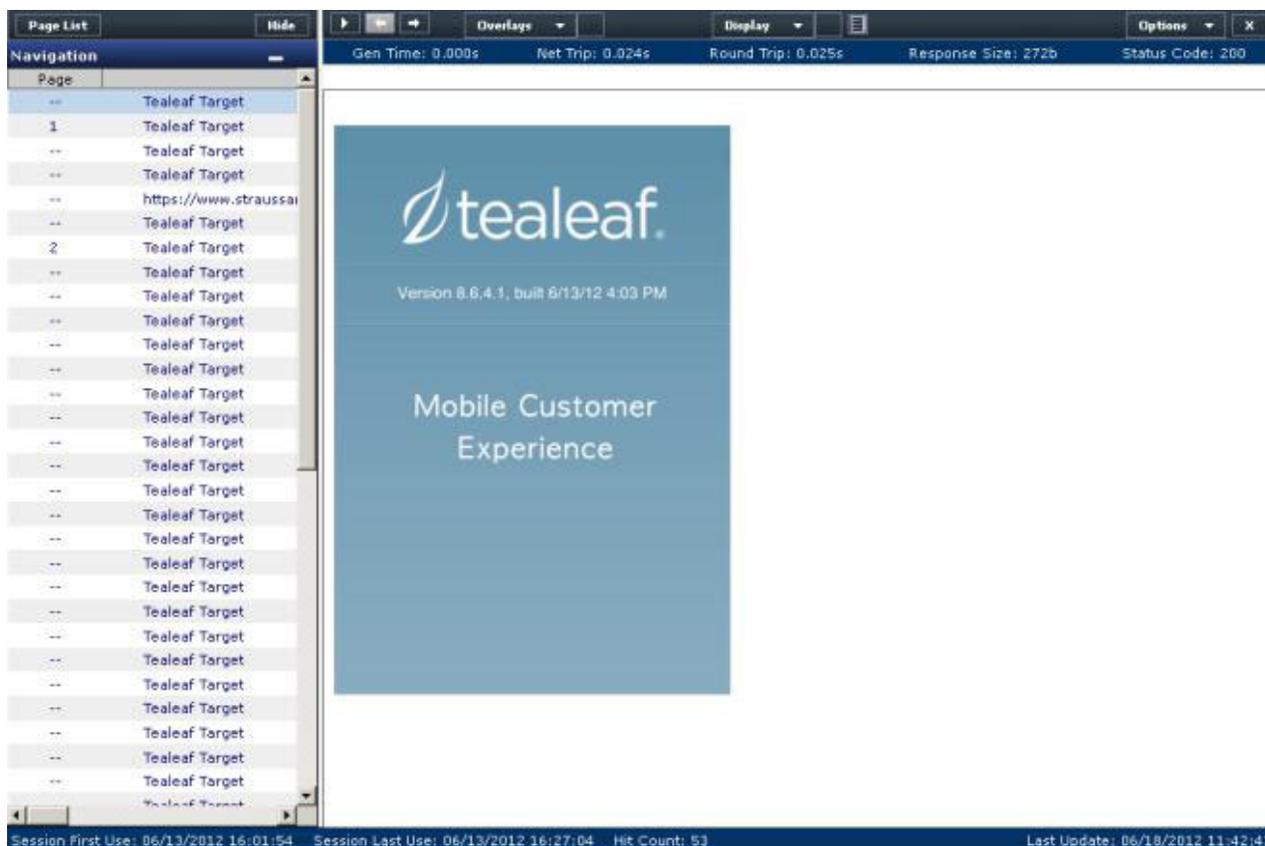


Figura 6. Aplicação Móvel Nativa - Reprodução de Sessão BBR

Na Lista de Páginas Navegáveis, as visualizações da aplicação móvel nativa e as mudanças na interface com o usuário não são numeradas.

Para obter mais informações sobre a Reprodução Baseada no Navegador, consulte "Reprodução Baseada no Navegador CX" no *Manual do Usuário do IBM Tealeaf cxImpact*.

### Sincronização de interação

Se o seu aplicativo móvel nativo permitir interações baseadas na web com um servidor da web que é monitorado pelo Tealeaf, essas interações da web serão transmitidas assim que elas ocorrerem.

As interações do aplicativo móvel nativo são armazenadas e enviadas periodicamente. Elas têm registro de data e hora por PCA após as interações da web, que são enviadas em tempo real. Durante a reprodução, as interações da web podem ser listadas e exibidas antes das interações da aplicação móvel nativa que ocorreram antes. Esse problema é tratado em uma construção posterior.

Dependendo de como os dados são capturados pela Estrutura de Criação de Log e pelo aplicativo cliente, os dados do usuário poderão estar disponíveis nas entradas da Lista Navegável entre as entradas de captura de tela.

## Configuração de Reprodução Baseada em Navegador Recomendada

Para obter melhores resultados na exibição de sessões por meio da BBR, o IBM Tealeaf recomenda definições de configuração específicas na BBR.

Opções que não são mencionadas aqui podem ser especificadas com base em seu ambiente Tealeaf.

*Tabela 4. Configuração de BBR.* Esta tabela lista e descreve as definições de configuração BBR recomendada.

Configuração	Valor	Notas
<b>Visualizar &gt; Informações do Agente do Usuário</b>	Não selecionar.	Por padrão, as informações do agente do usuário não são preenchidas para aplicações móveis nativas. Consulte "Agente de Sessão de Referência do Tealeaf" no <i>Manual de Configuração do IBM Tealeaf CX</i> .
<b>Opções &gt; Numeração de página &gt; Usar números de ocorrência</b>	Selecione.	Quando a lista de páginas é exibida por número de ocorrências, os itens são numerados no formato a seguir: <Letter><Index>  onde: <ul style="list-style-type: none"> <li>• &lt;Letter&gt; corresponde a uma letra do alfabeto, cada qual identificando um fragmento de sessão diferente.</li> <li>• &lt;Index&gt; corresponde ao índice de visualizações em um ScreenView.</li> </ul>
<b>Opções &gt; Nome da página &gt; Usar título da página</b>	Selecione.	Quando selecionado, é possível ver facilmente quais páginas são marcadas como Destino do Tealeaf. Algumas das páginas do Tealeaf Target identificam as capturas de tela para revisão. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Quando desmarcado, as páginas são exibidas por URL, que pode exigir que você amplie ou role a Lista de Páginas Navegáveis para revisão.</li> </ul>
<b>Opções &gt; Avançado &gt; Mesclar fragmentos de sessão</b>	Não selecionar.	Como os aplicativos móveis nativos são colocados em sessão de uma maneira diferente, essa opção não funciona para exibição de aplicativo móvel nativo.
<b>Opções &gt; Avançado &gt; Relatar erros de Javascript</b>	Não selecionar.	Não se aplica.
<b>Opções &gt; Redimensionar visualização para corresponder à sessão</b>	Não selecionar.	Área de janela de reprodução é redimensionada automaticamente para o tamanho da captura de tela que é fornecida pela Estrutura de Criação de Log. Essa configuração requer que as informações do agente do usuário sejam aplicadas. Consulte o "Requisito do agente do usuário" na página 33.

Consulte "Reprodução Baseada em Navegador CX" no *Manual do Usuário do IBM Tealeaf cxImpact*.

Consulte "Opções do BBR " no *Manual do Usuário do IBM Tealeaf cxImpact*



---

## Capítulo 4. Eventos para visitantes móveis

Por meio de dados de referência WURFL, o Tealeaf pode ser configurado para identificar visitantes móveis com base nos dados que são armazenados na solicitação pelo Tealeaf. É possível configurar o Tealeaf para detectar visitantes móveis e gerar eventos para detectá-los.

### Ativar a detecção do agente do usuário estendido

Para identificar visitantes móveis por meio de dados de referência WURFL, deve-se ativar a Detecção do Agente do Usuário.

- Consulte "Configurando a Detecção do Agente do Usuário" no *Manual de Administração do IBM Tealeaf cxImpact*.

### Importe o Painel do CX Mobile

O módulo IBM Tealeaf CX Mobile inclui um conjunto de eventos para visitantes móveis. Esses eventos podem ser importados com o Painel de Tráfego Móvel, que deve ser importado na sua solução Tealeaf.

### Como visitantes móveis são detectados

Quando a detecção do agente do usuário estendido for ativada, os dados relevantes aos dispositivos móveis são capturados e inseridos na seção [ExtendedUserAgent] da solicitação pelo agente de sessão de Referência do Tealeaf.

O agente de sessão de Referência do Tealeaf deve ser ativado no seu pipeline de processamento do Tealeaf.

- Consulte "Agente de sessão de Referência do Tealeaf" no *Manual de Configuração do IBM Tealeaf CX*.
- Consulte "Editor de Pipeline de TMS" no *Manual de Administração do IBM Tealeaf cxImpact*.

---

## Como Visitantes Móveis São Detectados

Quando a detecção do agente do usuário estendido for ativada, os dados relevantes aos dispositivos móveis são capturados e inseridos na seção [ExtendedUserAgent] da solicitação pelo agente de sessão de Referência do Tealeaf.

O agente de sessão de Referência do Tealeaf deve ser ativado no seu pipeline de processamento do Tealeaf.

- Consulte "Agente de Sessão de Referência do Tealeaf" no *Manual de Configuração do IBM Tealeaf CX*.
- Consulte "Editor de Pipeline de TMS" no *Manual de Administração do IBM Tealeaf cxImpact*.

### Informações inseridas na solicitação

Quando o agente da sessão de Referência do Tealeaf detecta uma sessão móvel, o padrão WURFL é verificado e qualquer informação disponível é inserida na solicitação.

Este código é um exemplo da seção [ExtendedUserAgent] da solicitação:

```
[ExtendedUserAgent]
TLT_BROWSER=Openwave Mobile Browser
TLT_BROWSER_VERSION=Openwave Mobile Browser6.2
TLT_BROWSER_PLATFORM=
TLT_TRAFFIC_TYPE=MOBILE
TLT_BROWSER_JAVASCRIPT=false
TLT_BROWSER_COOKIES=true
TLT_BRAND=LG
TLT_MODEL=LG MX510
TLT_SCREEN_HEIGHT=220
TLT_SCREEN_WIDTH=176
TLT_COLOR_DEPTH=65536
TLT_PICTURE_SUPPORT=true
TLT_VIDEO_SUPPORT=false
TLT_STREAMING_SUPPORT=false
```

### **Como navegadores da web móveis de registro automático são identificados**

Navegadores de dispositivo móvel com relatório automáticos são identificados na Caixa do Tealeaf com base no valor da variável do agente do usuário estendido.

Quando o valor TLT\_TRAFFIC\_TYPE=MOBILE da variável [ExtendedUserAgent] é configurado como MOBILE, o agente do usuário é um dispositivo móvel. Esse valor é usado para preencher o atributo de sessão fornecido Tipo de Tráfego do Navegador, que contém o valor MOBILE para esses navegadores de dispositivo móvel de relatório automático.

Esse atributo de sessão pode então ser referenciado em suas definições de evento.

### **Identificar os aplicativos da web móvel pela dimensão Traffic Type**

Com as estruturas de criação de log Android e iOS, é possível usar a dimensão Traffic Type para identificar sessões que foram capturadas.

Deve-se ter licenças para esses produtos para usar a dimensão Traffic Type para identificar sessões:

- *Guia de Estrutura de Criação de Log de Android do IBM Tealeaf*
- *Guia de Estrutura de Criação de Log de iOS do IBM Tealeaf*

Essas estruturas clientes enviam informações do agente do usuário para captura pelo Tealeaf. O agente da sessão de Referência do Tealeaf interpreta as informações do agente do usuário e preenche a seção [ExtendedUserAgent], incluindo a variável TLT\_TRAFFIC\_TYPE:

```
TLT_TRAFFIC_TYPE=MOBILE_APP
```

Quando esse valor é configurado como MOBILE\_APP, o agente do usuário é uma aplicação móvel nativa.

Esse valor é exibido na dimensão Tipo de Tráfego. Consulte o “Use a dimensão de Tipo de Tráfego para identificar sessões de navegadores de registro automático” na página 56.

### **Referência de Variável de Solicitação**

Variáveis de solicitação são usadas em eventos.

Esta tabela lista e descreve as variáveis de solicitação:

Cabeçalho	Cabeçalho
TLT_BROWSER	O tipo de navegador para o dispositivo móvel.
TLT_BROWSER_VERSION	A versão de navegadores para o dispositivo móvel.
TLT_BROWSER_PLATFORM	O sistema operacional em uso, se o dispositivo for móvel.
TLT_TRAFFIC_TYPE	O tipo de tráfego para o dispositivo. Os dispositivos móveis de relatório automático têm esse valor configurado como MOBILE.
TLT_BROWSER_JAVASCRIPT	O dispositivo aceita e executa JavaScript? Valores possíveis: True, false ou Unknown, que significa que os dados não estão presentes.
TLT_BROWSER_COOKIES	O dispositivo aceitar cookies? Valores possíveis: True, False ou Desconhecido, que significa que os dados não estão presentes.
TLT_BRAND	A marca do dispositivo móvel.
TLT_MODEL	O nome do modelo para o dispositivo móvel.
TLT_SCREEN_HEIGHT	Altura da tela no dispositivo móvel.
TLT_SCREEN_WIDTH	Largura da tela no dispositivo móvel.
TLT_COLOR_DEPTH	Número de cores que o dispositivo pode exibir.
TLT_PICTURE_SUPPORT	O dispositivo suporta a exibição de formatos de figura? Valores possíveis: True, False ou Desconhecido, que significa que os dados não estão presentes.
TLT_VIDEO_SUPPORT	O dispositivo suporta download de vídeo? Valores possíveis: True, False ou Desconhecido, que significa que os dados não estão presentes.
TLT_STREAMING_SUPPORT	O dispositivo suporta conexões de vídeo? Valores possíveis: True, False ou Desconhecido, que significa que os dados não estão presentes.

---

## Eventos Móveis

O Tealeaf fornece um conjunto de eventos Mobile para suportar o rastreamento de eventos da interface com o usuário que são capturados por meio de uma estrutura cliente do Tealeaf . Esses objetos podem ser usados como base para a construção de outros objetos de evento para rastreamento das características específicas de seu aplicativo cliente.

### Informações sobre Mobile

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

## Gesto de Toque Duplo

.session(0) Evento de mensagem

### Nome de Exibição

Double Tap Gesture

### Nome Interno

CUST.E\_DOUBLE\_TAP\_GESTURE

### Modo Avançado

verdadeiro

### Descrição

.session(0) Evento de mensagem

### ImageSrc

default.gif

### DisplayInPortal

verdadeiro

### DisplayInSessionList

verdadeiro

## JavaScript: (Somente Modo Avançado)

```
// Generated by Tealeaf Event Manager
```

```
// NOTE: Do not change event name
```

```
function CUST$E_DOUBLE_TAP_GESTURE()
```

```
{
```

```
    if ($F.factCount("TL.F_E_MOBILE_SESSION_START_BB") > 0 && $P["TL.P_SESSIONS_0_MESSAGE_STEP_ENTRY_IN_REQUEST"].firstValue().
```

```
    toUpperCase() == "DOUBLETAP")
```

```
    {
```

```
        // Set fact for Report Group: No Dimension Report Group
```

```
        $F.setFact("CUST.F_E_DOUBLE_TAP_GESTURE", "TLT$NULL");
```

```
        // Set fact for Report Group: Gesture Report Group
```

```
        $F.setFact("CUST.F_E_DOUBLE_TAP_GESTURE_FACT2", "TLT$NULL");
```

```
    }
```

```
}
```

## Exceção

Exceção geral

### Nome de Exibição

Exception

### Nome Interno

CUST.E\_EXCEPTION

### Modo Avançado

verdadeiro

### Descrição

Exceção geral

### ImageSrc

default.gif

### DisplayInPortal

verdadeiro

### DisplayInSessionList

verdadeiro

## JavaScript: (Somente Modo Avançado)

```
// Generated by Tealeaf Event Manager

// NOTE: Do not change event name
function CUST$E_EXCEPTION()
{
    if ($F.factCount("TL.F_E_MOBILE_SESSION_START_BB") > 0 && $P["TL.STEP_
MESSAGE_TYPE"].firstValue().toUpperCase() == "6")
    {
        // Set fact for Report Group: No Dimension Report Group
        $F.setFact("CUST.F_E_EXCEPTION", "TLT$NULL");
        // Set fact for Report Group: Gesure Report Group
        $F.setFact("CUST.F_E_EXCEPTION_FACT2", "TLT$NULL");
        // Set fact for Report Group: Gesure Report Group 3
        $F.setFact("CUST.F_E_EXCEPTION_FACT3", "TLT$NULL");
    }
}
```

## Gesto

Qualquer gesto registrado qualifica.

### Nome de Exibição

Gesture

### Nome Interno

CUST.E\_GESTURE

### Modo Avançado

verdadeiro

### Descrição

Qualquer gesto registrado qualifica.

### ImageSrc

default.gif

### DisplayInPortal

verdadeiro

### DisplayInSessionList

verdadeiro

## JavaScript: (Somente Modo Avançado)

```
// Generated by Tealeaf Event Manager

// NOTE: Do not change event name
function CUST$E_GESTURE()
{
    if ($F.factCount("TL.F_E_MOBILE_SESSION_START_BB") > 0 && $P["TL.STEP_
MESSAGE_TYPE"].firstValue().toUpperCase() == "11")
    {
        // Set fact for Report Group: No Dimension Report Group
        $F.setFact("CUST.F_E_GESTURE", "TLT$NULL");
        // Set fact for Report Group: Gesure Report Group
        $F.setFact("CUST.F_E_GESTURE_FACT2", "TLT$NULL");
    }
}
```

## Modelo do Dispositivo Móvel

Nome do modelo do dispositivo móvel

### Nome de Exibição

Mobile Model Name

**Nome Interno**

CUST.E\_MOBILE\_MODEL

**Modo Avançado**

verdadeiro

**Descrição**

Nome do modelo do dispositivo móvel

**ImageSrc**

default.gif

**DisplayInPortal**

verdadeiro

**DisplayInSessionList**

verdadeiro

**JavaScript: (Somente Modo Avançado)**

// Generated by Tealeaf Event Manager

```
// NOTE: Do not change event name
function CUST$E_MOBILE_MODEL()
{
  if ($F.factCount("TL.F_E_MOBILE_SESSION_START_BB") > 0 && $P["TLT.P__MODEL"].
patternFound())
  {
    // Set fact for Report Group: No Dimension Report Group
    $F.setFact("CUST.F_E_MOBILE_MODEL", $P["TLT.P__MODEL"].firstValue());
  }
}
```

**Contagem da Sessão Móvel**

Contagem de sessões móveis.

**Nome de Exibição**

Mobile Session Count

**Nome Interno**

CUST.E\_MOBILE\_SESSION\_COUNT

**Modo Avançado**

verdadeiro

**Descrição**

Contagem de sessões móveis.

**ImageSrc**

default.gif

**DisplayInPortal**

verdadeiro

**DisplayInSessionList**

verdadeiro

**JavaScript: (Somente Modo Avançado)**

// Generated by Tealeaf Event Manager

```
// NOTE: Do not change event name
function CUST$E_MOBILE_SESSION_COUNT()
{
  if ($F.factCount("TL.F_E_MOBILE_SESSION_START_BB") > 0)
  {
```

```

// Set fact for Report Group: No Dimension Report Group
$F.setFact("CUST.F_E_MOBILE_SESSION_COUNT_DG_NONE", "TLT$NULL");
// Set fact for Report Group: Gesure Report Group
$F.setFact("CUST.F_E_MOBILE_SESSION_COUNT_FACT1", "TLT$NULL");
// Set fact for Report Group: Gesure Report Group 2
$F.setFact("CUST.F_E_MOBILE_SESSION_COUNT_FACT2", "TLT$NULL");
// Set fact for Report Group: Gesure Report Group 3
$F.setFact("CUST.F_E_MOBILE_SESSION_COUNT_FACT3", "TLT$NULL");
// Set fact for Report Group: Device Model / OS Version
$F.setFact("CUST.F_E_MOBILE_SESSION_COUNT_FACT4", "TLT$NULL");
}
}

```

## Comprimento da Sessão do Dispositivo Móvel (seg.)

Comprimento total da sessão em segundos (fim da sessão).

### Nome de Exibição

Mobile Session Length (sec)

### Nome Interno

CUST.E\_MOBILE\_SESSION\_SECS

### Modo Avançado

verdadeiro

### Descrição

Comprimento total da sessão em segundos (fim da sessão).

### ImageSrc

default.gif

### DisplayInPortal

verdadeiro

### DisplayInSessionList

falso

## JavaScript: (Somente Modo Avançado)

// Generated by Tealeaf Event Manager

```

// NOTE: Do not change event name
function CUST$E_MOBILE_SESSION_SECS()
{
  if ($F.factCount("TL.F_E_MOBILE_SESSION_START_BB") > 0)
  {
    // Set fact for Report Group: No Dimension Report Group
    $F.setFact("CUST.F_E_MOBILE_SESSION_SECS_DG_NONE", $S.TotalTime);
    // Set fact for Report Group: Traffic Type
    $F.setFact("CUST.F_E_MOBILE_SESSION_SECS_DG_TLT_TRAFFIC_TYPE",
    $S.TotalTime);
    // Set fact for Report Group: Gesure Report Group 3
    $F.setFact("CUST.F_E_MOBILE_SESSION_SECS_FACT1", $S.TotalTime);
    // Set fact for Report Group: Gesure Report Group
    $F.setFact("CUST.F_E_MOBILE_SESSION_SECS_FACT2", $S.TotalTime);
  }
}

```

## Tamanho da Sessão do Dispositivo Móvel (MB)

Total de todos os tamanhos de Rep. e Req. (fim da sessão)

### Nome de Exibição

Mobile Session Size (MB)

**Nome Interno**

CUST.E\_MOBILE\_SESSION\_MB

**Modo Avançado**

verdadeiro

**Descrição**

Total de todos os tamanhos de Rep. e Req. (fim da sessão)

**ImageSrc**

default.gif

**DisplayInPortal**

verdadeiro

**DisplayInSessionList**

falso

**JavaScript: (Somente Modo Avançado)**

// Generated by Tealeaf Event Manager

// NOTE: Do not change event name

function CUST\$E\_MOBILE\_SESSION\_MB()

{

if (\$F.factCount("TL.F\_E\_MOBILE\_SESSION\_START\_BB") &gt; 0)

{

// Set fact for Report Group: No Dimension Report Group

\$F.setFact("CUST.F\_E\_MOBILE\_SESSION\_MB\_DG\_NONE", \$F.getLastFact

("TL.F\_E\_REPORT\_WS\_SESSION\_MB\_DG\_NONE").NumericValue);

// Set fact for Report Group: Traffic Type

\$F.setFact("CUST.F\_E\_MOBILE\_SESSION\_MB\_DG\_TLT\_TRAFFIC\_TYPE", \$F.getLastFact

("TL.F\_E\_REPORT\_WS\_SESSION\_MB\_DG\_NONE").NumericValue);

// Set fact for Report Group: Gesure Report Group 3

\$F.setFact("CUST.F\_E\_MOBILE\_SESSION\_MB\_FACT1", \$F.getLastFact

("TL.F\_E\_REPORT\_WS\_SESSION\_MB\_DG\_NONE").NumericValue);

// Set fact for Report Group: Gesure Report Group

\$F.setFact("CUST.F\_E\_MOBILE\_SESSION\_MB\_FACT2", \$F.getLastFact

("TL.F\_E\_REPORT\_WS\_SESSION\_MB\_DG\_NONE").NumericValue);

}

}

**Início da Sessão do Dispositivo Móvel [BB]**

Início de uma sessão de dispositivo móvel.

**Nome de Exibição**

Mobile Session Start [MB]

**Nome Interno**

CUST.E\_MOBILE\_SESSION\_START\_BB

**Modo Avançado**

verdadeiro

**Descrição**

Início de uma sessão de dispositivo móvel.

**ImageSrc**

default.gif

**DisplayInPortal**

falso

**DisplayInSessionList**

falso

## JavaScript: (Somente Modo Avançado)

```
// Generated by Tealeaf Event Manager

// NOTE: Do not change event name
function TL$E_MOBILE_SESSION_START_BB()
{
    if ($P["TL.TLT_TRAFFIC_TYPE"].firstValue() == "MOBILE" ||
    $P["TL.TLT_TRAFFIC_TYPE"].firstValue() == "MOBILE_APP")
    {
        // Set fact for Report Group: No Dimension Report Group
        $F.setFact("TL.F_E_MOBILE_SESSION_START_BB", "TLT$NULL");
    }
}
```

## Gesto de Pinçar

.sessions(0) Evento de mensagem

### Nome de Exibição

Pinch Gesture

### Nome Interno

CUST.E\_PINCH\_GESTURE

### Modo Avançado

verdadeiro

### Descrição

.sessions(0) Evento de mensagem

### ImageSrc

default.gif

### DisplayInPortal

verdadeiro

### DisplayInSessionList

verdadeiro

## JavaScript: (Somente Modo Avançado)

```
// Generated by Tealeaf Event Manager

// NOTE: Do not change event name
function CUST$E_PINCH_GESTURE()
{
    if ($F.factCount("TL.F_E_MOBILE_SESSION_START_BB") > 0 && $P["TL.P_
SESSIONS_0_MESSAGE_STEP_ENTRY_IN_REQUEST"]
.firstValue().toUpperCase() == "PINCH")
    {
        // Set fact for Report Group: No Dimension Report Group
        $F.setFact("CUST.F_E_PINCH_GESTURE", "TLT$NULL");
        // Set fact for Report Group: Gesture Report Group
        $F.setFact("CUST.F_E_PINCH_GESTURE_FACT2", "TLT$NULL");
    }
}
```

## Gesto de Redimensionamento

Gesto de pinça ou toque duplo

### Nome de Exibição

Resize Gesture

### Nome Interno

CUST.E\_RESIZE\_GESTURE

**Modo Avançado**  
verdadeiro

**Descrição**  
Pinçar ou toque duplo

**ImageSrc**  
default.gif

**DisplayInPortal**  
verdadeiro

**DisplayInSessionList**  
verdadeiro

### **JavaScript: (Somente Modo Avançado)**

```
// Generated by Tealeaf Event Manager

// NOTE: Do not change event name
function CUST$E_RESIZE_GESTURE()
{
    if ($F.factCount("TL.F_E_MOBILE_SESSION_START_BB") > 0 || $F.getLastFact("CUST.
F_E_DOUBLE_TAP_GESTURE").HitNumber == $H.HitNumber && $F.getLastFact
("CUST.F_E_DOUBLE_TAP_GESTURE").StepNumber ==
$H.StepNumber || $F.getLastFact("CUST.F_E_PINCH_GESTURE")
.HitNumber == $H.HitNumber && $F.getLastFact("CUST.F_E_PINCH_GESTURE").
StepNumber == $H.StepNumber)
    {
        // Set fact for Report Group: No Dimension Report Group
        $F.setFact("CUST.F_E_RESIZE_GESTURE", "TLT$NULL");
        // Set fact for Report Group: Gesture Report Group
        $F.setFact("CUST.F_E_RESIZE_GESTURE_FACT2", "TLT$NULL");
        // Set fact for Report Group: Gesture Report Group 3
        $F.setFact("CUST.F_E_RESIZE_GESTURE_FACT3", "TLT$NULL");
        // Set fact for Report Group: Gesture Report Group 2
        $F.setFact("CUST.F_E_RESIZE_GESTURE_FACT4", "TLT$NULL");
    }
}
```

## **Sessão com pelo menos uma exceção**

Qualquer sessão que possui pelo menos uma exceção

**Nome de Exibição**  
Session with at least one exception

**Nome Interno**  
CUST.E\_SESSION\_WITH\_AT\_LEAST\_ONE\_EXCEPTION

**Modo Avançado**  
verdadeiro

**Descrição**  
Qualquer sessão que possui pelo menos uma exceção

**ImageSrc**  
default.gif

**DisplayInPortal**  
verdadeiro

**DisplayInSessionList**  
verdadeiro

## JavaScript: (Somente Modo Avançado)

```
// Generated by Tealeaf Event Manager

// NOTE: Do not change event name
function CUST$E_SESSION_WITH_AT_LEAST_ONE_EXCEPTION()
{
    if ($F.factCount("TL.F_E_MOBILE_SESSION_START_BB") > 0 && $F.factCount("CUST.F_E_EXCEPTION") > 0)
    {
        // Set fact for Report Group: No Dimension Report Group
        $F.setFact("CUST.F_E_SESSION_WITH_AT_LEAST_ONE_EXCEPTION", "TLT$NULL");
        // Set fact for Report Group: Gesure Report Group
        $F.setFact("CUST.F_E_SESSION_WITH_AT_LEAST_ONE_EXCEPTION_FACT2", "TLT$NULL");
        // Set fact for Report Group: Gesure Report Group 2
        $F.setFact("CUST.F_E_SESSION_WITH_AT_LEAST_ONE_EXCEPTION_FACT3", "TLT$NULL");
        // Set fact for Report Group: Gesure Report Group 3
        $F.setFact("CUST.F_E_SESSION_WITH_AT_LEAST_ONE_EXCEPTION_FACT4", "TLT$NULL");
    }
}
```

## Etapa - Operadora do Dispositivo [BB]

Evento de BB da Operadora do Dispositivo Móvel para Dimensões

### Nome de Exibição

Step - Device Carrier [BB]

### Nome Interno

CUST\$E\_STEP\_CARRIER\_BB

### Modo Avançado

verdadeiro

### Descrição

Evento de BB da Operadora do Dispositivo Móvel para Dimensões

### ImageSrc

default.gif

### DisplayInPortal

falso

### DisplayInSessionList

falso

## JavaScript: (Somente Modo Avançado)

```
// Generated by Tealeaf Event Manager

// NOTE: Do not change event name
function CUST$E_STEP_CARRIER_BB()
{
    if ($P["CUST.P_CARRIER"].patternFound())
    {
        // Set fact for Report Group: No Dimension Report Group
        $F.setFact("CUST.F_E_STEP_CARRIER_BB_DG_NONE", $P["CUST.P_CARRIER"].firstValue());
    }
}
```

## Etapa - Último Gesto [BB]

Último Gesto BB para Gestos Não Responsivos

**Nome de Exibição**

Etapa - Último Gesto [BB]

**Nome Interno**

TL\$E\_LAST\_GESTURE\_BB

**Modo Avançado**

verdadeiro

**Descrição**

Último Gesto BB para Gestos não Responsivos

**ImageSrc**

default.gif

**DisplayInPortal**

falso

**DisplayInSessionList**

falso

**JavaScript: (Somente Modo Avançado)**

```
// Generated by Tealeaf Event Manager
```

```
// NOTE: Do not change event name
```

```
function TL$E_LAST_GESTURE_BB()
```

```
{
```

```
    // Set fact for Report Group: No Dimension Report Group
```

```
    $F.setFact("TL.F_E_LAST_GESTURE_BB", 1);
```

```
}
```

## Etapa - Último Deslocamento de Gesto [BB]

Último Deslocamento de Gesto BB para Gestos Não Responsivos

**Nome de Exibição**

Etapa - Último Gesto Offset [BB]

**Nome Interno**

TL\$E\_LAST\_GESTURE\_OFFSET\_BB

**Modo Avançado**

verdadeiro

**Descrição**

Último Deslocamento de Gesto BB para Gestos Não Responsivos

**ImageSrc**

default.gif

**DisplayInPortal**

falso

**DisplayInSessionList**

falso

**JavaScript: (Somente Modo Avançado)**

```
// Generated by Tealeaf Event Manager
```

```
// NOTE: Do not change event name
```

```
function TL$E_LAST_GESTURE_OFFSET_BB()
```

```

{
  // Set fact for Report Group: No Dimension Report Group
  $F.setFact("TL.F_E_LAST_GESTURE_OFFSET_BB", 1);
}

```

## Etapa - Modelo do Dispositivo [BB]

Evento de Colchete Inicial do Modelo do Dispositivo Móvel para Dimensões

### Nome de Exibição

Step - Device Model [BB]

### Nome Interno

CUST\$E\_STEP\_DEVICE\_MODEL\_BB

### Modo Avançado

verdadeiro

### Descrição

Evento de Colchete Inicial do Modelo do Dispositivo Móvel para Dimensões

### ImageSrc

default.gif

### DisplayInPortal

falso

### DisplayInSessionList

falso

### JavaScript: (Somente Modo Avançado)

// Generated by Tealeaf Event Manager

// NOTE: Do not change event name

function CUST\$E\_STEP\_DEVICE\_MODEL\_BB()

```

{
  if ($P["CUST.P_STEP_DEVICE_MODEL_STEP_ENTRY_IN_REQUEST"].patternFound())
  {
    // Set fact for Report Group: No Dimension Report Group
    $F.setFact("CUST.F_E_STEP_DEVICE_MODEL_BB_DG_NONE", $P["CUST.P_STEP_DEVICE_MODEL_STEP_ENTRY_IN_REQUEST"].firstValue());
  }
}

```

## Etapa - Versão do S.O.[BB]

Evento de BB da Versão do S.O. do Dispositivo Móvel para Dimensões

### Nome de Exibição

Step - OS Version [BB]

### Nome Interno

CUST\$E\_STEP\_OS\_VERSION\_BB

### Modo Avançado

verdadeiro

### Descrição

Evento de BB da Versão do S.O. do Dispositivo Móvel para Dimensões

### ImageSrc

default.gif

### DisplayInPortal

falso

**DisplayInSessionList**

falso

**JavaScript: (Somente Modo Avançado)**

// Generated by Tealeaf Event Manager

```
// NOTE: Do not change event name
function CUST$E_STEP_OS_VERSION_BB()
{
    if ($P["CUST.P_STEP_OS_VERSION_ENTRY_IN_REQUEST"].patternFound())
    {
        // Set fact for Report Group: No Dimension Report Group
        $F.setFact("CUST.F_E_STEP_OS_VERSION_BB_DG_NONE", $P["CUST.P_STEP_OS_VERSION_ENTRY_IN_REQUEST"].firstValue());
    }
}
```

**Gesto de Deslizar os Dedos**

.sessions(0) Evento de mensagem

**Nome de Exibição**

Swipe Gesture

**Nome Interno**

CUST.E\_SWIPE\_GESTURE

**Modo Avançado**

verdadeiro

**Descrição**

.sessions(0) Evento de mensagem

**ImageSrc**

default.gif

**DisplayInPortal**

verdadeiro

**DisplayInSessionList**

verdadeiro

**JavaScript: (Somente Modo Avançado)**

// Generated by Tealeaf Event Manager

```
// NOTE: Do not change event name
function CUST$E_SWIPE_GESTURE()
{
    if ($P["CUST.P_SESSIONS_0_MESSAGE_STEP_ENTRY_IN_REQUEST"]
        .firstValue().toUpperCase() == "SWIPE")
    {
        // Set fact for Report Group: No Dimension Report Group
        $F.setFact("CUST.F_E_SWIPE_GESTURE", "TLT$NULL");
        // Set fact for Report Group: Gesure Report Group
        $F.setFact("CUST.F_E_SWIPE_GESTURE_FACT2", "TLT$NULL");
    }
}
```

**Gesto de Dar um Toque e Segurar**

.sessions(0) Evento de mensagem

**Nome de Exibição**

Tap and Hold Gesture

**Nome Interno**  
CUST.E\_TAP\_AND\_HOLD\_GESTURE

**Modo Avançado**  
verdadeiro

**Descrição**  
.sessions(0) Evento de mensagem

**ImageSrc**  
default.gif

**DisplayInPortal**  
verdadeiro

**DisplayInSessionList**  
verdadeiro

### JavaScript: (Somente Modo Avançado)

```
// Generated by Tealeaf Event Manager

// NOTE: Do not change event name
function CUST$E_TAP_AND_HOLD_GESTURE()
{
    if ($F.factCount("TL.F_E_MOBILE_SESSION_START_BB") > 0 && $P["TL.P_
SESSIONS_0_MESSAGE_STEP_ENTRY_IN_REQUEST"].firstValue().
toUpperCase() == "TAPHOLD")
    {
        // Set fact for Report Group: No Dimension Report Group
        $F.setFact("CUST.F_E_TAP_AND_HOLD_GESTURE", "TLT$NULL");
        // Set fact for Report Group: Gesure Report Group
        $F.setFact("CUST.F_E_TAP_AND_HOLD_GESTURE_FACT2", "TLT$NULL");
        // Set fact for Report Group: Gesure Report Group 2
        $F.setFact("CUST.F_E_TAP_AND_HOLD_GESTURE_FACT3", "TLT$NULL");
    }
}
```

## Gestos Não Responsivos

Qualquer gesto não responsivo.

**Nome de Exibição**  
Unresponsive Gestures

**Nome Interno**  
CUST.E\_UNRESPONSIVE\_GESTURES

**Modo Avançado**  
verdadeiro

**Descrição**  
Qualquer gesto não responsivo

**ImageSrc**  
default.gif

**DisplayInPortal**  
verdadeiro

**DisplayInSessionList**  
verdadeiro

## JavaScript: (Somente Modo Avançado)

```
// Generated by Tealeaf Event Manager

// NOTE: Do not change event name
function CUST$E_UNRESPONSIVE_GESTURES()
{
    if ($F.factCount("TL.F_E_MOBILE_SESSION_START_BB") > 0 && $F.getLastFact(
("CUST.F_E_UNRESPONSIVE_GESTURES_BB").HitNumber ==
$H.HitNumber && $F.getLastFact("CUST.F_E_
UNRESPONSIVE_GESTURES_BB").StepNumber == $H.StepNumber)
    {
        // Set fact for Report Group: No Dimension Report Group
        $F.setFact("CUST.F_E_UNRESPONSIVE_GESTURES", "TLT$NULL");
        // Set fact for Report Group: Gesture Report Group
        $F.setFact("CUST.F_E_UNRESPONSIVE_GESTURES_FACT2", "TLT$NULL");
        // Set fact for Report Group: Gesture Mobile Device
        $F.setFact("CUST.F_E_UNRESPONSIVE_GESTURES_FACT3", "TLT$NULL");
        // Set fact for Report Group: Gesture Report Group 3
        $F.setFact("CUST.F_E_UNRESPONSIVE_GESTURES_FACT4", "TLT$NULL");
    }
}
```

## Gestos Não Resposivos [BB]

Detecte o carregamento de ScreenView raiz do UIC como um estado não responsivo.

### Nome de Exibição

Unresponsive Gestures [BB]

### Nome Interno

CUST.E\_UNRESPONSIVE\_GESTURES\_BB

### Modo Avançado

verdadeiro

### Descrição

Detecte o carregamento de ScreenView raiz do UIC como um estado não responsivo.

### ImageSrc

default.gif

### DisplayInPortal

falso

### DisplayInSessionList

falso

## JavaScript: (Somente Modo Avançado)

```
function CUST$E_UNRESPONSIVE_GESTURES_BB()
{
    var ugDetected = false;
    var offsetThreshold = 100; //in ms

    //Detect root ScreenView load from UIC as an unresponsive state
    //Event offset in UIC reset on each page so it is unreliable
    //when the page changes
    if($P["TL.STEP_SCREENVIEW_TYPE"].firstValue().toUpperCase() == "LOAD"
        && $P["TL.STEP_SCREENVIEW_NAME"].firstValue().toUpperCase() == "ROOT")
    {
        ugDetected = true;
        $F.setFact("TL.F_E_LAST_GESTURE_OFFSET_BB", "-1");
        $F.setFact("TL.F_E_LAST_GESTURE_BB", "");
    }
}
```

```

else
{
    if($P["TL.STEP_MESSAGE_TYPE"].patternFound() && $P["TL.STEP_
OFFSET"].patternFound())
    {
        var lastGestureOffset = $F.factCount("TL.F_E_LAST_GESTURE_
OFFSET_BB") > 0 ? parseInt($F.getLastFact("TL.F_E_LAST_
GESTURE_OFFSET_BB").Value) : -1;
        var lastGestureType = $F.factCount("TL.F_E_LAST_
GESTURE_BB") > 0 ? $F.getLastFact("TL.F_E_LAST_
GESTURE_BB").Value : "";
        var messageType = $P["TL.STEP_MESSAGE_TYPE"].firstValue();
        var offset = parseInt($P["TL.STEP_OFFSET"].firstValue());
        var tooLong = lastGestureOffset != -1 && (offset - lastGestureOffset)
>= offsetThreshold;
        var isExpectedMessageType = false;

        //Detect unresponsive gesture (gesture not followed by the
expected type within the threshold [default 100ms])
        if(lastGestureOffset != -1)
        {
            switch(lastGestureType)
            {
                case "pinch":
                    isExpectedMessageType = messageType == "1";
                    break;
                case "swipe":
                    isExpectedMessageType = messageType == "1" || messageType
== "2";
                    break;
                case "tap":
                case "doubleTap":
                case "tapHold":
                default:
                    isExpectedMessageType = messageType == "4";
                    break;
            }

            ugDetected = !isExpectedMessageType && tooLong;
        }

        //If we see a gesture, track its timestamp for the next call of
this event
        if(messageType == "11")
        {
            lastGestureOffset = offset;
            if($P["TL.P_SESSIONS_0_MESSAGE_STEP_ENTRY_IN_REQUEST"].
patternFound())
                $F.setFact("TL.F_E_LAST_GESTURE_BB", $P["TL.P_SESSIONS_
0_MESSAGE_STEP_ENTRY_IN_REQUEST"].firstValue());
            else
                $F.setFact("TL.F_E_LAST_GESTURE_BB", "");
        }
        else
            $F.setFact("TL.F_E_LAST_GESTURE_OFFSET_BB", "-1");
    }
}

if (ugDetected)
    $F.setFact("CUST.F_E_UNRESPONSIVE_GESTURES_BB", "TLT$NULL");
}

```

## Defina eventos de sessão baseada no navegador móvel eventos com o Gerenciador de Eventos

Por meio do Gerenciador de Eventos do Tealeaf é possível definir os eventos que se aplicam apenas a sessões móveis baseadas no navegador.

Ao incluir essa condição na sua definição de evento, o evento será acionado somente para sessões do navegador móvel:



Figura 7. Atributo de sessão Tipo de Tráfego do Navegador como condição do evento

No evento de exemplo, a condição inicial é configurada como teste para o agente de sessão **Tipo de Tráfego do Navegador** que é igual a **MOBILE**. Este evento testa para que todas as condições sejam verdadeiras para que o evento seja disparado. É possível incluir outras condições ao evento para criar eventos que se aplicam a sessões apenas móveis.

Para cada evento que você cria para navegadores móveis, inclua o agente de sessão como condição de teste para restringir o teste apenas a sessões de origem móvel.

Para obter informações adicionais sobre editar eventos, consulte "Guia de Eventos TEM" no *Manual do Gerenciador de Eventos do IBM Tealeaf*.

## Use a dimensão de Tipo de Tráfego para identificar sessões de navegadores de registro automático

É possível usar a dimensão Traffic Type fornecida para filtrar seus relatórios para exibir somente informações das sessões que são originadas dos navegadores móveis de registro automático.

Quando a dimensão Tipo de Tráfego está incluída no relatório, é possível filtrar a dimensão para exibir um dos seguintes valores para relatar sobre eventos e proporções para sessões de web móvel ou aplicação móvel nativa.

Valor da Dimensão de Tipo de Tráfego	Descrição
MÓVEL	A sessão foi iniciada a partir de um navegador da web móvel e foi capturado pelo IBM Tealeaf CX UI Capture j2.  Consulte "Integrando Dados da Estrutura Cliente ao Tealeaf" no <i>Guia de Integração de Dados da Estrutura Cliente do IBM Tealeaf</i> .

Valor da Dimensão de Tipo de Tráfego	Descrição
MOBILE_APP	A sessão foi iniciada de um aplicativo nativo móvel e foi capturada por uma estrutura cliente do Tealeaf.  Consulte "Integrando Dados da Estrutura Cliente ao Tealeaf" no <i>Guia de Integração de Dados da Estrutura Cliente do IBM Tealeaf</i> .

Para obter mais informações sobre como criar relatórios com a dimensão Traffic Type, consulte "Construtor de Relatório Tealeaf" no *Guia de Relatório do IBM Tealeaf*.

A dimensão Tipo de Tráfego é originada das mesmas informações sobre a solicitação como o atributo da sessão Tipo de Tráfego do Navegador.

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

---

## Criando eventos móveis com base em dados para o dispositivo

É possível criar outros eventos baseados nos dados móveis do dispositivo, conforme extraídos do padrão WURFL. Como essas informações são armazenadas no registro de solicitação, é possível criar um atributo de ocorrência para procurar valores para cada uma das variáveis de solicitação listadas. Em seguida, é possível criar eventos ou dimensões que usam esses atributos de ocorrência como dados de origem

1. Crie o atributo da ocorrência:
  - a. No Portal, selecione **Configurar > Gerenciador de Eventos**.
  - b. Clique na guia **Atributos de Ocorrências**. Consulte "Guia de Atributos de Ocorrência do TEM" no *Manual do Gerenciador de Eventos do IBM Tealeaf*.
  - c. Clique em **Novo Atributo de Ocorrência**.
  - d. Especifique as propriedades do atributo de ocorrência:
    - 1) É possível nomeá-lo igual à variável de solicitação para fácil identificação.
    - 2) Procure em: **Solicitação**
    - 3) Use Tag de Início/Tag de Finalização: **selecionado**
    - 4) Tag de Início: Use a variável de solicitação a seguir e um sinal de igual como em:  
TLT\_TRAFFIC\_TYPE=
    - 5) Tag de Finalização: Use a sequência a seguir:  
\r\n
  - e. Clique em **Salvar Rascunho**.
  - f. Clique em **Salvar Mudanças**.
2. Crie o evento:
  - a. No Portal, selecione **Configurar > Gerenciador de Eventos**.
  - b. Clique na guia **Eventos**. Consulte "Guia Eventos do TEM " no *Manual do Gerenciador de Eventos do IBM Tealeaf*.
  - c. Clique em **Novo Evento**.
  - d. Especifique as propriedades do atributo de ocorrência:
    - 1) É possível nomeá-lo igual à variável de solicitação para fácil identificação.

- 2) Para a Condição, clique na guia Atributos de Ocorrências. Selecione o atributo de ocorrências que você criou. Especifique as condições conforme necessárias para o evento.
  - 3) Para o Valor, clique na guia Atributos de Ocorrências. Selecione o atributo de ocorrências que você criou. Você especifica que o evento está configurado para registrar o valor do atributo de ocorrências.
  - 4) Faça outras mudanças na configuração conforme necessário.
- e. Clique em **Salvar Rascunho**.
  - f. Clique em **Salvar Mudanças**.
3. Repita as etapas anteriores para qualquer um dos atributos de ocorrências remotos que você deseja capturar em eventos.

---

## Listas do valor da dimensão

É possível ativar o log de dimensões para coletar listas de dados. É possível modificar o conjunto de dados e reutilizá-lo em relatórios de dimensão.

Para suportar o conjunto de listas, é possível ativar a criação de log nas dimensões criadas para reunir dados. Esses dados podem então ser transferido por download usando o Gerenciador de Eventos para seu sistema local, onde é possível normalizar os dados e incluir ou remover valores. Essa lista de valores pode então ser recarregada na dimensão como uma lista de desbloqueio.

- Para obter mais informações sobre gerar essas listas, consulte "Ferramentas do Agente do Usuário" no *Manual de Administração do IBM Tealeaf cxImpact*.

---

## Relatórios de evento do dispositivo móvel

Quando os eventos são ativados, as instâncias de dados do evento podem ser contadas ou os valores de dados podem ser divididos para o relatório.

Por meio do Tealeaf Portal é possível criar análise de eventos. Por meio do Tealeaf Portal, selecione **Analisar > Construtor de Relatório**. A lista de opções de menu disponíveis é exibida.

Para obter mais informações sobre relatórios individuais do IBM Tealeaf CX Mobile, consulte Capítulo 5, "Gerar relatórios para Web Móvel", na página 63.

## Relatório de Tamanho Médio da Sessão e Comprimento pela Plataforma

Este relatório mostra o tamanho médio da sessão em MB por contagem de sessões móveis e a duração da sessão móvel média em segundos por contagem de sessões. Os dados são filtrados por plataforma.

Esta tabela lista e descreve as informações neste relatório:

Valor	Descrição
Plataforma	A plataforma móvel que o aplicativo está em execução. Valores válidos são: <ul style="list-style-type: none"> <li>• iOS</li> <li>• Android</li> </ul>
Tamanho da Sessão de Dispositivo Móvel (MB) por Contagem da Sessão Móvel	A proporção do tamanho da sessão, em MB, a contagem de sessão para a plataforma móvel.

Valor	Descrição
Comprimento da Sessão de Dispositivo Móvel (seg) por Contagem de Sessão Móvel	A proporção do comprimento da sessão, em segundos, a contagem de sessão para a plataforma móvel.

## Relatório de Exceções Por Dia e Plataforma

Este relatório mostra o número de exceções para um aplicativo móvel. Os dados são filtrados por dia e por plataforma. O relatório também fornece uma média a cada hora de exceções.

Esta tabela lista e descreve as informações neste relatório:

Valor	Descrição
Dia	O dia atual.
Totais	O número total de exceções registradas na plataforma no dia atual.
Média por Hora	O número médio de exceções que são recebidas em uma hora.
Plataforma	A plataforma móvel que o aplicativo está em execução. Valores válidos são: <ul style="list-style-type: none"> <li>• iOS</li> <li>• Android</li> <li>• Híbrido</li> </ul>

## Relatório de Exceções pelo ScreenView

Este relatório mostra as exceções para um aplicativo móvel. Os dados são filtrados por ScreenView.

Esta tabela lista e descreve as informações neste relatório:

Valor	Descrição
Etapa - ScreenView	O ScreenView que tinha a exceção.
Contagem	O número de exceções que ocorreram no ScreenView.

## Relatório de Porcentagem de Sessões com Exceções

Este relatório mostra a porcentagem de sessões do aplicativo móvel que tinham exceções.

Esta tabela lista e descreve as informações neste relatório:

Valor	Descrição
Dia do Mês	A data atual.
Sessão com pelo menos uma exceção por Sessão Móvel	O número de sessões móveis que tinha pelo menos uma exceção
Porcentagem de sessões com exceções	A porcentagem de sessões móveis que tinha pelo menos uma exceção de todas as sessões que tinha pelo menos uma exceção.

## Relatório de Redimensionamentos pelo ScreenView

Este relatório mostra o número de sessões Móveis que registraram gestos de redimensionamento. Os dados são filtrados por ScreenView.

Esta tabela lista e descreve as informações neste relatório:

Valor	Descrição
Etapa - ScreenView	O ScreenView que tinha o gesto de redimensionamento.
Contagem	O número de gestos de redimensionamento registrados no ScreenView
Totais	O número total de gestos de redimensionamento para o ScreenView.
Média por Hora	O número médio de gestos de redimensionamento em uma hora para o ScreenView.

## Relatório de Contagem de Sessões por Data

Este relatório mostra o número de sessões Móveis que registraram por data.

Esta tabela lista e descreve as informações neste relatório:

Valor	Descrição
Dia	A data atual.
Contagem	O número de sessões móveis.
Totais	O número total de sessões móveis para a data atual.
Média por Hora	O número médio de móveis em uma hora.

## Relatório de Contagem de Sessões por Dia e da Operadora

Este relatório mostra o número de sessões Móveis registradas por data. Os dados são filtrados pela operadora do dispositivo móvel.

Esta tabela lista e descreve as informações neste relatório:

Valor	Descrição
Dia	O dia atual.
Totais	O número total de sessões para uma operadora no dia atual.
Média por Hora	O número médio de sessões registradas para a operadora em uma hora.
Operadora	A operadora do dispositivo móvel que o aplicativo está em execução. Valores válidos são: <ul style="list-style-type: none"><li>• ?</li><li>• ?</li><li>• ?</li></ul>

## Relatório de Contagem de Sessões por Hora

Este relatório mostra o número de sessões móveis que contadas por hora. O relatório também fornece uma média de contagens de sessão para os últimos quatro dias da semana, como o relatório atual.

Esta tabela lista e descreve as informações neste relatório:

Valor	Descrição
Hora do dia	A hora do dia.
Contagem de Sessão Móvel	O número total de sessões móveis para a hora.
Contagem de Sessão Móvel [Contagem - 4 Mesma Média de DoW]	O número médio de sessões para a mesma hora para os mesmos últimos dias da semana.

## Relatório de Contagem de Sessão por Versão do S.O.

Este relatório mostra o número de sessões Móveis contadas. Os dados são filtrados pela versão do S.O.

Esta tabela lista e descreve as informações neste relatório:

Valor	Descrição
Hora do Dia	A hora do dia.
Etapa - Versão do S.O.	A versão do S.O. para a sessão.
Contagem da Sessão Móvel	O número de sessões móveis para a versão do S.O. para a hora.

## Relatório de Contagem de Sessão por Plataforma

Este relatório mostra o número de sessões do Dispositivo Móvel por hora para o dia atual. Os dados são filtrados por plataforma.

Esta tabela lista e descreve as informações neste relatório:

Valor	Descrição
Hora do Dia	A hora do dia.
Plataforma	A plataforma para a sessão. Valores válidos são: <ul style="list-style-type: none"><li>• iOS</li><li>• Android</li><li>• UIC</li></ul>
Contagem da Sessão Móvel	O número de sessões móveis para a plataforma para a hora.

## Relatório de Esforços de Gestos Não Responsivos pelo ScreenView

Este relatório mostra o número de esforços de gesto do Dispositivo Móvel não responsivo. Os dados são filtrados por ScreenView.

Esta tabela lista e descreve as informações neste relatório:

Valor	Descrição
Etapa - ScreenView	O ScreenView no qual os esforços de gesto não responsivo foram registrado.
Contagem de Gestos não Responsivo	O número de esforços de gesto não responsivo para o ScreenView.

## Relatório de Esforços de Gestos não Responsivos por Dia e Plataforma

Este relatório mostra o número de esforços de gesto do Dispositivo Móvel. Os dados são filtrados por dia e plataforma.

Esta tabela lista e descreve as informações neste relatório:

Valor	Descrição
Hora do Dia	A hora do dia.
Plataforma	A plataforma para a sessão. Valores válidos são: <ul style="list-style-type: none"> <li>• iOS</li> <li>• Android</li> <li>• UIC</li> </ul>
Gestos Não Responsivos	O número de gestos não responsivos para a plataforma para a hora.

---

## Capítulo 5. Gerar relatórios para Web Móvel

Com a capacidade de filtrar análise com base no tipo de dispositivo, é possível gerar relatórios sobre dispositivos móveis. Esses dispositivos móveis são usados para acessar o aplicativo da web monitorado. Estas informações se aplicam a sessões iniciadas por meio de navegadores da web móveis para seu aplicativo da web.

Por exemplo, suponha que você possa identificar usuários móveis por tipo de dispositivo. Por meio do relatório do Tealeaf, você descobre que os usuários móveis estão predominantemente criando sessões de uma página, o que significa que eles visualizam uma única página em seu website antes de sair. Quais páginas são visualizadas da maior parte de visitantes móveis em sessões de uma página: login, atualização de status ou outra?

- Se os visitantes móveis estiverem usando apenas a página de login, talvez haja problemas funcionais com a página que estão impedindo os usuários móveis de acessarem o site.
- Se os visitantes estiverem acessando uma página de atualização de status, o conteúdo dessa página poderá ser adaptado para efeito máximo de usuários remotos com mais links para páginas mais úteis no site.

---

### Painel do Tealeaf CX Mobile

O módulo IBM Tealeaf CX Mobile inclui o Painel de Tráfego Móvel, que deve ser importado na sua solução do Tealeaf.

---

### Construir Seus Próprios Relatórios

Com base nos dados de referência para dispositivos móveis e nos eventos que são criados para monitorá-los, é possível criar relatórios baseados em eventos para identificar atividades móveis. No Tealeaf Report Builder, é possível criar relatórios filtrados pela dimensão Traffic Type, que podem ser usados para identificar sessões iniciadas de um dispositivo móvel de navegação.

Valor da Dimensão de Tipo de Tráfego	Descrição
MÓVEL	<p>A sessão foi iniciada a partir de um navegador da web móvel e foi capturado pelo IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX.</p> <p>Consulte "Integrando Dados da Estrutura Cliente ao Tealeaf" no <i>Guia de Integração de Dados da Estrutura Cliente do IBM Tealeaf</i>.</p>
MOBILE_APP	<p>A sessão foi iniciada de um aplicativo nativo móvel e foi capturada por uma estrutura cliente do Tealeaf.</p> <p>Consulte "Integrando Dados da Estrutura Cliente ao Tealeaf" no <i>Guia de Integração de Dados da Estrutura Cliente do IBM Tealeaf</i>.</p>

Para obter mais informações sobre como criar relatórios com a dimensão Traffic Type, consulte "Construtor de Relatório Tealeaf" no *Guia de Relatório do IBM Tealeaf*.

Esses relatórios podem então ser integrados como componentes em painéis customizados.

- Consulte "Configurando painéis" no *Manual do usuário do IBM Tealeaf cxView*.

---

## Capítulo 6. Gerar relatórios para Aplicativo Móvel

As estruturas de criação de log do Aplicativo Móvel do IBM Tealeaf permitem a captura de uma grande variedade de propriedades do dispositivo e eventos da interface com o usuário no Tealeaf, onde esses valores podem ser disponibilizados para relatório. Usando dados que são originados das Estruturas de Criação de Log do Tealeaf, é possível criar objetos de evento, como atributos de ocorrência, dimensões e eventos, para capturar esses dados para propósitos de relatório. Quando os objetos são criados, é possível utilizá-los nos mesmos relatórios descritos no final da seção. É possível também usá-los nos relatórios que já estão criados.

O uso das Estruturas de Criação de Log do Tealeaf para aplicativos móveis nativos requer a licença do Tealeaf CX Mobile for Mobile App. Para obter mais informações, entre em contato com seu representante Tealeaf.

Licenciados devem implementar em seus aplicativos o código fornecido pelo Tealeaf. Para obter mais informações sobre como fazer download do software Tealeaf, consulte Downloads do Tealeaf CX.

---

### Pré-requisitos para relatórios do aplicativo Móvel

O IBM Tealeaf CX Mobile for Mobile App usa uma ou mais Estruturas de Criação de Log do Tealeaf, que devem ser implementadas e configuradas com os aplicativos móveis nativos implementados para seus visitantes. Deve-se fazer download e implementar essas estruturas antes de ser possível relatar sobre aplicativos móveis.

- Consulte o *Guia de Estrutura de Criação de Log do iOS do IBM Tealeaf*.
- Consulte o *Guia de Estrutura de Criação de Log do Android do IBM Tealeaf*.

### Dois métodos de transmissão de dados

As Estruturas de Criação de Log do Tealeaf suportam dois métodos de envio de dados e captura-os no Tealeaf.

Esta tabela lista e descreve os métodos de transmissão de dados:

Tabela 5. Dois métodos de transmissão de dados

Método	Liberações Suportadas	Descrição
Divisão de ocorrências	Liberação 8.4	<p>Se você implementou uma estrutura de criação de log do Tealeaf para interagir com o sistema da Liberação 8.4, você deverá implementar um agente de sessão no pipeline do Windows. Esse agente de sessão divide as mensagens capturadas em ocorrências individuais, que são inseridas nos dados da sessão regular.</p> <p>Esse método legado de processar a estrutura cliente é suportado na liberação atual. Em uma liberação futura, ele provavelmente será descontinuado.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para obter mais informações sobre esse agente de sessão, consulte "Agente de Sessão do Analisador Móvel JSON " no <i>Manual de Configuração do IBM Tealeaf CX</i>.</li> </ul>
Evento baseado em etapa	Liberação 8.5 e mais recente	<p>As estruturas de criação de log enviam mensagens em um formato JSON unificado. Essas mensagens são inseridos na solicitação, a partir da qual você pode criar atributos e eventos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para obter informações adicionais sobre criar eventos baseado em etapa, consulte "Criar Eventos Baseado em Etapa" no <i>Manual do Gerenciador de Eventos do IBM Tealeaf</i>.</li> </ul>

## Configurar Objetos de Evento

O Tealeaf fornece um conjunto de eventos e de atributo da etapa para suportar o rastreamento de eventos da interface com o usuário que são capturados por meio de uma estrutura cliente do Tealeaf. Esses objetos podem ser usados como base para a construção de outros objetos de evento para rastreamento das características específicas de seu aplicativo cliente.

Para obter mais informações sobre os objetos de evento fornecidos e outros objetos de valor para criar, consulte "Integrando Dados da Estrutura Cliente no Tealeaf" no Guia de Integração de Dados da Estrutura Cliente do *IBM Tealeaf*.

## Dados do relatório

Crie atributos, eventos e dimensões para rastrear eventos e dados de aplicativo móvel nativo. É possível usar os atributos, eventos e dimensões para construir relatórios. Ou é possível usar objetos nos relatórios que você já criou no Tealeaf Report Builder.

### Dimensões e eventos

Para propósitos de rastreamento, dimensões, como *Dispositivo Móvel*, devem ser associadas a eventos antes de dados dimensionais poderem ser registrados para os eventos. Por padrão, essa dimensão é associada a alguns Eventos Padrão do Tealeaf . Antes de acompanhar as atividades de eventos por tipo de dispositivo móvel, essa dimensão deve ser associada a esses eventos primeiro e as instâncias

de eventos devem ser detectadas e registradas. Consulte "Guia Eventos do TEM " no *Manual do Gerenciador de Eventos do IBM Tealeaf*.

Para obter mais informações sobre como criar relatórios, consulte "Tealeaf Report Builder" no Guia de Relatório do *IBM Tealeaf*.

## Variações de Rastreio

Para eventos capturados de aplicativos móveis nativos, é possível desejar rastrear variações nos valores relatados. Por exemplo, você deseja identificar mudanças nas contagens de ocorrências relatadas para as aplicações móveis nativas, que podem sinalizar desinteresse pelo aplicativo.

Com o Gerenciador de Eventos, é possível criar Movimentadores Superiores para rastrear variações em valores relatados para determinados eventos ou dimensões. Esses Movimentadores Superiores podem ser configurados para cálculo em intervalos horários ou diários.

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

Quando Movimentadores Superiores são criados e dados são capturados, é possível criar e revisar os relatórios sobre Movimentadores Superiores por meio do Portal. Esses relatórios fáceis de usar fornecem um mecanismo básico para rastrear variações em valores capturados sobre métricas-chave relacionadas ao funcionamento do aplicativo. É possível exibir vários Movimentadores Superiores de seus dados da aplicação móvel nativa para monitorar as mudanças básicas em interações do cliente com eles.

**Nota:** Alguns componentes do relatório Movimentadores Superiores estão disponíveis com a licença do IBM Tealeaf cxView. Consulte "Aprimoramentos para Movimentadores Principais para cxView" no *Manual do Usuário do IBM Tealeaf cxView*.

Para obter informações adicionais sobre criar relatórios de Movimentadores Principais, consulte "Analisando Movimentadores Principais" no Guia de Relatório do *IBM Tealeaf*.

## Procura de drill down para os dados

Nos relatórios Movimentador Superior ou Construtor de Relatório, é possível fazer drill down no relatório para explorar sessões individuais. No:

- O relatório do Movimentador Principal, use os links na tabela de dados para abrir o Tealeaf Report Builder com um relatório sobre o evento ou a dimensão subjacente exibida usando o intervalo de dados apropriado.
- O relatório Report Builder, é possível usar os links na tabela de dados para abrir uma lista de sessões. Ele contém as sessões que estão suportando os dados relatados no link que você clicou.

Na lista de sessões, pode-se explorar sessões individuais, incluindo localizar a ocorrência exata onde foi registrado o evento ou a dimensão.

- Consulte "Procurando Dados da Sessão" no *Manual do Usuário do IBM Tealeaf cxImpact*.

## Procura do Portal

É possível também procurar sessões que estão contendo eventos individuais ou combinações de evento e dimensão por meio do Portal.

- Consulte "Procurando Dados da Sessão" no *Manual do Usuário do IBM Tealeaf cxImpact*.

---

## Painéis Disponíveis

O Tealeaf fornece modelos e painéis de relatório que podem ser transferidos por download e instalados em sua solução do Tealeaf.

---

## Capítulo 7. Documentação e ajuda do IBM Tealeaf

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

### Visualizando a documentação do produto

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

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

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

Tabela 6. Obtendo ajuda

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

### Os 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 7. Documentação disponível para produtos IBM Tealeaf

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

Tabela 7. Documentação disponível para produtos IBM Tealeaf (continuação)

<b>Produtos IBM Tealeaf</b>	<b>Documentos disponíveis</b>
IBM Tealeaf CX	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Manual de Captura do Lado do Cliente do Visualizador RealTea do IBM Tealeaf CX</i></li> <li>• <i>Manual do Usuário do Visualizador RealTea do IBM Tealeaf CX</i></li> <li>• <i>Notas sobre a Liberação do IBM Tealeaf CX</i></li> <li>• <i>Manual de Upgrade de Liberação do IBM Tealeaf CX</i></li> <li>• <i>FAQ da Resolução de Programas do Suporte do IBM Tealeaf CX</i></li> <li>• <i>Guia da Resolução de Problemas do IBM Tealeaf CX</i></li> <li>• <i>Guia do IBM Tealeaf CX UI Capture j2</i></li> <li>• <i>Notas sobre a Liberação do IBM Tealeaf CX UI Capture j2</i></li> </ul>
IBM Tealeaf cxImpact	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Manual de Administração do IBM Tealeaf cxImpact</i></li> <li>• <i>Manual do Usuário do IBM Tealeaf cxImpact</i></li> <li>• <i>Guia de Relatório do IBM Tealeaf cxImpact</i></li> </ul>
IBM Tealeaf cxConnect	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>IBM Tealeaf cxConnect para Manual de Administração de Análise de Dados</i></li> <li>• <i>IBM Tealeaf cxConnect para Voz do Manual de Administração Cliente</i></li> <li>• <i>IBM Tealeaf cxConnect para Manual de Administração Analítica da Web</i></li> </ul>
IBM Tealeaf cxOverstat	<i>Manual do Usuário do IBM Tealeaf cxOverstat</i>
IBM Tealeaf cxReveal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Manual de Administração do IBM Tealeaf cxReveal</i></li> <li>• <i>Guia da API do IBM Tealeaf cxReveal</i></li> <li>• <i>Manual do Usuário do IBM Tealeaf cxReveal</i></li> </ul>
IBM Tealeaf cxVerify	<i>Manual de Administração do IBM Tealeaf cxVerify</i>
IBM Tealeaf cxView	<i>Manual do Usuário do IBM Tealeaf cxView</i>
IBM Tealeaf CX Mobile	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Guia de Estrutura de Criação de Log de Android do IBM Tealeaf CX Mobile</i></li> <li>• <i>Notas sobre a Liberação de Estrutura de Criação de Log de Android do IBM Tealeaf</i></li> <li>• <i>Manual de Administração do IBM Tealeaf CX Mobile</i></li> <li>• <i>Manual do Usuário do IBM Tealeaf CX Mobile</i></li> <li>• <i>Guia de Estrutura de Criação de Log de iOS do IBM Tealeaf CX Mobile</i></li> <li>• <i>Notas sobre a Liberação de Estrutura de Criação de Log de iOS do IBM Tealeaf</i></li> </ul>

---

## Avisos

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

É possível que a IBM não ofereça os produtos, serviços ou recursos discutidos nesta publicação em outros países. Consulte um representante IBM local para obter informações sobre produtos e serviços disponíveis atualmente em sua área. Quaisquer referências a produtos, programas ou serviços IBM não significam que apenas produtos, programas ou serviços IBM possam ser usados. Qualquer produto, programa ou serviço funcionalmente equivalente, que não infrinja nenhum direito de propriedade intelectual da IBM poderá ser usado em substituição a 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 solicitações de patentes pendentes relativas a assuntos tratados nesta publicação. O fornecimento desta publicação não garante ao Cliente nenhum direito sobre tais patentes. Pedidos de licença podem ser enviados, por escrito, para:

IBM  
Director of Licensing  
Centro de Tecnologia IBM Brasil-Centro de Traduções  
North Castle Drive  
Armonk, NY 10504-1785  
U.S.A.

Para solicitações de 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, 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 provisões 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 estados não permitem a renúncia de responsabilidade de garantias expressas ou implícitas em certas transações; portanto, essa instrução pode não se aplicar ao Cliente.

Estas informações podem incluir 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.

Quaisquer referências nestas informações a websites não IBM são fornecidas apenas por conveniência e não representam de forma alguma um endosso a estes websites. Os materiais contidos nesses websites não fazem parte dos materiais desse produto IBM e o uso desses websites é de inteira responsabilidade do Cliente.

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

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

IBM Bay Area Lab  
1001 E Hillsdale Boulevard  
Foster City, California 94404  
U.S.A.

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

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

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

Informações relacionadas a produtos não IBM foram obtidas dos fornecedores daqueles produtos, seus anúncios publicados e outras fontes publicamente disponíveis. A IBM não testou estes produtos e não pode confirmar a precisão do desempenho, da compatibilidade ou de qualquer outra reclamação relacionada a produtos não IBM. Dúvidas sobre os recursos de produtos não IBM devem ser encaminhadas diretamente a seus fornecedores.

Todas as instruções relativas as direções ou intenções futuras da IBM estão sujeitas a mudanças ou retirada sem aviso prévio, e representam metas e objetivos apenas.

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

#### LICENÇA DE COPYRIGHT:

Estas informações contêm programas de aplicativos de amostra no idioma de origem, ilustrando as técnicas de programação em diversas plataformas

operacionais. O Cliente pode copiar, modificar e distribuir estes programas de amostra sem a necessidade de pagar à IBM, com objetivos de desenvolvimento, uso, marketing ou distribuição de programas de aplicativos em conformidade com a interface de programação de aplicativo para a plataforma operacional para a qual os programas de amostra são criados. Esses exemplos não foram completamente testados sob todas as circunstâncias. Portanto, a IBM não pode garantir ou implicar a confiabilidade, capacidade de manutenção ou função destes programas. Os programas de amostra são fornecidos "NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRAM", sem garantia de nenhum tipo. A IBM não deve ser responsabilizada por quaisquer danos resultantes de uso dos programas de amostra.

---

## Marcas comerciais

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

---

## Considerações sobre política de privacidade

Os produtos de software IBM, incluindo software como soluções de serviço ("Ofertas de Software"), podem usar cookies ou outras tecnologias para coletar informações de uso do produto para ajudar a melhorar a experiência do usuário final, customizar interações com o usuário final ou para outros propósitos. Um cookie é uma parte de dados que um website pode enviar ao navegador, que pode então ser armazenado no computador como uma tag que identifica o computador. Na maioria dos casos, nenhuma informação pessoal é coletada por estes cookies. Se uma Oferta de Software que está sendo usada permitir coletar informações pessoais usando cookies e tecnologias semelhantes, o Cliente será informado sobre as especificações abaixo.

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

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

A IBM requer que os Clientes (1) forneçam um link claro e notável aos termos de uso do website do Cliente (por exemplo, política de privacidade) que inclui um link para a coleção de dados e práticas de uso da IBM e do Cliente, (2) notifiquem que os cookies e os indicadores de gifs/web claros estejam sendo colocados no computador do visitante pela IBM em nome do Cliente com uma explicação do propósito de tal tecnologia e (3) para a extensão requerida por lei, obtenham consentimento dos visitantes do website antes da colocação de cookies e indicadores de gifs/web claros colocados pelo Cliente ou pela IBM em nome do Cliente nos dispositivos do visitante do website

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





Impresso no Brasil