

IBM Tealeaf cxReveal  
Versão 9 Release 0.1  
4 de dezembro de 2014

*cxReveal: Manual do Usuário*



**Nota**

Antes de utilizar estas informações e o produto suportado por elas, leia as informações em “Avisos” na página 135.

# Índice

## Manual do usuário do cxReveal . . . . v

### Capítulo 1. Visão geral do cxReveal. . . 1

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| Procurar . . . . .             | 1 |
| Reproduzir . . . . .           | 2 |
| Recursos do cxReveal . . . . . | 2 |
| Próximas Etapas . . . . .      | 2 |

### Capítulo 2. cxReveal - Guia de iniciação rápida . . . . . 3

|                                          |   |
|------------------------------------------|---|
| Instalação . . . . .                     | 3 |
| Login . . . . .                          | 3 |
| Procura de Sessão . . . . .              | 3 |
| Procura por Atributo da Sessão . . . . . | 4 |
| cxReveal - Lista de sessões. . . . .     | 5 |
| cxReveal - Reprodução . . . . .          | 5 |
| Comandos de BBR . . . . .                | 6 |
| Referência . . . . .                     | 7 |

### Capítulo 3. Painel de visão geral do cxReveal . . . . . 9

|                                                       |    |
|-------------------------------------------------------|----|
| Usando o Painel . . . . .                             | 9  |
| Guia Resumo de Uso . . . . .                          | 10 |
| Resumo de Métricas de Uso - Hoje . . . . .            | 10 |
| Métricas de Uso por Usuário - Hoje . . . . .          | 10 |
| Procuras de Usuário . . . . .                         | 11 |
| Eficácia da Procura . . . . .                         | 12 |
| Sessões Reproduzidas . . . . .                        | 13 |
| Uso de Reprodução. . . . .                            | 13 |
| Inatividade do Usuário para Anotações - Hoje. . . . . | 14 |
| Configurando o Painel. . . . .                        | 15 |

### Capítulo 4. cxReveal - Procurando sessões . . . . . 17

|                                                        |    |
|--------------------------------------------------------|----|
| Selecionando e modificando opções de procura . . . . . | 17 |
| Modelo de procura . . . . .                            | 17 |
| Tipos de modelo de procura . . . . .                   | 17 |
| Selecionando um modelo de procura . . . . .            | 18 |
| Modelo de lista de sessão. . . . .                     | 19 |
| Configurando modelos . . . . .                         | 19 |
| Outros critérios de procura . . . . .                  | 19 |
| Intervalo de Procura . . . . .                         | 19 |
| Escopo de procura . . . . .                            | 20 |
| Opções de procura . . . . .                            | 21 |
| Gerenciando procuras . . . . .                         | 22 |
| Salvando procuras . . . . .                            | 22 |
| Abrindo procuras . . . . .                             | 23 |
| Referência . . . . .                                   | 23 |
| Construindo e enviando uma procura . . . . .           | 24 |
| Modelo de procura . . . . .                            | 24 |
| Selecionando datas . . . . .                           | 24 |
| Especificando uma procura . . . . .                    | 25 |
| Tipos de Campos . . . . .                              | 25 |
| Janela Configuração da Procura . . . . .               | 26 |

|                                                          |    |
|----------------------------------------------------------|----|
| Escopo da Procura . . . . .                              | 26 |
| Critérios de campo . . . . .                             | 26 |
| Enviando uma procura . . . . .                           | 26 |
| Barra de Ferramentas . . . . .                           | 27 |
| Referência . . . . .                                     | 28 |
| Resultados da Procura. . . . .                           | 28 |
| Tipos de procuras . . . . .                              | 28 |
| Lista de Sessões . . . . .                               | 29 |
| Limites da Sessão Exibida . . . . .                      | 31 |
| Campos da Lista de Sessões . . . . .                     | 31 |
| Comandos da Lista de Sessões . . . . .                   | 31 |
| Informações de Resultados de Procura Adicional . . . . . | 34 |
| Subprocura . . . . .                                     | 34 |

### Capítulo 5. cxReveal - Procurando sessões por atributo da sessão . . . . 35

|                                                              |    |
|--------------------------------------------------------------|----|
| Visão Geral da Procura por Atributo da Sessão . . . . .      | 35 |
| Diferenças entre cxImpact Search e cxReveal Search . . . . . | 36 |
| Selecionando modelos de procura do cxReveal . . . . .        | 37 |
| Selecionando um Modelo de Lista de Sessão . . . . .          | 38 |
| Especificando Termos de Procura . . . . .                    | 38 |
| Datas Disponíveis . . . . .                                  | 39 |
| Operadores de comparação do cxReveal. . . . .                | 39 |
| Modificar Opções de Procura . . . . .                        | 39 |
| Executando procuras . . . . .                                | 40 |
| Resultados da procura. . . . .                               | 40 |

### Capítulo 6. Reprodução baseada em navegador cxImpact . . . . . 41

|                                                       |    |
|-------------------------------------------------------|----|
| Visão Geral . . . . .                                 | 42 |
| Abrindo a BBR . . . . .                               | 42 |
| Para Sessões Ativas. . . . .                          | 43 |
| Para Sessões Completas . . . . .                      | 43 |
| Reproduzindo Sessões. . . . .                         | 43 |
| Visualização Reproduzir . . . . .                     | 43 |
| Reproduzir Sessão . . . . .                           | 43 |
| Reproduzindo sessões de visitantes móveis. . . . .    | 44 |
| Tempo Limite da Sessão . . . . .                      | 46 |
| Localizando Páginas . . . . .                         | 46 |
| Gerenciando Áreas de Janela da BBR. . . . .           | 46 |
| Procurando Sessões Arquivadas para Texto. . . . .     | 47 |
| Compartilhando Reproduções . . . . .                  | 47 |
| Compartilhando com Email . . . . .                    | 47 |
| Copiar o Link da Sessão . . . . .                     | 47 |
| Criando Dados do Evento a Partir da BBR . . . . .     | 48 |
| Configuração . . . . .                                | 48 |
| Configurando o Servidor de Reprodução . . . . .       | 48 |
| Configurando o Proxy. . . . .                         | 49 |
| Suporte de Identificação ESI. . . . .                 | 49 |
| Interface da Reprodução Baseada em Navegador. . . . . | 49 |
| Componentes de UI . . . . .                           | 50 |
| Barra de Ferramentas . . . . .                        | 50 |
| Área de Janela de Conteúdo. . . . .                   | 52 |
| Exibir . . . . .                                      | 54 |

|                                                                           |    |
|---------------------------------------------------------------------------|----|
| Estatísticas de Página . . . . .                                          | 60 |
| Área de Janela de Navegação . . . . .                                     | 61 |
| Área de Janela Eventos . . . . .                                          | 69 |
| Área de Janela Campos de Formulário . . . . .                             | 72 |
| Estatísticas da Sessão . . . . .                                          | 73 |
| Rastreando Interações por Meio da BBR . . . . .                           | 73 |
| Sessões Disponíveis para Uso pela Navegação de Sombra . . . . .           | 73 |
| Destaque de Reprodução . . . . .                                          | 74 |
| Incluindo Anotações . . . . .                                             | 75 |
| Localizando Resultados da Procura na BBR . . . . .                        | 77 |
| Reprodução da BBR de Eventos da Interface com o Usuário Cliente . . . . . | 77 |
| Subprocura na BBR . . . . .                                               | 77 |
| Procurando por Sessões . . . . .                                          | 78 |
| Definindo uma Subprocura . . . . .                                        | 78 |
| Executando a Procura . . . . .                                            | 79 |
| Resultados Filtrados . . . . .                                            | 81 |
| Subprocura no RTV . . . . .                                               | 86 |
| Opções da BBR . . . . .                                                   | 86 |
| Menu de Opções . . . . .                                                  | 86 |
| Submenu de Opções . . . . .                                               | 89 |
| Mesclando Substituições de Fragmentos de Sessão . . . . .                 | 91 |
| Configurando Regras de Reprodução da BBR . . . . .                        | 93 |

|                                                                                  |     |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Regras de Reprodução da BBR . . . . .                                            | 93  |
| Visão Geral . . . . .                                                            | 93  |
| Tipos de Regras de Reprodução . . . . .                                          | 94  |
| Configuração da Regra de Reprodução por Meio do Servidor de Reprodução . . . . . | 100 |
| Configuração da Regra de Reprodução na BBR . . . . .                             | 103 |
| Configuração da Regra de Reprodução no RTV . . . . .                             | 110 |
| Arquivo de Configuração da Regra de Reprodução . . . . .                         | 110 |
| Evento baseado em etapa . . . . .                                                | 112 |
| Visão Geral . . . . .                                                            | 113 |
| Objetos Baseados na Etapa . . . . .                                              | 117 |
| Reproduzir . . . . .                                                             | 119 |
| Criando Objetos de Evento com Base na Etapa . . . . .                            | 121 |
| Indexação . . . . .                                                              | 130 |
| Referência . . . . .                                                             | 130 |

## Capítulo 7. Documentação e ajuda do IBM Tealeaf . . . . . 133

### Avisos . . . . . 135

|                                             |     |
|---------------------------------------------|-----|
| Marcas Registradas . . . . .                | 137 |
| Considerações de Política Privada . . . . . | 137 |

---

## Manual do usuário do cxReveal

O Manual do Usuário do IBM Tealeaf cxReveal descreve como usar o IBM Tealeaf cxReveal para procurar, revisar e reproduzir sessões do visitante por meio do Portal do Tealeaf. Use os links a seguir para acessar tópicos específicos no manual.



---

## Capítulo 1. Visão geral do cxReveal

O IBM Tealeaf cxReveal permite que os representantes de suporte da central de atendimento procurem, recuperem e reproduzam com rapidez as sessões do cliente para aprimorar a resolução do problema do cliente e melhorar a experiência geral do cliente.

**Nota:** IBM Tealeaf cxReveal está licenciado para suportar até cinco campos de procura para cada tipo de procura (Sessão ativa, Sessões fechadas, Todas as sessões), excluindo os campos de procura a seguir: Todo o texto, Texto em resposta ou Texto em solicitação. Esse limite se aplica à capacidade do IBM TealeafcxReveal, fornecida de forma nativa por meio do Portal do Tealeaf ou para procuras que são executadas por meio da API do IBM Tealeaf cxReveal.

O IBM Tealeaf cxReveal é acessado por meio do Portal do Tealeaf e é executado inteiramente dentro do seu navegador da web. Ele não requer instalação de software adicional.

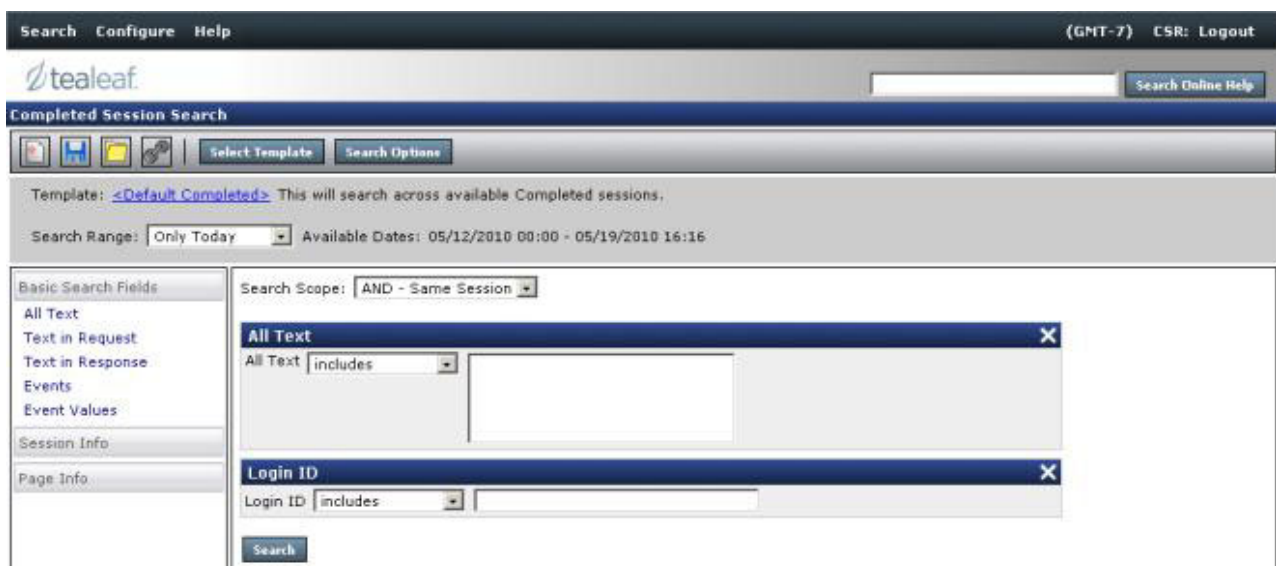


Figura 1. Procurando com o IBM Tealeaf cxReveal

---

### Procurar

O IBM Tealeaf cxReveal fornece dois métodos de procura para sessões:

1. Procura no Banco de Dados: Assim que o Tealeaf detecta uma nova sessão, ela fica acessível para procura por meio do banco de dados do IBM Tealeaf cxReveal. Com base nos atributos da sessão, como o identificador de login de usuário, que é definido pelos usuários do Tealeaf, é possível procurar sessões individuais assim que forem detectadas pelo Tealeaf.

**Nota:** O Tealeaf recomenda o uso do banco de dados de Procura para obter procuras mais imediatas e eficientes para as sessões. A procura por sessões por meio de Caixas do Tealeaf deve ser reservada para procuras generalizadas que não podem ser atendidas com facilidade pela procura de atributo da sessão.

- Consulte Capítulo 5, “cxReveal - Procurando sessões por atributo da sessão”, na página 35.
2. Procura por Caixa: Os usuários do IBM Tealeaf cxReveal podem ter permissão para concluir procuras de sessões com relação às Caixas do Tealeaf. Esse método de procura é mais útil para procuras exploratórias.
    - Quando você procurar por sessões, especifique a procura por meio de um modelo de procura, modifique as opções e os campos de procura e, em seguida, execute a procura. Consulte Capítulo 4, “cxReveal - Procurando sessões”, na página 17.
    - Depois de executar a procura, o IBM Tealeaf cxReveal fornece vários métodos para analisar os resultados da procura e localizar as sessões de procura apropriadas. Consulte “Resultados da Procura” na página 28.

Os dois métodos de procura são acessados por meio do Portal do Tealeaf.

---

## Reproduzir

Se você localizar uma sessão que gostaria de ver como ocorreu durante a experiência do visitante, é possível reproduzir a sessão por meio do navegador da web.

- Consulte “Reprodução baseada em navegador CX” no *IBM Tealeaf cxImpact User Manual*.

O Tealeaf fornece também um aplicativo de área de trabalho para localizar e revisar as sessões, que podem ser instaladas em seu desktop.

- Para obter mais informações, consulte “RealTea Viewer (RTV) User Manual” no *IBM Tealeaf RealTea Viewer User Manual*.

---

## Recursos do cxReveal

Para obter mais informações sobre os recursos do Portal ativados com IBM Tealeaf cxReveal, consulte “Navegação do Portal” no *IBM Tealeaf cxImpact User Manual*.

---

## Próximas Etapas

Para começar, explore o Guia de Iniciação Rápida do IBM Tealeaf cxReveal, que inclui etapas simples para localização de sessões.

- Consulte Capítulo 2, “cxReveal - Guia de iniciação rápida”, na página 3.

---

## Capítulo 2. cxReveal - Guia de iniciação rápida

Para começar com o IBM Tealeaf cxReveal, é possível revisar as seguintes seções, que fornecem uma visão geral.

---

### Instalação

**Nota:** A capacidade de procurar por atributo de sessão requer uma instalação e uma configuração separadas do pipeline do Windows para capturar esses atributos e o banco de dados do IBM Tealeaf cxReveal no qual armazená-los.

- Consulte "Instalação do cxReveal" no *IBM Tealeaf cxReveal Administration Manual*.
- Consulte "Configurando procura do atributo da sessão" no *IBM Tealeaf cxReveal Administration Manual*.

---

### Login

Para acessar o IBM Tealeaf cxReveal, você deve efetuar login no Portal do Tealeaf usando sua conta do IBM Tealeaf cxReveal. Na barra de endereço do seu navegador, insira a URL na página de login do Portal.

- Após o login, os comandos do IBM Tealeaf cxReveal ficam disponíveis por meio do menu da Procura.

**Nota:** Se você não souber o login para acessar o Portal do Tealeaf, entre em contato com o seu administrador do Tealeaf.

The image shows a login form with a blue header bar containing the word 'Login'. Below the header, there are two input fields: 'Username:' and 'Password:'. To the right of the 'Password:' field is a blue button with the word 'Login' in white text.

**Nota:** Sua conta do usuário pode ou não requerer uma barra de menus. Os administradores do Tealeaf podem configurar o acesso à barra de menus do Portal, conforme necessário. Consulte "cxReveal User Administration" no *IBM Tealeaf cxReveal Administration Manual*.

---

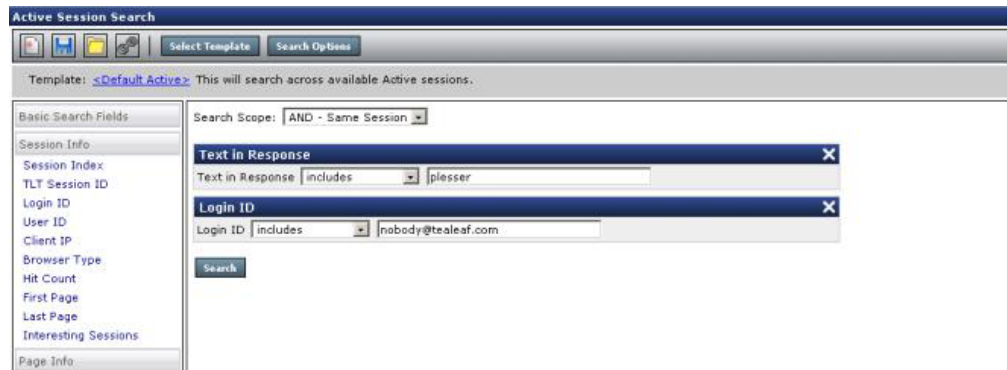
### Procura de Sessão

Por meio do IBM Tealeaf cxReveal, é possível procurar por sessões ativas e completas.

- Uma *sessão ativa* é uma experiência do visitante com o aplicativo da web que ainda está em execução. É possível monitorar visitantes enquanto eles estão navegando no aplicativo da web.
- Uma *sessão completa* é uma sessão que o visitante não está mais experimentando. O visitante saiu do aplicativo da web ou de alguma forma interrompeu a atividade por um período de tempo suficiente.
- Também é possível concluir uma procura por sessões ativas e completas usando um *modelo de procura Todas as Sessões*.

**Nota:** IBM Tealeaf cxReveal está licenciado para suportar até cinco campos de procura para cada tipo de procura (Sessão ativa, Sessões fechadas, Todas as sessões), excluindo os campos de procura a seguir: Todo o texto, Texto em resposta ou Texto em solicitação. Esse limite se aplica à capacidade do IBM TealeafcxReveal, fornecida de forma nativa por meio do Portal do Tealeaf ou para procuras que são executadas por meio da API do IBM Tealeaf cxReveal.

Para começar a procurar sessões, selecione **Procura** no menu do Portal. Em seguida, selecione o tipo de sessão pelo qual procurar. Consulte Capítulo 4, “cxReveal - Procurando sessões”, na página 17.



The screenshot displays the 'Active Session Search' window. On the left, a sidebar lists 'Basic Search Fields' including Session Info, Session Index, TLT Session ID, Login ID, User ID, Client IP, Browser Type, Hit Count, First Page, Last Page, Interesting Sessions, and Page Info. The main area shows a 'Search Scope' dropdown set to 'AND - Same Session'. Below this, two search criteria are added: 'Text in Response' with the operator 'includes' and the value 'plessen', and 'Login ID' with the operator 'includes' and the value 'nobody@tealeaf.com'. A 'Search' button is located at the bottom of the criteria list.

## Procura por Atributo da Sessão

O IBM Tealeaf cxReveal suporta também a capacidade de procurar por sessões assim que elas forem detectadas pelo Tealeaf usando um conjunto pré-configurado de atributos da sessão como seus termos de procura.

Usando um modelo de procura do tipo IBM Tealeaf cxReveal, é possível especificar valores para atributos da sessão, como ID de login do visitante, no qual procurar por suas sessões.

**Nota:** A procura por atributos da sessão requer a instalação do banco de dados do IBM Tealeaf cxReveal e configuração adicional. Consulte "Configurando procura do atributo da sessão" no *IBM Tealeaf cxReveal Administration Manual*.

Para obter informações adicionais sobre como definir procuras usando atributos da sessão, consulte Capítulo 5, “cxReveal - Procurando sessões por atributo da sessão”, na página 35.

- Dependendo do seu aplicativo da web e de como o Tealeaf está configurado para monitorá-lo, esses atributos da sessão podem ser definidos por evento do Tealeaf, a qualquer momento durante a sessão. Para obter informações adicionais, entre em contato com o administrador do Tealeaf.

## cxReveal - Lista de sessões

Depois de executar a procura, a lista de sessões correspondentes é exibida na Lista de Sessões.

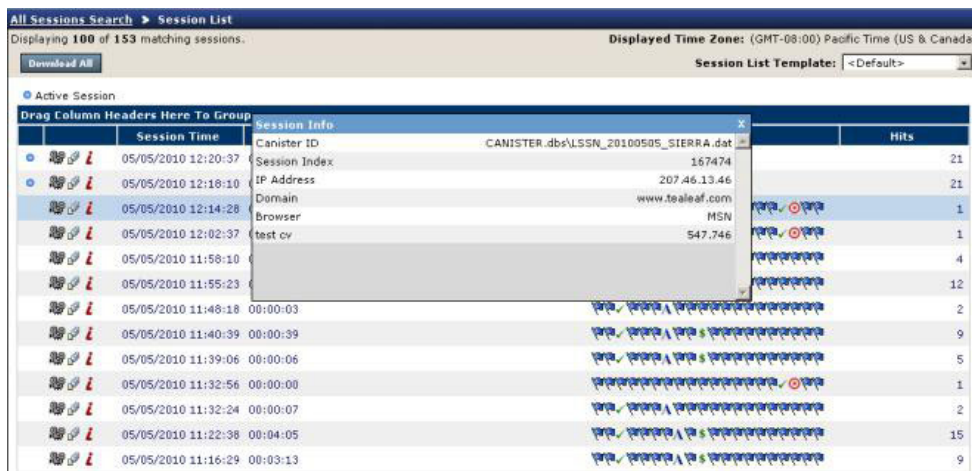
- Para reproduzir uma sessão, clique no ícone Câmera na mesma linha.



| Session Time        | Duration | Login ID | Events  | Hits |
|---------------------|----------|----------|---------|------|
| 05/05/2010 12:20:37 | 00:09:04 |          | [Icons] | 21   |
| 05/05/2010 12:18:10 | 00:02:25 |          | [Icons] | 21   |
| 05/05/2010 12:14:28 | 00:00:00 |          | [Icons] | 1    |
| 05/05/2010 12:02:37 | 00:00:01 |          | [Icons] | 1    |
| 05/05/2010 11:58:10 | 00:00:11 |          | [Icons] | 4    |
| 05/05/2010 11:55:23 | 00:03:18 |          | [Icons] | 12   |
| 05/05/2010 11:48:18 | 00:00:03 |          | [Icons] | 2    |
| 05/05/2010 11:40:39 | 00:00:39 |          | [Icons] | 9    |
| 05/05/2010 11:39:06 | 00:00:06 |          | [Icons] | 5    |
| 05/05/2010 11:32:56 | 00:00:00 |          | [Icons] | 1    |
| 05/05/2010 11:32:24 | 00:00:07 |          | [Icons] | 2    |
| 05/05/2010 11:22:38 | 00:04:05 |          | [Icons] | 15   |
| 05/05/2010 11:16:29 | 00:03:13 |          | [Icons] | 9    |

- Consulte "Reprodução baseada em navegador CX" no *Manual do usuário do IBM Tealeaf cxImpact*.

- Para ver informações da sessão, clique no ícone I na mesma linha.



| Session Time        | Duration | Login ID | Events  | Hits |
|---------------------|----------|----------|---------|------|
| 05/05/2010 12:20:37 | 00:09:04 |          | [Icons] | 21   |
| 05/05/2010 12:18:10 | 00:02:25 |          | [Icons] | 21   |
| 05/05/2010 12:14:28 | 00:00:00 |          | [Icons] | 1    |
| 05/05/2010 12:02:37 | 00:00:01 |          | [Icons] | 1    |
| 05/05/2010 11:58:10 | 00:00:11 |          | [Icons] | 4    |
| 05/05/2010 11:55:23 | 00:03:18 |          | [Icons] | 12   |
| 05/05/2010 11:48:18 | 00:00:03 |          | [Icons] | 2    |
| 05/05/2010 11:40:39 | 00:00:39 |          | [Icons] | 9    |
| 05/05/2010 11:39:06 | 00:00:06 |          | [Icons] | 5    |
| 05/05/2010 11:32:56 | 00:00:00 |          | [Icons] | 1    |
| 05/05/2010 11:32:24 | 00:00:07 |          | [Icons] | 2    |
| 05/05/2010 11:22:38 | 00:04:05 |          | [Icons] | 15   |
| 05/05/2010 11:16:29 | 00:03:13 |          | [Icons] | 9    |

**Session Info**  
Canister ID: CANISTER.db5\SSN\_20100505\_SIERRA.dat  
Session Index: 167474  
IP Address: 207.46.13.46  
Domain: www.tealeaf.com  
Browser: MSN  
test cv: 547.746

As informações de evento são exibidas como uma série de ícones na coluna Eventos. Para obter informações adicionais sobre o evento, mova o mouse sobre ele.

Consulte “Resultados da Procura” na página 28.

## cxReveal - Reprodução

É possível reproduzir sessões por meio do navegador. Na Reprodução Baseada em Navegador, é possível usar a área de janela Navegação no lado esquerdo da tela para selecionar páginas individuais.

Quando uma página é selecionada na lista:

- Os eventos acionados na página são exibidos na área de janela Eventos.

- Os nomes e os valores dos campos de formulário na página são exibidos na área de janela Campos de Formulário. Os valores de campos de formulário são destacados na janela principal.
- A página propriamente dita é exibida na janela principal.



- Consulte "Reprodução baseada em navegador CX" no *Manual do usuário do IBM Tealeaf cxImpact*.

## Comandos de BBR

Os comandos a seguir podem ser usados para aumentar a facilidade de uso para a Reprodução baseada em navegador:

### Comando

#### Descrição

#### Ícone Atualizar

Atualiza o conteúdo da lista de páginas (apenas sessões ativas).

#### Ícone Lista de Páginas

Alterna a exibição da lista de páginas para a sessão.

#### Ocultar

Ocultar áreas de janela à esquerda.

#### Drop-down Opções

Selecione a exibição e outras opções nos submenus. Consulte "Opções de BBR" no *IBM Tealeaf cxImpact User Manual*.

#### Iniciar Reprodução

Inicia a reprodução da sessão a partir da página atual.

#### Anterior

Volta para a página anterior da sessão.

#### Avançar

Avança para a próxima página da sessão.

**Solicitação**

Exibe a visualização Solicitação. Consulte "Interface de reprodução baseada em navegador" no *IBM Tealeaf cxImpact User Manual*.

**Reproduzir**

Exibe a visualização de reprodução. Consulte "Interface de reprodução baseada em navegador" no *IBM Tealeaf cxImpact User Manual*.

**Resposta**

Exibe a visualização de resposta. Consulte "Interface de reprodução baseada em navegador" no *IBM Tealeaf cxImpact User Manual*.

**Drop-down Sobrepor**

Selecione uma sobreposição do IBM Tealeaf cxOverstat para exibição.

**Nota:** Esse menu estará disponível apenas se o IBM Tealeaf cxOverstat estiver licenciado. Consulte "Manual do usuário do cxOverstat" no *IBM Tealeaf cxOverstat User Manual*.

**Ícone Anotações**

Clique para incluir anotações na página. O botão será destacado se a página atual contiver anotações.

**Ícone Fechar**

Fecha a reprodução da sessão.

- Consulte "Interface de reprodução baseada em navegador" no *IBM Tealeaf cxImpact User Manual*.

---

## Referência

Para obter mais informações sobre a reprodução, consulte "Reprodução baseada em navegador CX" no *IBM Tealeaf cxImpact User Manual*.

- Para obter mais informações sobre monitorar sessões ativas por meio da reprodução, consulte "Rastreando interações por meio do BBR" no *IBM Tealeaf cxImpact User Manual*.



## Capítulo 3. Painel de visão geral do cxReveal

O painel Visão Geral do IBM Tealeaf cxReveal fornece uma perspectiva top-down sobre métricas de procura e outras atividades de usuários do IBM Tealeaf cxReveal e também a visualização de resumo do funcionamento geral do seu site.

- Para acessar o painel, selecione **Painéis > IBM Tealeaf cxReveal Visão Geral** no menu do Portal.

**Nota:** Este painel está disponível no formato somente leitura para todos os licenciados do Tealeaf do produto IBM Tealeaf cxReveal. A configuração do painel requer a licença do IBM Tealeaf cxView. Consulte o “Configurando o Painel” na página 15.

### Usando o Painel

No painel, é possível ver componentes individuais do painel.

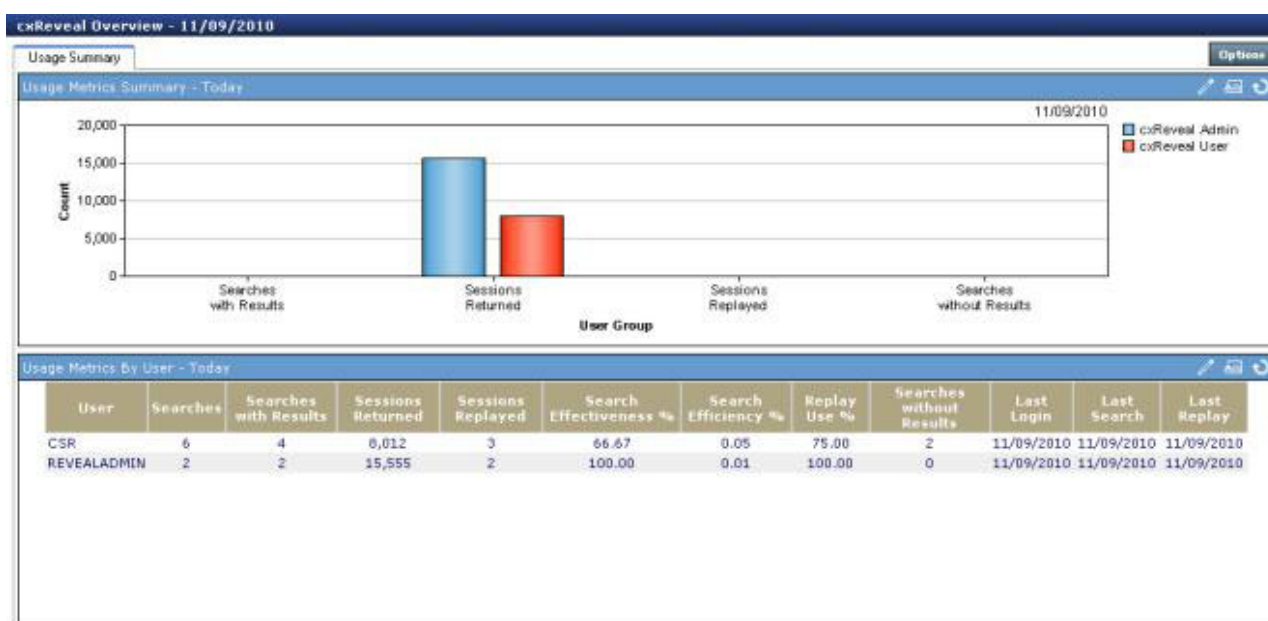


Figura 2. Painel Visão Geral do IBM Tealeaf cxReveal

- “**Guia Resumo de Uso**” na **página 10** - Fornece informações resumidas sobre as atividades do usuário, como procuras, resultados retornados e reproduções. Consulte “Guia Resumo de Uso” na página 10.

No painel exibido, é possível acessar controles para alternar o painel, enviar por email uma captura instantânea dele ou abri-lo em uma janela remota. Para componentes individuais do painel, é possível atualizar os dados, visualizar o relatório de detalhes a partir do qual os dados são originados e, se você tiver as permissões apropriadas, editar o componente do painel.

- Consulte “Usando painéis” no *IBM Tealeaf cxView User Manual*.
- Para obter mais informações sobre editar componentes do painel, consulte “Configurando painéis” no *IBM Tealeaf cxView User Manual*.

## Guia Resumo de Uso

A guia Resumo de Uso fornece informações de resumo sobre as atividades do usuário, como procuras, resultados retornados e reproduções.

### Resumo de Métricas de Uso - Hoje

Este gráfico resume grupo de usuários do IBM Tealeaf cxReveal as contagens de procuras com e sem resultados positivos, sessões que são retornadas e sessões que são reproduzidas dessas sessões retornadas para hoje.

Os detalhes sobre cada métrica são exibidos nos componentes abaixo deste gráfico.

- Consulte “Procuras de Usuário” na página 11.
- Consulte “Sessões Reproduzidas” na página 13.

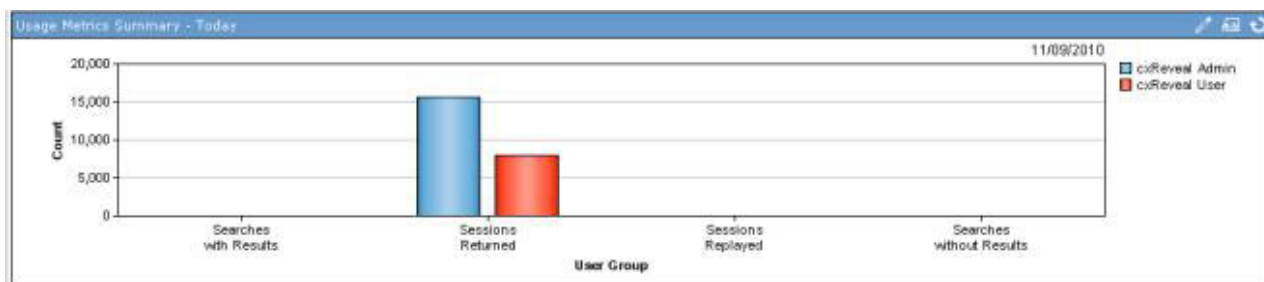


Figura 3. Resumo de Métricas de Uso

### Métricas de Uso por Usuário - Hoje

Por usuário individual, é possível revisar contagens e cálculos de métricas de uso do IBM Tealeaf cxReveal, além das atividades mais recentes do usuário.

| Usage Metrics By User - Today |          |                       |                   |                   |                        |                     |              |                          |            |             |             |
|-------------------------------|----------|-----------------------|-------------------|-------------------|------------------------|---------------------|--------------|--------------------------|------------|-------------|-------------|
| User                          | Searches | Searches with Results | Sessions Returned | Sessions Replayed | Search Effectiveness % | Search Efficiency % | Replay Use % | Searches without Results | Last Login | Last Search | Last Replay |
| CSR                           | 6        | 4                     | 8,012             | 3                 | 66.67                  | 0.05                | 75.00        | 2                        | 11/09/2010 | 11/09/2010  | 11/09/2010  |
| REVEALADMIN                   | 2        | 2                     | 15,555            | 2                 | 100.00                 | 0.01                | 100.00       | 0                        | 11/09/2010 | 11/09/2010  | 11/09/2010  |

Figura 4. Métricas de Uso por Usuário

#### Campo Descrição

##### Usuário

O usuário do IBM Tealeaf cxReveal.

##### Procuras

Número de procuras executadas hoje. Consulte “Procuras de Usuário” na página 11.

##### Procuras com resultados

Número de procuras hoje que retornaram um número positivo de resultados.

**Sessões retornadas**

Número total de sessões que são retornadas nas procuras de hoje. Consulte "Monitorando atividade do usuário" no *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*.

**Sessões reproduzidas**

Número total de sessões que são reproduzidas a partir das procuras retornadas. Consulte "Sessões Reproduzidas" na página 13.

**% de eficácia da procura**

A eficácia da procura é calculada como o número de sessões que são retornadas por execução da procura para o usuário. Consulte "Eficácia da Procura" na página 12.

**% de eficiência da procura**

A eficácia da procura calcula a eficiência do usuário em retornar o número mínimo de resultados por procura. Consulte "Monitorando atividade do usuário" no *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*.

**% de uso de reprodução**

Essa métrica calcula o número de reproduções que são executadas por procura. Consulte "Uso de Reprodução" na página 13.

**Procuras sem resultados**

Número de procuras que são executadas pelo usuário que não retornou um número positivo de resultados.

**Último login**

O registro de data e hora do último login do usuário.

**Última procura**

O registro de data e hora da última procura do usuário.

**Última reprodução**

O registro da última reprodução do usuário.

## Procuras de Usuário

Nas quatro semanas anteriores, é possível revisar o número de procuras que foram executadas por cada grupo de usuários do IBM Tealeaf cxReveal.

- Para ver os dados do relatório, clique no ícone Visualizar Dados do Relatório no canto do componente do painel. Para obter mais informações sobre este relatório, consulte "Monitorando atividade do usuário" no *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*.

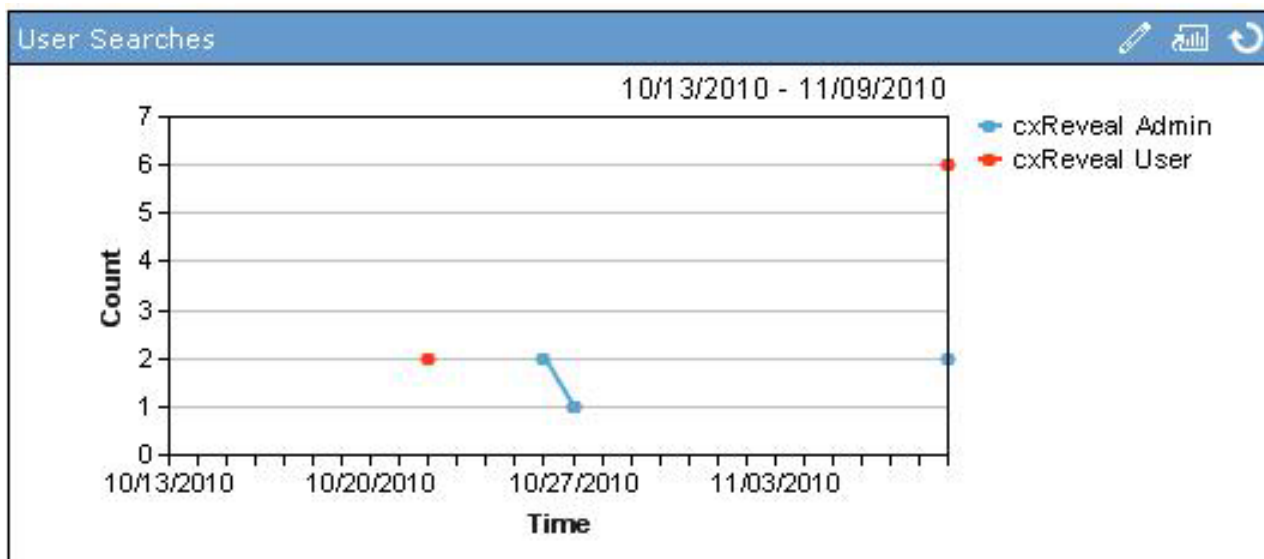


Figura 5. Procuras de Usuário

## Eficácia da Procura

O componente Eficácia da Procura traça o gráfico da eficácia de procuras diárias sobre as quatro semanas anteriores por cada grupo de usuários do IBM Tealeaf cxReveal.

- Para ver os dados do relatório, clique no ícone Visualizar Dados do Relatório no canto do componente do painel. Para obter mais informações sobre esse relatório, consulte "Monitorando atividade do usuário" no *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*.

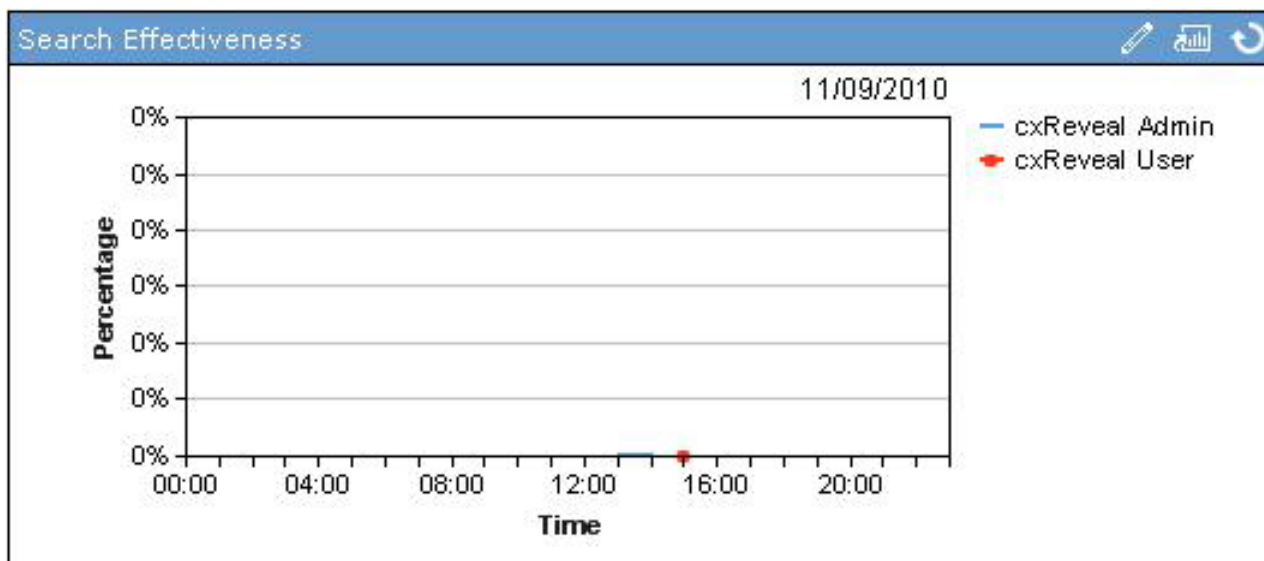


Figura 6. Eficácia da Procura

## Sessões Reproduzidas

Este componente indica o número de sessões diárias que são reproduzidas por cada grupo de usuários do IBM Tealeaf cxReveal nas quatro semanas anteriores.

- Para ver os dados do relatório, clique no ícone Visualizar Dados do Relatório no canto do componente do painel. Para obter mais informações sobre esse relatório, consulte "Monitorando atividade do usuário" no *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*.

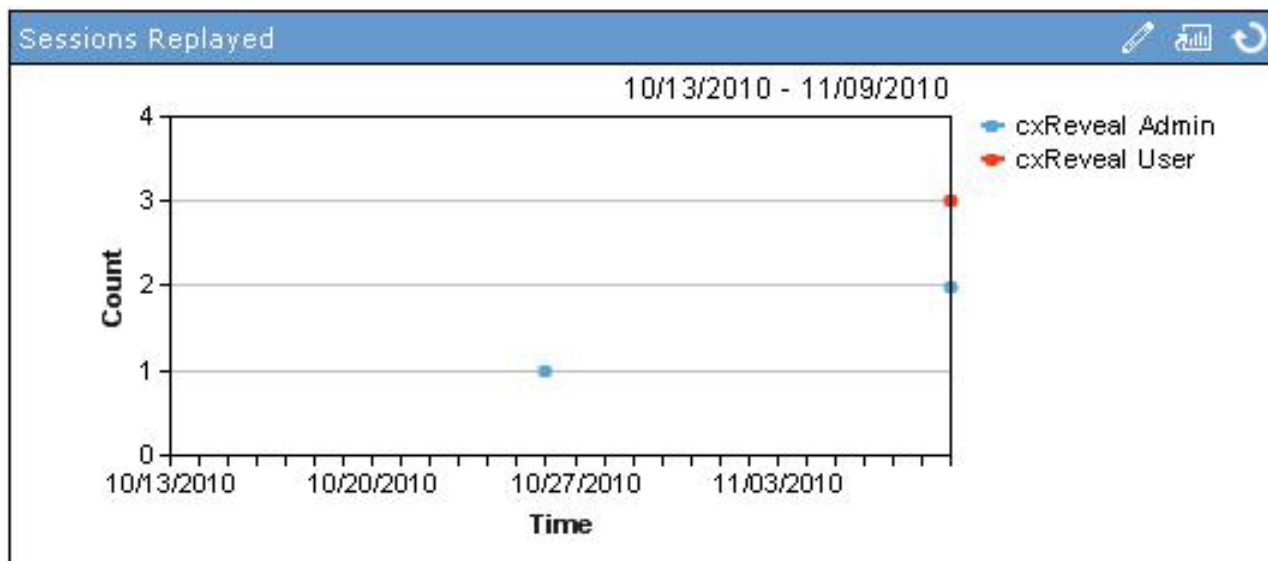


Figura 7. Sessões Reproduzidas

## Uso de Reprodução

Este gráfico de porcentagem indica as reproduções que são executadas por sessão como uma porcentagem para cada dia sobre as quatro semanas anteriores para cada grupo de usuários do IBM Tealeaf cxReveal.

- Para ver os dados do relatório, clique no ícone Visualizar Dados do Relatório no canto do componente do painel. Para obter mais informações sobre esse relatório, consulte "Monitorando atividade do usuário" no *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*.

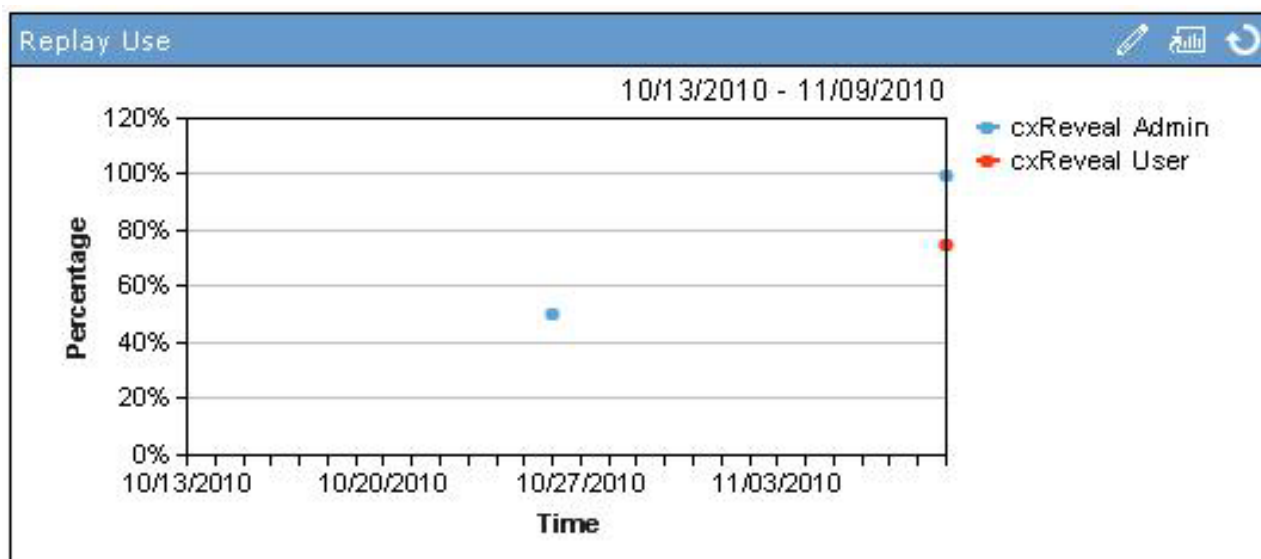


Figura 8. Uso de Reprodução

## Inatividade do Usuário para Anotações - Hoje

As anotações podem ser incluídas para sessões individuais ativas e completas, como um mecanismo útil para rastrear fluxos de trabalho de atendimento ao cliente. Esse relatório identifica os eventos de anotação mais recentes (incluir, editar ou excluir) para usuários individuais do IBM Tealeaf cxReveal durante o dia.

| User Inactivity for 'Annotations' - Today |                       |                      |
|-------------------------------------------|-----------------------|----------------------|
| Username                                  | Last Event Occurrence | Last Portal Activity |
| CSR                                       | N/A                   | 11/09/2010           |
| REVEALADMIN                               | N/A                   | 11/09/2010           |

Figura 9. Inatividade do Usuário para Anotações - Hoje

### Campo Descrição

#### Nome do usuário

O usuário do IBM Tealeaf cxReveal.

#### Última ocorrência do evento

O registro de data e hora de quando o usuário incluiu, editou ou removeu pela última vez uma anotação.

#### Última atividade do portal

O registro de data e hora de quando o usuário usou pela última vez o Portal.

---

## Configurando o Painel

Se você licenciar o IBM Tealeaf cxView, poderá configurar os componentes que são exibidos no painel.

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



---

## Capítulo 4. cxReveal - Procurando sessões

É possível acessar os recursos de procura do IBM Tealeaf cxReveal por meio do menu Procura no Portal do Tealeaf.

Dependendo do tipo de procura desejada, faça sua seleção no menu Procura e configure as opções exibidas antes de executar a procura.

**Nota:** IBM Tealeaf cxReveal está licenciado para suportar até cinco campos de procura para cada tipo de procura (Sessão ativa, Sessões fechadas, Todas as sessões), excluindo os campos de procura a seguir: Todo o texto, Texto em resposta ou Texto em solicitação. Esse limite se aplica à capacidade do IBM TealeafcxReveal, fornecida de forma nativa por meio do Portal do Tealeaf ou para procuras que são executadas por meio da API do IBM Tealeaf cxReveal.

- “Selecionando e modificando opções de procura”
- “Construindo e enviando uma procura” na página 24
- “Resultados da Procura” na página 28

---

### Selecionando e modificando opções de procura

Na página de procura do Portal, é possível especificar os termos de procura para localizar as sessões que você está procurando e aplicar várias opções de procura para restringir o intervalo de resultados potenciais.

Dependendo do volume de dados e do desempenho do sistema, a procura pode ser um processo intensivo de recursos, portanto usar as ferramentas de procura disponíveis para refinar seus termos de procura o máximo possível gera resultados de melhor qualidade com um número menor de sessões na lista retornada.

- Depois de especificar uma procura, é possível salvar a procura para uso posterior. Quando você carrega uma procura, é possível especificar critérios diferentes e alterar os resultados gerados.

---

### Modelo de procura

Quando você começa uma procura, é possível especificar seus critérios de procura, que estão disponíveis para você por meio de um modelo de procura.

Um *modelo de procura* contém um conjunto de campos predefinido e valores iniciais para ajudá-lo a criar melhores resultados de procura que são baseados em sua solução Tealeaf e em seus dados.

O nome do modelo selecionado atualmente é exibido como um hiperlink imediatamente abaixo da barra de ferramentas.

### Tipos de modelo de procura

Há três tipos de modelos de procura disponíveis dependendo do tipo de procura que escolher conduzir.

Os modelos de procura são definidos e organizados de acordo com o tipo de procura que você está executando:

- *Ativas:* Para procuras de sessões ativas, os modelos disponíveis são listados sob o título Ativas. Como as sessões ativas ainda não foram indexadas, os campos de procura disponíveis são geralmente um subconjunto dos campos de procura disponíveis para sessões completas.
- *Concluídas:* Para procuras de sessões que são concluídas e indexadas, os modelos disponíveis são listados sob o título Ativas. Esses modelos de procura podem ser configurados para procurar dados inseridos ou modificados após a sessão ser concluída.
- *Todas as Sessões:* Esses modelos podem ser usados para procurar sessões ativas e completas. Quando uma procura é executada, uma consulta examina as sessões ativas e outra consulta é formada para procurar as sessões completas.

## Selecionando um modelo de procura

Para alterar o modelo de procura atual:

1. Para selecionar um modelo diferente, clique no hiperlink ou clique em **Selecionar Modelo** na barra de ferramentas.

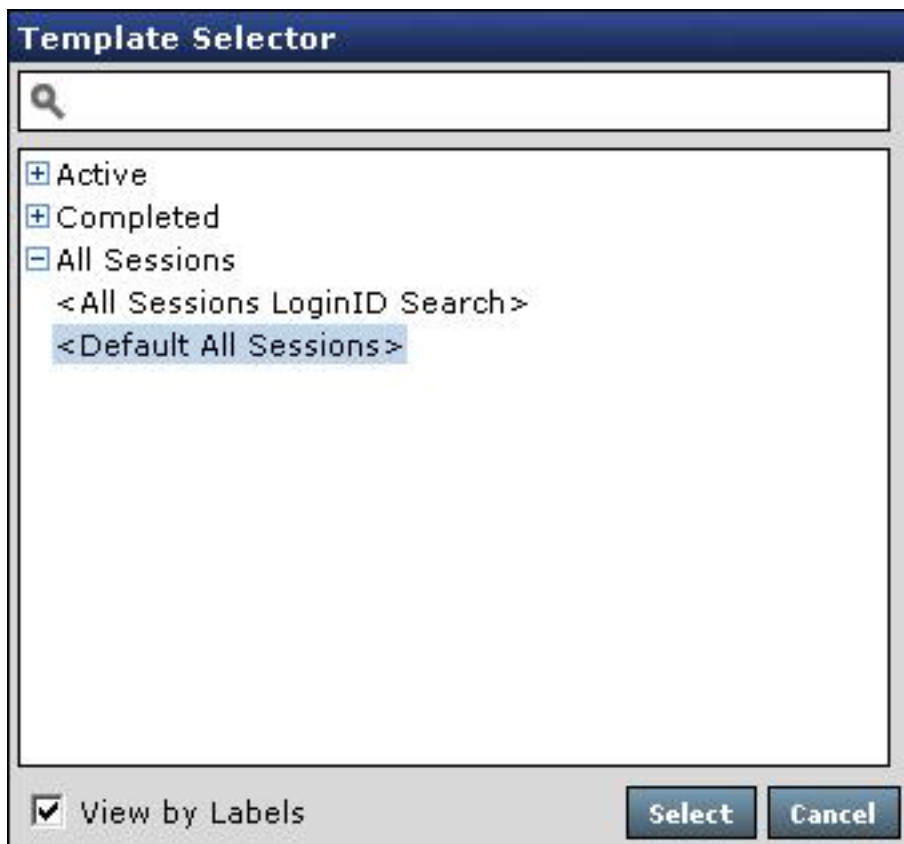


Figura 10. Modelo

2. A lista de modelos disponíveis é exibida no seletor Modelo.
  - Os modelos que são listados no seletor de modelo são baseados em suas permissões de modelo. Essas permissões são definidas por modelo por grupo.
  - Para filtrar os resultados, selecione a caixa de opção **Filtro** e insira um valor. A lista é filtrada para exibir apenas os resultados correspondentes.
  - Para visualizar a lista por tipo de modelo de procura, clique na caixa de opção **Visualizar por Rótulos**.

- Para visualizar a lista em ordem alfabética, desmarque a caixa de opção **Visualizar por Rótulos**.
3. Selecione o modelo a ser usado.
  4. Para usar o modelo de procura selecionado, clique em **Selecionar**.
  5. Os campos de procura são atualizados com base em sua seleção.

## Modelo de lista de sessão

Semelhante ao modelo de procura, um *modelo de lista de sessão* é um conjunto predefinido de campos que são usados para exibir sessões que são retornadas em uma procura.

Para cada sessão correspondente, o modelo de lista de sessões define os campos de dados pertencentes à sessão a serem mostrados no Portal.

Para alterar o modelo de lista de sessões:

1. Execute sua procura.
2. Nos resultados exibidos, selecione um modelo diferente no drop-down Modelo de Lista de Sessão no canto superior direito.
3. A Lista de Sessões é atualizada automaticamente para exibir os campos que são configurados para o modelo de lista de sessão para cada uma das sessões correspondentes.

A alteração do modelo de lista de sessão anterior se aplica apenas à procura atual.

- Um administrador do Tealeaf pode designar um modelo de lista de sessão padrão para cada modelo de procura. Para obter mais informações sobre configurar modelos de procura, consulte "Configurando modelos de procura" no *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*.

## Configurando modelos

Os modelos de procura e os modelos de lista de sessão são definidos pelo administrador do Tealeaf. Para obter mais informações sobre configurar modelos de procura, consulte "Configurando modelos de procura" no *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*.

---

## Outros critérios de procura

Além dos termos de procura que você define para sua procura, é possível refinar sua procura usando as seguintes ferramentas:

1. **"Intervalo de Procura"** - Configurar o intervalo de data para procurar por sessões correspondentes.
2. **"Escopo de procura" na página 20** - Configurar como vários critérios são correspondidos em uma procura.
3. **"Opções de procura" na página 21** - Configurar opções adicionais.

## Intervalo de Procura

Acima da área de janela de critérios da procura está o drop-down Intervalo de Procura, no qual é possível selecionar ou especificar um intervalo. Em seguida, nele são exibidas as datas disponíveis de dados da sessão disponível na Caixa ou nas Caixas selecionadas atualmente.

Template: [<Default Completed>](#) This will search across available Completed sessions.

Search Range:  Available Dates: 10/21/2010 00:00 - 10/28/2010 15:41

From:

To:

Figura 11. Especificar um Intervalo de Procura

No drop-down Intervalo de Procura, é possível selecionar o intervalo de datas no qual as sessões são examinadas com relação a correspondências. As seguintes opções são explicadas aqui:

**Opção Intervalo de Procura**  
**Descrição**

**Últimos 5 minutos**

Procura os cinco minutos mais recentes de sessões que são indexadas entre o intervalo de data/hora disponível (sessões concluídas apenas).

**Última hora**

Procura a hora mais recente de sessões que são indexadas entre o intervalo de data/hora disponível (sessões concluídas apenas).

**<Especificar>**

Especifique o seu próprio intervalo de procura. Consulte "Especificando um Intervalo de Procura".

**Especificando um Intervalo de Procura**

Para especificar seu próprio intervalo:

1. Para especificar seu próprio intervalo de data e hora, selecione **<Especificar>**.
2. Insira as datas e horas De e Até.
  - Quando você especifica uma hora, é possível usar as teclas de seta e TAB e ENTER para fazer sua seleção. Para cancelar a configuração de hora, pressione ESC.
3. O intervalo especificado é aplicado quando você executa a procura. Para obter informações adicionais, consulte a execução de sua procura.

Consulte "Procurando dados da sessão" no *IBM Tealeaf cxImpact User Manual*.

**Escopo de procura**

É possível definir o escopo da procura com relação aos critérios de correspondência nas páginas de uma sessão.

Search Scope:

Figura 12. Escopo da Procura

**Opcional**  
**Descrição**

**E - Mesma sessão**

Corresponder todos os campos em todas as páginas.

**E - Mesma página**

Corresponder todos os campos em uma única página.

**Nota:** A opção acima está disponível apenas para modelos de procura Concluída.

**Nota:** E em Mesma Página, as procuras não podem incluir operadores negativos nos critérios de procura.

**OU - Qualquer sessão**

Corresponder quaisquer campos em quaisquer páginas.

Consulte "Procurando dados da sessão" no *IBM Tealeaf cxImpact User Manual*.

## Opções de procura

Cada modelo de procura contém uma lista de opções. Dependendo do tipo de modelo de procura que você seleciona, as seguintes opções são exibidas:



Figura 13. Opções de Procura

**Opcional**

**Descrição**

**Fuso horário da procura**

(Apenas concluídas) Para Procuras Concluídas, é possível selecionar o fuso horário a ser usado para sua procura. Quando um fuso horário diferente for selecionado, a data e hora que são aplicadas à procura são definidas com relação ao fuso horário selecionado.

- Por padrão, o fuso horário aplicado é o fuso horário local para o usuário do Tealeaf.

#### Modelo de lista de sessão

Selecione o modelo de lista de sessão a ser usado com a procura atual.

- Para usar aquele designado automaticamente com o modelo de procura base, selecione <Padrão>.
- Consulte "Procurando dados da sessão" no *IBM Tealeaf cxImpact User Manual*.

#### Classificar resultados por

O método pelo qual classificar as sessões retornadas. Essa configuração também determina a ordem na qual as sessões são correspondidas na procura, o que pode impactar as sessões que são retornadas se a procura for cancelada.

- As opções disponíveis variam dependendo se você está usando um modelo de procura Ativa ou Completa.

#### Servidores de procura

Selecione um ou mais servidores cujos Servidores de Procura são consultados quando a procura é executada.

#### Tempo limite de procura automática

(Concluída apenas) O período de tempo que a procura precisa ser executada antes de parar e retornar quaisquer sessões correspondentes.

- Por padrão, esse valor está configurado como 90 segundos.

#### Limite de parada automática

(Concluída apenas) O número máximo de sessões que são localizadas antes de a procura ser parada e quaisquer correspondências serem retornadas.

- Esse valor é aplicado a cada servidor. Portanto, se sua procura estiver distribuída em quatro servidores, o limite máximo será definido como quatro vezes esse valor.
- Consulte "Procurando dados da sessão" no *IBM Tealeaf cxImpact User Manual*.
- Para obter mais informações sobre customizar modelos de procura, consulte "Configurando modelos de procura" no *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*.

---

## Gerenciando procuras

É possível gerenciar procuras salvando ou abrindo procuras.

### Salvando procuras

Para salvar uma procura:

1. Para salvar a procura especificada atualmente, clique em **Salvar** (  ) na barra de ferramentas.
2. No diálogo Salvar Procura, insira um nome para a procura.
3. Se você desejar compartilhar a procura, clique na caixa de opção **Salvar**.

**Nota:** As procuras salvas estão disponíveis para todos os usuários do Portal.

4. Para salvar a procura, clique em **Salvar**.
  - Para cancelar o salvamento, clique em **Cancelar**.

## Abrindo procuras

Para abrir uma procura salva:



1. Clique no ícone **Abrir** ( ) na barra de ferramentas.
2. O diálogo Procuras Salvas é exibido:



Figura 14. Procuras Salvas

3. Selecione a procura a ser aberta e clique em **Carregar**. Os campos de procura e a área de janela de navegação esquerda são preenchidas com os critérios da procura salva.

- Procuras que são compartilhadas com você são marcadas com um ícone (



- Para editar as propriedades de uma procura salva, selecione-a e clique em **Editar**.

**Nota:** Não é possível editar uma procura que é compartilhada com você.

- Para excluir uma procura salva, selecione-a e clique em **Excluir**.

**Nota:** Não é possível excluir uma procura que é compartilhada com você.

---

## Referência

- Para obter mais informações sobre procurar sessões, consulte "Procurando dados da sessão" no *IBM Tealeaf cxImpact User Manual*.
- Para obter mais informações sobre configurar modelos de lista de sessão e de procura, consulte "Configurando modelos de procura" no *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*.

---

## Construindo e enviando uma procura

Por meio da procura de sessão, é possível procurar tipos ativos, concluídos ou ambos os tipos de sessões que são baseadas em um conjunto de critérios que você define.

Para obter informações gerais sobre procurar sessões, consulte "Procurando dados da sessão" no *IBM Tealeaf cxImpact User Manual*.

É possível selecionar um modelo de procura e construir sua procura fazendo seleções na área de janela Campos de Procura. Quando você especifica sua procura, deve definir seus termos da forma mais restrita possível. Se for possível identificar características exclusivas do segmento da sessão, então os resultados da sua procura serão retornados com mais rapidez e serão de melhor qualidade.

**Nota:** É possível incluir até cinco termos em uma procura do IBM Tealeaf cxReveal. Essa limitação não se aplica aos campos Todo o Texto, Texto em Solicitação e Texto em Resposta.

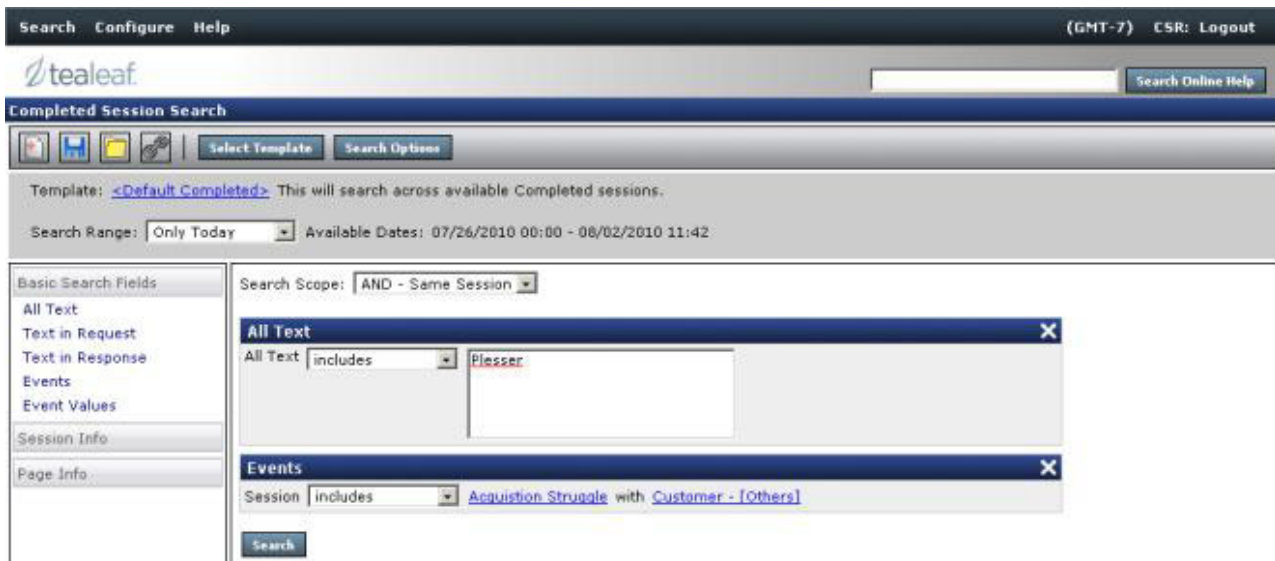


Figura 15. Procurar

---

## Modelo de procura

Um *modelo de procura* define o tipo de procura que você está executando e os termos disponíveis que podem ser usados para especificar uma procura. Os modelos de procura podem ser definidos por um administrador do Tealeaf.

- Para obter mais informações sobre selecionar um modelo de procura, consulte "Selecionando e modificando opções de procura" no *IBM Tealeaf cxReveal User Manual*.
- Consulte "Procurando dados da sessão" no *IBM Tealeaf cxImpact User Manual*.

---

## Selecionando datas

Abaixo do modelo de procura listado, é possível revisar as datas para dados da sessão disponíveis atualmente. Por padrão, a procura da sessão é configurada para procurar apenas sessões de hoje.

- Para alterar o intervalo de procura, selecione um intervalo diferente no drop-down Intervalo da Procura.
- Consulte "Procurando dados da sessão" no *IBM Tealeaf cxImpact User Manual*.

---

## Especificando uma procura

Depois de selecionar um modelo de procura a ser usado, é possível especificar os termos de procura para incluir na procura e os critérios de cada termo.

Na imagem anterior, dois campos de procura são incluídos na procura. O modelo de procura selecionado atualmente define o conjunto de campos disponível na lista. No lado direito da área de janela estão os campos que fazem parte atualmente da procura que você está definindo.

- Para incluir um campo na procura, clique em um tipo de campo na área de janela Seleção de Campo. Em seguida, clique no link para o campo. O nome do campo e a caixa de texto são incluídos na janela Configuração da Procura.
  - Consulte "Tipos de Campos".
  - Consulte "Janela Configuração da Procura" na página 26.
- Depois de um campo ser incluído na janela Configuração da Procura, você deve especificar o critério ou os critérios para o termo de procura. Consulte "Critérios de campo" na página 26.
- Para remover um campo da lista, clique no X ao lado do seu nome.

**Nota:** Se um campo não tiver um X ao lado do seu nome, o campo será necessário pelo modelo e não poderá ser removido. Ele deve ser preenchido para executar uma procura.

## Tipos de Campos

No painel Seleção de Campo, os termos de procura disponíveis no modelo de procura selecionado atualmente são organizados em grupos. Esses grupos podem ser definidos no modelo de procura.

Os grupos que são usados nos modelos padrão são listados.

### Grupo de Campos de Procura

| Descrição |
|-----------|
|-----------|

#### Campos de Procura Básicos

Procura por texto na solicitação ou resposta ou eventos. Em sessões completas, é possível procurar por valores de eventos.

#### Informações da Sessão

Informações pertencentes à sessão do visitante são registradas e mantidas pelo Tealeaf para que você possa procurar nela.

- As anotações incluídas nas sessões por usuários do Tealeaf podem estar disponíveis para procura.

#### Informações da Página

As informações do nível de página que são capturadas pelo Tealeaf podem ser procuradas usando os campos de procura neste grupo.

Consulte "Procurando dados da sessão" no *IBM Tealeaf cxImpact User Manual*.

## Janela Configuração da Procura

Quando você seleciona um termo de procura, ele é exibido no painel principal. A janela Configuração da Procura representa os campos selecionados para serem incluídos na procura e quaisquer critérios do campo.

- Também é possível selecionar se o termo definido está incluído ou não no campo de texto.

**Nota:** Os campos de procura vazios não são aplicados à procura.

Consulte "Procurando dados da sessão" no *IBM Tealeaf cxImpact User Manual*.

## Escopo da Procura

No drop-down Escopo da Procura, é possível selecionar como os campos de procura preenchidos são ligados logicamente na procura.

### Opcional

#### Descrição

#### E - Mesma Sessão

Todos os campos fornecidos que correspondem a uma sessão.

#### E - Mesma Página

(Completa apenas) Todos os campos fornecidos devem corresponder a uma única página em uma sessão.

#### OU - Qualquer Sessão

Qualquer campo fornecido deve corresponder à sessão.

## Crítérios de campo

Dependendo do tipo de campo de procura, pode ser necessário especificar critérios extra, incluindo valores para os campos e quaisquer operadores de procura que se apliquem.

Consulte "Procurando dados da sessão" no *IBM Tealeaf cxImpact User Manual*.

---

## Enviando uma procura

Depois que você incluir todos os campos, os operadores especificados e os valores de campo inseridos de sua procura, clique em **Procurar** para enviá-la. Campos vazios não são aplicados à procura.

**Nota:** Dependendo dos termos e valores da procura especificados, a procura poderá levar algum tempo para retornar resultados. Defina os termos da procura da forma mais restrita possível.

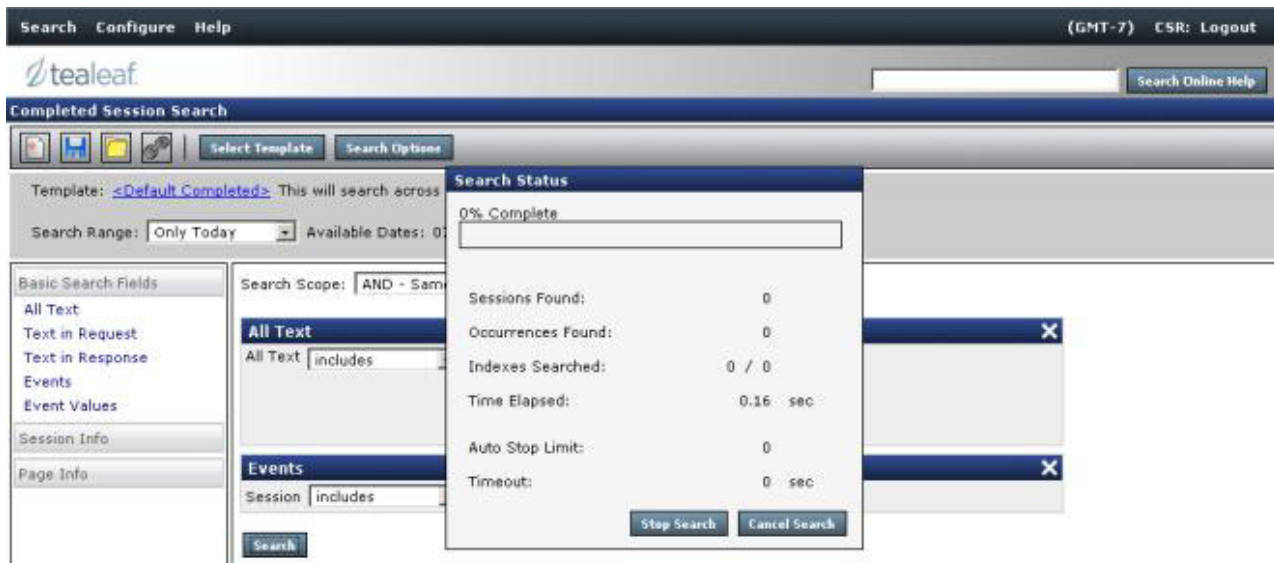


Figura 16. Diálogo Status da Procura

Enquanto sua procura estiver sendo processada, um diálogo de status da procura exibe o seu progresso.

- Para parar a procura a qualquer momento, clique em **Parar Procura**. Todos os resultados da procura recuperados são exibidos na lista de sessões.
- Para cancelar a procura sem retornar resultados, clique em **Cancelar Procura**.

Depois que uma procura estiver concluída, os resultados são transferidos por download e intercalados para exibição. Dependendo do número de sessões retornadas, pode levar algum tempo para que esses processos sejam concluídos. Eles não podem ser cancelados.

Os resultados da procura são exibidos como uma lista de sessões. Consulte "Resultados de procura" no *IBM Tealeaf cxReveal User Manual*.

## Barra de Ferramentas

A barra de ferramentas da procura está localizada na parte superior da página.



Figura 17. Barra de Ferramentas da Procura do IBM Tealeaf cxReveal

As barras de ferramentas a seguir são exibidas da esquerda para a direita na barra de ferramentas.

### Ferramenta

#### Descrição

### Reconfigurar

Reconfigure a procura para os campos e valores padrão que são especificados no modelo de procura.

**Salvar procura**

Salve a procura atual. Consulte "Selecionando e modificando opções de procura" no *IBM Tealeaf cxReveal User Manual*.

**Abrir procura salva**

Abra uma procura que tenha sido salva anteriormente. Consulte "Selecionando e modificando opções de procura" no *IBM Tealeaf cxReveal User Manual*.

**Link para procura**

Exibe uma URL para a procura especificada. Consulte "Procurando dados da sessão" no *IBM Tealeaf cxImpact User Manual*.

**Selecionar Modelo**

Clique para selecionar um modelo de procura diferente, que permita procurar por um tipo de sessão diferente: ativa, completa ou todas as sessões. Consulte "Procurando dados da sessão" no *IBM Tealeaf cxImpact User Manual*.

**Opções de Procura**

Clique para abrir as opções de procura. Consulte "Procurando dados da sessão" no *IBM Tealeaf cxImpact User Manual*.

Consulte "Procurando dados da sessão" no *IBM Tealeaf cxImpact User Manual*.

---

## Referência

Outra documentação online pode incluir detalhes adicionais sobre como procurar dados da sessão.

- Para obter mais informações sobre procurar sessões, consulte "Procurando dados da sessão" no *IBM Tealeaf cxImpact User Manual*.
- Para obter mais informações sobre configurar modelos de procura, consulte "Configurando modelos de procura" no *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*.

---

## Resultados da Procura

Na tela Lista de Sessões, é possível revisar a lista de sessões que são retornadas de sua procura. As sessões recuperadas são exibidas em formato tabular na lista de sessões.

- É possível usar os controles acima da lista de sessões para classificar ou, de outra forma, alterar as sessões exibidas. Consulte o "Comandos da Lista de Sessões" na página 31.

---

## Tipos de procuras

O IBM Tealeaf cxReveal suporta dois tipos de procura:

1. *Procuras por Sessão* - Essas procuras examinam Caixas individuais (Servidores de Processamento) para sessões correspondentes usando um amplo intervalo de critérios.

**Nota:** Procuras por sessão são mais úteis para concluir procuras exploratórias ou de descoberta quando os resultados não são bem conhecidos no momento da procura.

**Nota:** Para usuários do IBM Tealeaf cxReveal, as procuras completas não geram segmentos da sessão, uma vez que a maioria das procuras recupera poucas

sessões. Os usuários administrativos do IBM Tealeaf cxReveal, no entanto, podem gerar segmentos da sessão que são baseados em procuras executadas ou revisadas por outros usuários do IBM Tealeaf cxReveal. Consulte "Gerenciando segmentos de sessão" no *IBM Tealeaf cxResults User Manual*.

- As procuras por sessão usam modelos de procura a partir do IBM Tealeaf cxImpact. Para obter mais informações sobre como especificar esses tipos de procuras, consulte "Procurando dados da sessão" no *IBM Tealeaf cxImpact User Manual*.
2. *Procuras por Banco de Dados* - Opcionalmente, o IBM Tealeaf cxReveal pode ser configurado para capturar informações do atributo da sessão assim que ele for detectado e inseri-lo em um banco de dados de alta velocidade para recuperação imediata.

**Nota:** As procuras por banco de dados são mais úteis para localizar sessões específicas para reprodução.

- A procura por banco de dados requer configuração adicional. Consulte "Configurando procura do atributo da sessão" no *IBM Tealeaf cxReveal Administration Manual*.
- Para obter informações adicionais sobre como especificar procuras de banco de dados do IBM Tealeaf cxReveal, consulte Capítulo 5, "cxReveal - Procurando sessões por atributo da sessão", na página 35.

As procuras pelos dois tipos são exibidas em listas de sessões semelhantes, que são descritas aqui.

---

## Lista de Sessões

A lista de Sessões contém todas as sessões que corresponderam aos critérios de procura especificados.

- Imediatamente abaixo do menu do Portal, a barra de navegação exibe o caminho que leva à página atual. Para ir para outra página na barra de navegação, clique em qualquer dos outros links na trilha de navegação.
- Abaixo da trilha de navegação, um conjunto de comandos está disponível. Consulte "Comandos da Lista de Sessões" na página 31.

Completed Session Search ▶ Session List

Displaying 100 of 100 matching sessions. Displayed Time Zone: (UTC-07) Pacific Daylight Time

[Manage Segments](#) [Download All](#) Session List Template: <Default>

Active Session

Drag Column Headers Here To Group

|  | Session Time        | Duration | Login ID                | Events | Hits |
|--|---------------------|----------|-------------------------|--------|------|
|  | 04/25/2011 13:07:21 | 00:00:00 | 1yaonxpj@qhyqaszn.mil   |        | 30   |
|  | 04/25/2011 13:07:21 | 00:00:00 | gsokte12fz@yggkawsb.com |        | 30   |
|  | 04/25/2011 13:07:20 | 00:00:00 | dwe4@whyxvloe.com       |        | 30   |
|  | 04/25/2011 13:07:20 | 00:00:01 | sbs1@lbqkxpmo.mobi      |        | 30   |
|  | 04/25/2011 13:07:19 | 00:00:00 | axnok@bbxkrxhw.com      |        | 30   |
|  | 04/25/2011 13:07:18 | 00:00:00 | 63iyp10m@hwoxtekm.edu   |        | 30   |
|  | 04/25/2011 13:07:18 | 00:00:00 | 02uxtos4mf@njamcdhd.org |        | 30   |
|  | 04/25/2011 13:07:17 | 00:00:01 | fts2@ncbhlwi.store      |        | 30   |
|  | 04/25/2011 13:07:17 | 00:00:00 | amznd@jdriybee.nato     |        | 30   |
|  | 04/25/2011 13:07:16 | 00:00:00 | v2gwnr@njumgrpu.gov     |        | 30   |
|  | 04/25/2011 13:07:15 | 00:00:00 | nkgtxy@bygarqvl.edu     |        | 30   |
|  | 04/25/2011 13:07:15 | 00:00:00 | p5yg@uljtwjki.org       |        | 30   |
|  | 04/25/2011 13:07:14 | 00:00:01 | mzrvi@cqpwmxx.net       |        | 30   |
|  | 04/25/2011 13:07:14 | 00:00:00 | jyfv@ezycromz.com       |        | 30   |
|  | 04/25/2011 13:07:13 | 00:00:00 | 0ety@hknporln.com       |        | 30   |
|  | 04/25/2011 13:07:12 | 00:00:00 | jger7f30@hsypwhto.mil   |        | 30   |
|  | 04/25/2011 13:07:12 | 00:00:00 | w6xvre@bqyulbrx.gov     |        | 30   |
|  | 04/25/2011 13:07:11 | 00:00:00 | zh1cjsdnk@oernxdzu.web  |        | 30   |
|  | 04/25/2011 13:07:11 | 00:00:01 | o8ha9qyul@qxsreri.web   |        | 30   |
|  | 04/25/2011 13:07:10 | 00:00:00 | kxflwjs@ognszkzf.edu    |        | 30   |

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

[Show Server Results Distribution](#)

Search Query: Login ID does not equal z

Search Range: 04/25/2011 00:00:00 - 04/25/2011 23:59:59

Figura 18. Lista de Sessões do IBM Tealeaf cxReveal

Na lista exibida, cada linha representa uma sessão diferente que corresponde às condições de procura especificada.

- Na coluna mais à esquerda, um marcador de círculo azul indica que a sessão é uma sessão ativa. Para obter informações adicionais sobre os campos exibidos, consulte “Campos da Lista de Sessões” na página 31.
- Para classificar os resultados da sessão por qualquer coluna exibida, clique no cabeçalho da coluna. Para reverter a ordem de classificação, clique no cabeçalho novamente.
- Para agrupar os resultados de acordo com uma coluna, arraste o cabeçalho da coluna até a barra azul acima dos cabeçalhos exibidos. As sessões exibidas são organizadas de acordo com a coluna.
- Para revisar os detalhes sobre um evento, mova o mouse sobre seu ícone. A dica de ferramenta é exibida.
  - Detalhes adicionais sobre a execução de um evento específico dentro da sessão podem ser recuperados a partir da página QuickView. Consulte “Ícones da Lista de Sessões” na página 32.
- A lista de sessões pode ser exibida em várias páginas. Use os links da página na parte inferior da lista para navegar para outras páginas da lista.
- Opcionalmente, é possível fazer o download das sessões exibidas ou dos dados da lista de sessões. É possível exibir a lista de sessões em um modelo de lista de

sessão diferente, a qual pode conter outros campos úteis de informações que podem ser transferidos por download. Consulte “Comandos da Lista de Sessões”.

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

## Limites da Sessão Exibida

Por padrão, as procuras do IBM Tealeaf cxReveal estão limitadas a um total de 100 sessões retornadas.

- Esse limite pode ser configurado por Administradores do Tealeaf. Consulte "Configurações do cxReveal" no *IBM Tealeaf cxReveal Administration Manual*.
- Outro limite para o número de sessões é definido por modelo de procura. Geralmente, esse valor é muito maior do que 100. Portanto, a configuração base é aplicada. Consulte "Configurando modelos de procura" no *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*.

Os resultados da procura podem indicar que mais de 100 sessões foram localizadas. Apenas as primeiras 100 são exibidas e acessíveis por meio do Portal.

**Nota:** Para exibir as sessões que não foram retornadas na procura inicial, é possível classificar os resultados pela coluna Ocorrência ou pela coluna Horário da Sessão e, em seguida, refinar os critérios de procura para recuperar resultados apenas entre a última sessão na lista atual e o limite que foi especificado na configuração da procura.

## Campos da Lista de Sessões

Por padrão, para a procura de sessão completa, os seguintes campos são exibidos na lista de sessões:

- Para obter informações adicionais sobre os ícones exibidos, consulte “Ícones da Lista de Sessões” na página 32.

### Campo Descrição

#### Tempo da Sessão

A hora e data da página mais recente na sessão.

#### Duração

A duração, em segundos, da sessão.

#### ID de Login

O identificador de login, se aplicável, que foi usado durante o registro da sessão.

#### Eventos

Quaisquer eventos do Tealeaf que foram acionados durante a sessão. Para obter informações adicionais sobre um evento da sessão, mova o mouse sobre o seu ícone.

#### Ocorrências

O número de ocorrências na sessão.

## Comandos da Lista de Sessões

As seções a seguir descrevem os comandos disponíveis na página da lista de sessões.

## Ícones da Lista de Sessões

Na parte superior da lista de sessões e em cada linha da lista de sessões, é possível selecionar um dos ícones de comandos a seguir.

Tabela 1. Ícones da Lista de Sessões

| Ícone                                                                               | Comando               | Descrição                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | Reproduzir            | <p>Para reproduzir uma sessão, selecione-a e clique no ícone de Câmera ao lado dele. Dependendo das permissões do seu grupo, das permissões do usuário, ou de ambas, é possível escolher reproduzir a seleção no navegador ou no IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer se ele estiver instalado em sua área de trabalho local e ativado na solução Tealeaf.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Para obter mais informações sobre a reprodução do navegador, consulte "Reprodução baseada em navegador CX" no <i>IBM Tealeaf cxImpact User Manual</i>.</li> <li>O RTV é um aplicativo independente que deve ser instalado em sua área de trabalho local. Para obter mais informações sobre reprodução do navegador, consulte "RealiTea Viewer (RTV) User Manual" no <i>IBM Tealeaf RealiTea Viewer User Manual</i>.</li> </ul> |
|  | Lista de Páginas      | Visualize a lista de páginas da sessão. Consulte "Procurando dados da sessão" no <i>IBM Tealeaf cxImpact User Manual</i> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|  | QuickView             | Visualize os eventos e todos os dados dimensionais relacionados a cada evento disparado na sessão. Consulte "Procurando dados da sessão" no <i>IBM Tealeaf cxImpact User Manual</i> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|  | Informações da Sessão | <p>Visualizar propriedades da sessão. Dependendo do tipo de sessão, as propriedades da sessão variam:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Para sessões ativas, as propriedades de sessão incluem todos os atributos de sessão possíveis independentemente se são preenchidos com valores.</li> <li>Para sessões concluídas, as propriedades de sessão incluem atributos de sessão que são preenchidos com valores. Campos que não são preenchidos com dados a partir da sessão são excluídos.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

Tabela 1. Ícones da Lista de Sessões (continuação)

| Ícone                                                                             | Comando            | Descrição                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Testador de Evento | Envie o evento selecionado no Testador de Evento como dados de amostra. Consulte "Testador de Evento" no <i>IBM Tealeaf Event Manager Manual</i> . |

## Exportando Resultados da Procura

É possível exportar os resultados da procura para um arquivo, que podem ser importados, e para outro aplicativo.

Para exportar todas as sessões exibidas na lista de sessões, clique em **Exportar** e, em seguida, selecione uma das seguintes opções:

| Opção de exportação             | Descrição                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Exportar para RTV               | Faça o download de um arquivo que possa ser aberto no IBM Tealeaf CX RealTime Viewer (RTV) posteriormente para recuperar a lista de sessões.                                                                              |
| Exportar para Excel             | Faça o download da lista de sessões no formato Excel (XML).                                                                                                                                                               |
| Exportar para PDF               | Faça o download da lista de sessões no formato PDF.                                                                                                                                                                       |
| Exportar para Análítica Digital | Faça o download da lista de sessões para integração no IBM® Digital Analytics. Para obter mais informações, consulte "Solução de Integração do IBM Digital Analytics" em <i>IBM Tealeaf cxConnect for Web Analytics</i> . |

Consulte "Procurando dados da sessão" no *IBM Tealeaf cxImpact User Manual*.

## Seletor de modelo de lista de sessão

É possível selecionar uma lista de sessões diferente na qual exibir a lista atual de sessões. Faça sua seleção nos modelos disponíveis no drop-down Modelo de Lista de Sessão no canto superior direito da lista de sessões.

- Os modelos de lista de sessão podem ser configurados por um administrador do Tealeaf e associado por padrão a um modelo de procura específico. Consulte "Configurando modelos de procura" no *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*.
- Modelos de lista de sessão do IBM Tealeaf cxReveal podem exibir mais dados que são rastreados no banco de dados de procura do IBM Tealeaf cxReveal. Consulte "Configurando procura do atributo da sessão" no *IBM Tealeaf cxReveal Administration Manual*.

## Informações de Resultados de Procura Adicional

| Server    | Sessions Returned | Sessions Found | Time (s) |
|-----------|-------------------|----------------|----------|
| PALISADES | 21                | 21             | 0.0      |

Search Query: (numhits >= 2)

Figura 19. Informações do Servidor de Procura

### Informações do Servidor de Procura

Na parte inferior da Lista de Sessões, é possível revisar os servidores Tealeaf que foram procurados para esses resultados. Para ver os resultados da procura de cada servidor de procura, clique em **Mostrar Distribuição dos Resultados do Servidor**.

Para cada servidor, é possível ver quantas sessões foram localizadas, quantas foram retornadas e o tempo decorrido para concluir a procura.

### Consulta de procura

A consulta de procura específica que foi passada para o mecanismo de procura para execução também é listada.

**Nota:** Essa consulta de procura pode ser inserida nos campos de procura Todo o Texto, modificada e enviada, conforme necessário. Copie o texto e cole-o no campo apropriado para modificação.

### Intervalo de Procura

Os registros de data e hora que indicam o intervalo de dados da sessão que é usado para especificar a procura são listados na parte inferior dos resultados da procura.

---

## Subprocura

Quando uma sessão for carregada na Reprodução Baseada em Navegador, será possível configurar e concluir uma procura para sequências de procura adicionais para localizar as ocorrências específicas na sessão em que essas sequências de procuras estão localizadas. Esse recurso de subprocura permite procurar por sequências de texto, variáveis da solicitação ou valores da variável da solicitação.

- Consulte "Subprocura no BBR" no *IBM Tealeaf cxImpact User Manual*.

---

## Capítulo 5. cxReveal - Procurando sessões por atributo da sessão

Por meio da procura do atributo da sessão, os usuários do IBM Tealeaf cxReveal podem procurar sessões que são baseadas em informações do atributo da sessão que são capturadas pelo Tealeaf e registradas no banco de dados do IBM Tealeaf cxReveal.

Por exemplo, se os visitantes do seu aplicativo da web tiverem de efetuar login para usá-lo, o IBM Tealeaf cxReveal poderá ser configurado para capturar o identificador de login e armazená-lo no banco de dados do IBM Tealeaf cxReveal, assim que o identificador for detectado nos dados da sessão. Se o valor do identificador de login for capturado na primeira ocorrência para (geralmente) `SessionAttribute00`, então a sessão do usuário estará disponível assim que a ocorrência for capturada e processada pelo Tealeaf. Por meio da procura de atributo da sessão, os usuários do IBM Tealeaf cxReveal podem ter acesso imediato às sessões ativas, o que facilita o gerenciamento de consultas de suporte ao cliente e outras atividades focadas no cliente.

**Nota:** Procurar por atributo da sessão é um componente do cxReveal, um componente separadamente licenciável da plataforma do Tealeaf CX. Para obter mais informações, Entre em contato com seu representante do IBM Tealeaf.

Essas informações descrevem como configurar e executar procuras por sessões usando informações sobre o atributo da sessão.

---

### Visão Geral da Procura por Atributo da Sessão

**Nota:** Antes de começar a procurar por atributo da sessão, sua solução Tealeaf deve ser configurada para capturar atributos da sessão, que podem requerer instalação e configuração adicionais. Consulte "Configurando procura do atributo da sessão" no *IBM Tealeaf cxReveal Administration Manual*.

Para executar uma procura por atributo da sessão, use um modelo de procura do tipo IBM Tealeaf cxReveal para especificar os atributos da sessão e seus valores que correspondem à sessão ou às sessões às quais você está consultando. Como na procura do Portal padrão, é possível configurar o intervalo de data apropriado e também outras opções.

Quando a procura é executada, o Portal consulta o banco de dados do IBM Tealeaf cxReveal por meio do Serviço de Dados do Tealeaf para obter valores correspondentes aos atributos da sessão especificada. A procura é executada com relação a um único banco de dados de alto desempenho que contém apenas as informações sobre o atributo da sessão e os dados que são necessários para localizar as sessões entre as Caixas no sistema Tealeaf. Além disso, os resultados da procura são retornados com muito mais rapidez.

- Um registro da sessão é gravado no banco de dados assim que o atributo atributo da sessão for detectado no fluxo de captura. Portanto, a sessão pode estar disponível para procura por meio da procura por atributo da sessão assim que a primeira ocorrência for processada pelo Tealeaf.

Os resultados da procura de uma procura por atributo da sessão são exibidos em uma lista de sessões padrão. A partir da lista de sessões, é possível reproduzir a sessão na Reprodução Baseada em Navegador ou no IBM Tealeaf CX RealTime Viewer, se estiver instalado.

## Diferenças entre cxImpact Search e cxReveal Search

Uma procura do IBM Tealeaf cxImpact consulta o Servidor de Procura do Tealeaf, o qual consulta as Caixas apropriadas no ambiente do Tealeaf para sessões. Dependendo do tipo de sessão:

- *Sessões Ativas*: O Servidor de Procura examina a Caixa Termo Curto, que é um banco de dados na memória no Servidor de Processamento.
- *Sessões Completas*: O Servidor de Procura examina a Caixa Termo Longo, que é baseada em disco no Servidor de Processamento.

Uma única procura de várias Caixas nas sessões Ativas e Completas pode criar várias procuras que são executadas pelo Servidor de Procura. Esse processo pode levar algum tempo para retornar resultados.

Por outro lado, a procura por atributo da sessão do IBM Tealeaf cxReveal faz uma única consulta de um único banco de dados.

- Se incluir dados da Caixa estiver ativado nas procuras por atributo da sessão, as consultas serão passadas para o Servidor de Procura para serem executadas com relação a cada Caixa para recuperar informações de sessão relevantes. Como essas consultas recuperam informações de resumo sobre a sessão, elas serão ainda mais rápidas que a procura do IBM Tealeaf cxImpact.
- O número máximo de sessões retornadas é limitado a 100. Os resultados são retornados com base no último uso da sessão, que é registrado como um registro de data e hora no registro do banco de dados. Os valores do Último Uso mais recentes são listados primeiro.
  - Para sessões completas, o valor Último Uso é o momento quando a sessão foi fechada.
  - Para sessões ativas, o valor Último Uso registra a última hora em que o registro do banco de dados foi atualizado com um atributo da sessão novo ou alterado.

Como uma procura por atributo da sessão consulta um banco de dados, os curingas aceitos e os operadores de comparação disponíveis são diferentes. Eles são descritos com mais detalhes.

**Nota:** O banco de dados do IBM Tealeaf cxReveal armazena apenas o último valor de cada atributo da sessão de uma sessão específica. Não é possível usar a procura por atributo da sessão para rastrear mudanças nos valores de atributos da sessão ao longo da sessão. Por exemplo, não é provável que a procura por uma URL específica retorne resultados, a menos que a última URL ou a mais recente de uma sessão seja uma correspondência.

**Nota:** A procura por atributo da sessão no IBM Tealeaf cxReveal é melhor utilizada para procura de todas as sessões usando um atributo da sessão bem conhecido para fins de recuperação e reprodução da sessão. Geralmente, esse atributo da sessão é o identificador do visitante em seu site.

A procura do IBM Tealeaf cxImpact é mais apropriada para procuras exploratórias ou generalizadas. As procuras do IBM Tealeaf cxImpact solicitam e recuperam um grande volume de dados, o que será útil se você não tiver certeza de sua sessão ou ocorrência desejada.

---

## Selecionando modelos de procura do cxReveal

As procuras por atributo da sessão podem usar qualquer modelo de lista de sessão do tipo IBM Tealeaf cxImpact ou do tipo IBM Tealeaf cxReveal. No entanto, para consultar o banco de dados do IBM Tealeaf cxReveal, um modelo de procura do tipo IBM Tealeaf cxReveal é necessário.

- Um modelo de procura do IBM Tealeaf cxReveal não pode ser usado para procuras do IBM Tealeaf cxImpact.
- Consulte "Configurando procura do atributo da sessão" no *IBM Tealeaf cxReveal Administration Manual*.

Se o IBM Tealeaf cxReveal não estiver configurado para acessar dados da Caixa, apenas os atributos da sessão que estiverem marcados para rastreamento no banco de dados do IBM Tealeaf cxReveal poderão ser recuperados usando um modelo de procura do IBM Tealeaf cxReveal. Esses dados incluem os campos de atributo da sessão, primeiro uso, último uso, Nome da Caixa, ID da sessão do Tealeaf e ID da sessão do IBM Tealeaf cxReveal.

- Para obter mais informações sobre marcação de atributos de sessão para controlar e procurar, consulte "TEM Session Attributes Tab" no *IBM Tealeaf Event Manager Manual*.
- Consulte "Configurando procura do atributo da sessão" no *IBM Tealeaf cxReveal Administration Manual*.

Depois que os modelos de procura do IBM Tealeaf cxReveal estiverem configurados, será possível selecioná-los por meio do Portal da maneira usual.

1. No menu Portal, selecione **Procurar** e, em seguida, selecione o tipo de procura a ser concluída: *Sessões Ativas*, *Sessões Completas* ou *Todas as Sessões*.
2. A tela de procura do Portal é exibida.
  - Consulte "Procurando dados da sessão" no *IBM TealeafcxImpact User Manual*.
3. Com base em sua seleção de menu, o modelo de procura padrão do tipo de procura selecionado é exibido no painel principal.
4. Para selecionar um modelo de procura diferente, clique em **Alterar...** ao lado do nome do modelo de procura atual.
5. No Seletor de Modelos, selecione um dos modelos de procura do IBM Tealeaf cxReveal.
  - No Seletor de Modelos, é possível selecionar um modelo do IBM Tealeaf cxReveal para qualquer tipo de procura. A tela de procura do Portal é atualizada automaticamente para usar esse modelo.

**Nota:** A menos que haja um motivo específico para limitar suas procuras para sessões ativas ou sessões completas, você deverá selecionar um modelo de procura do tipo IBM Tealeaf cxReveal para Todas as Sessões. As procuras por atributo da sessão usando esse modelo de procura fazem uma única consulta ao mesmo banco de dados. No IBM Tealeaf cxImpact, as procuras Todas as Sessões requerem várias consultas de diferentes componentes do sistema Tealeaf.

- Para obter informações adicionais sobre os nomes de seus modelos de procura do IBM Tealeaf cxReveal, entre em contato com o administrador do Tealeaf.
6. Se você desejar, poderá selecionar um modelo de lista de sessão diferente no qual exibir os resultados da procura. Consulte "Selecionando um Modelo de Lista de Sessão" na página 38.

7. Especifique seu escopo da procura a partir das Datas Disponíveis. Datas disponíveis é diferente das datas disponíveis por meio da procura do IBM Tealeaf cxImpact. Consulte “Datas Disponíveis” na página 39.
8. Os termos da procura disponíveis são exibidos no painel principal. Consulte “Especificando Termos de Procura”.

## Selecionando um Modelo de Lista de Sessão

Semelhante a um modelo de procura, um modelo de lista de sessão é necessário para exibir os resultados retornados de uma procura.

A configuração do modelo de lista de sessão padrão que é especificada para o IBM Tealeaf cxImpact não se aplica. Esse modelo de lista de sessão se aplica apenas a procuras de drill down a partir de relatórios do Portal. Consulte “Configurações do CX” no *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*.

É possível selecionar um modelo de lista de sessão por meio do Portal da maneira usual.

1. Na tela de procura do Portal, selecione o modelo de procura a ser usado.
2. No drop-down Modelo de Lista de Sessão, selecione um modelo de lista de sessão.
3. Quando sua procura for executada, as sessões retornadas nos resultados da procura são exibidas no modelo de lista de sessão selecionado.
  - Consulte “Resultados da Procura” na página 28.

---

## Especificando Termos de Procura

No painel principal, é possível selecionar um ou mais termos disponíveis para uso em sua procura.

**Nota:** O banco de dados do IBM Tealeaf cxReveal retém apenas o último valor armazenado para cada atributo da sessão. Ele não mantém um registro histórico de valores que são designados a cada atributo.

- Os atributos da sessão são armazenados como dados de texto.
  - Não é possível executar comparações numéricas neles.
  - Para recuperar informações de data que são armazenadas em atributos da sessão, você deve conhecer o formato exato do valor de data que é armazenado neles.

**Nota:** Se um atributo da sessão não contiver dados numéricos, você poderá localizar instâncias de valores específicos. Não insira o valor exato. Insira o valor de número inteiro ou o máximo de dígitos consecutivos dos quais você tem certeza. Em seguida, aplique o operador `like`. Dependendo de quantos dígitos você especificar, provavelmente uma ocorrência será retornada. No entanto, é possível também que sejam retornados resultados indesejados.

- Se nenhum termo de procura for especificado, a procura enviada consulta o intervalo de data especificado para todas as sessões, ativas ou completas, dependendo do tipo de modelo selecionado.

As procuras por atributos da sessão são especificadas da mesma maneira que as procuras usando outros tipos de modelos de procura.

- Consulte “Construindo e enviando uma procura” na página 24.

## Datas Disponíveis

As Datas Disponíveis indicam os dados da sessão que estão armazenados no banco de dados do IBM Tealeaf cxReveal. Eles não refletem os dados disponíveis nas Caixas.

**Nota:** Para desempenho de procura ótimo, especifique um intervalo de data restrito ao definir seus termos de procura.

- Certifique-se de especificar o intervalo de data apropriado.

## Operadores de comparação do cxReveal

Os modelos de procura do IBM Tealeaf cxReveal suportam os operadores a seguir.

Ao especificar um termo de procura usando um modelo IBM Tealeaf cxReveal, é possível aplicar um dos operadores a seguir aos critérios de procura na caixa de texto.

### Operador

#### Descrição

#### **é igual a**

O valor inserido corresponde exatamente ao valor registrado mais recente para o atributo da sessão selecionado. Não há correspondência de distinção entre maiúsculas e minúsculas.

#### **não é igual**

O valor inserido não corresponde exatamente ao valor registrado mais recente para o atributo da sessão selecionado. Não há correspondência de distinção entre maiúsculas e minúsculas.

#### **semelhante a**

O valor inserido é semelhante ao valor registrado mais recente para o atributo da sessão selecionado. O valor enviado pode ser parcialmente correspondido com o atributo selecionado.

- Esse operador não estará disponível se hashing MD5 estiver aplicado ao campo de procura.

#### **não semelhante a**

O valor inserido não é semelhante ao valor registrado mais recente para o atributo da sessão selecionado. O valor enviado não corresponde parcialmente ao atributo selecionado.

- Esse operador não estará disponível se hashing MD5 estiver aplicado ao campo de procura.

## Modificar Opções de Procura

Conforme necessário, é possível alterar as opções de sua procura usando o painel esquerdo da tela de procura do Portal.

As seguintes opções estão disponíveis para procuras do IBM Tealeaf cxReveal:

- Classificar Resultados por
- Servidores de Procura
- Tempo Limite de Procura Automática
- Limite de Parada Automática

Consulte “Selecionando e modificando opções de procura” na página 17.

---

## Executando procuras

Depois de especificar seus termos de procura e opções de procura para executar sua procura, clique em **Procurar**.

O diálogo Status da Procura o atualiza sobre o progresso de sua procura. Quando os resultados forem localizados, eles serão exibidos na lista de sessões selecionada.

- Para obter mais informações sobre resolução de problemas, consulte "Resolução de problemas - cxReveal" no *IBM Tealeaf Troubleshooting Guide*.

---

## Resultados da procura

Quando os resultados da procura são retornados, eles são exibidos no modelo de lista de sessão selecionado.

- O número máximo de sessões retornadas é de 100, por padrão.
- Por padrão, os resultados da procura são retornados com base no valor da coluna Última Uso.

**Nota:** O banco de dados do IBM Tealeaf cxReveal retém apenas o último valor armazenado para cada atributo da sessão. Ele não mantém um registro histórico de valores que são designados a cada atributo. Os resultados da procura exibem apenas o valor mais recente que é inserido no banco de dados.

A lista de sessões pode conter várias entradas para a mesma sessão. Esses *fragmentos de sessão* podem dividir as entradas para os valores de atributos da sessão. Se você acredita que as duas entradas da lista de sessões são provenientes da mesma sessão, consulte o registro de data e hora de cada entrada para determinar os valores finais dos atributos da sessão.

- No momento da reprodução, os fragmentos de sessão podem ser montados novamente em uma única sessão completa. Consulte "Opções de BBR" no *IBM Tealeaf cxImpact User Manual*.

Para obter informações adicionais sobre resultados da procura no IBM Tealeaf cxReveal, consulte "Resultados da Procura" na página 28.

Na lista de sessões, é possível verificar os resultados para localizar a sessão correspondente. Os links estão disponíveis na coluna esquerda para revisar a lista de páginas, revisar informações da sessão ou reproduzir a sessão por meio do navegador ou por meio do RTV.

- Para obter mais informações sobre reprodução por meio do seu navegador, consulte "Reprodução baseada em navegador CX" no *IBM Tealeaf cxImpact User Manual*.
- A reprodução por meio do RTV requer a instalação do aplicativo RTV em seu sistema de desktop. Consulte "RealTea Viewer (RTV) User Manual" no *IBM Tealeaf RealTea Viewer User Manual*.

---

## Capítulo 6. Reprodução baseada em navegador cxImpact

A reprodução baseada em navegador (BBR) cxImpact permite a reprodução de sessões do visitante diretamente por meio do navegador da web. Por meio de uma interface fácil de usar, é possível revisar em tempo real todas as páginas nas sessões do visitante à medida que elas forem exibidas ao usuário. Ou é possível percorrer com rapidez as páginas selecionadas para identificar problemas que ocorreram durante a sessão.

Os termos a seguir são usados frequentemente:

### Reproduzir

Uma *reprodução* é a exibição da experiência do visitante com seu aplicativo da web. Montando todas as solicitações, respostas e dados relacionados na sequência da sessão do visitante, o sistema Tealeaf pode reproduzir a sessão por meio da reprodução baseada em navegador para imitar com precisão a experiência do visitante.

É possível reproduzir as sessões ativas e as sessões concluídas.

Além disso, os usuários com autorização de administrador podem visualizar detalhes de carregamento de página em tempo real para auxiliar com diagnósticos e ajudar a identificar arquivos específicos que possam ser a causa de discrepâncias na fidelidade.

Para obter informações sobre como usar a criação de log em tempo real do Servidor de reprodução, consulte "Usando informações de criação de log de carregamento de página em tempo real para diagnósticos de sessão", no manual *IBM Tealeaf cxImpact Administration*.

Para obter informações sobre como configurar o Servidor de reprodução para usar a criação de log em tempo real, consulte "Configuração do servidor de reprodução" no manual *IBM Tealeaf CX Configuration*.

### Sessão ativa

Uma *sessão ativa* é uma sessão do visitante com o aplicativo da web ao qual o visitante está incluindo páginas agora mesmo navegando pelo website.

Durante a reprodução de sessões ativas, a BBR atualiza automaticamente as sessões ativas de forma periódica. Quando uma sessão ativa é atualizada, a página de exibição no momento não é atualizada. Quando eventos de UI fazem parte da página atual, uma atualização pode fazer com que a reprodução vá para a página padrão anterior e interrompa a reprodução.

### Sessão completa

Uma *sessão completa* é uma sessão do visitante que o visitante concluiu ou abandonou ou que atingiu o tempo limite pelo Tealeaf.

A reprodução baseada em navegador é executada inteiramente no portal e não requer instalação de software adicional para usuários do Tealeaf.

**Nota:** A BBR mantém e encaminha ao seu navegador os cabeçalhos Set-Cookie necessários para reproduzir uma sessão corretamente. Para assegurar que os cookies do portal sejam mantidos, o Tealeaf reenvia-os ao final de cada solicitação.

Se o número máximo de cookies permitidos for excedido, os cookies mais antigos em seu navegador serão descartados, o que permite que a reprodução da BBR e que sua sessão do Portal seja mantida.

A BBR é uma alternativa ao aplicativo de área de trabalho IBM Tealeaf CX RealTea Viewer (RTV) do Tealeaf, que deve ser instalado em cada sistema de desktop do usuário, como uma procura avançada e um sistema de reprodução.

## Visão Geral

É possível usar a BBR para concluir as seguintes funções:

- Reproduzir sessões do visitante ou rastrear sessões do visitante em tempo real, à medida que elas ocorrem.
  - A reprodução de sessões ativas à medida que elas ocorrem permite que você forneça suporte ao cliente em tempo real para clientes e diagnostique problemas do aplicativo da web que esteja experimentando pessoalmente.
- Mostrar a entrada do visitante, como texto inserido, as opções de menu selecionadas e os links ou botões clicados.
- Rastrear atividades que ocorrem em diferentes visualizações de uma página dinâmica.
- Visualizar a solicitação bruta e os dados de resposta.
- Realizar drill down nos detalhes da sessão.



Figura 20. Reprodução Baseada em Navegador (BBR)

## Abrindo a BBR

Para abrir a BBR, conclua as seguintes etapas:

## Para Sessões Ativas

1. Selecione **Ativo > Sessões** no menu do Tealeaf Portal.
2. Ao lado da sessão que você deseja reproduzir, clique no ícone **Reproduzir** ().
3. No diálogo pop-up, selecione **Navegador**.
4. A sessão selecionada é aberta na BBR em uma nova janela do navegador.
  - Consulte "Monitorando sessões ativas" no *IBM Tealeaf cxImpact User Manual*.

## Para Sessões Completas

1. Selecione **Procura > Sessões concluídas** no menu Tealeaf Portal.
2. Selecione um modelo de procura Completo.
3. Especifique os critérios de procura que você está procurando.
4. Ao lado da sessão que você deseja reproduzir, clique no ícone **Reproduzir** ().
5. No diálogo pop-up, selecione **Navegador**.
6. A sessão selecionada é aberta na BBR em uma nova janela do navegador.

---

## Reproduzindo Sessões

É possível examinar páginas à medida que elas forem exibidas aos visitantes e reproduzir a experiência do visitante por meio do navegador da web.

Para obter melhores resultados de reprodução, reproduza a sessão no mesmo navegador usado para criar a sessão. Essas informações são exibidas na **Barra de Informações do Agente do Usuário em Melhor Reproduzido Usando**.

**Nota:** A reprodução de sessões em várias guias do navegador ou em várias janelas do navegador não é suportada.

**Nota:** A BBR não pode configurar cookies que são destinadas a serem capturadas como parte da experiência do visitante. Se os cookies forem integrais para reprodução, você deverá usar, no lugar, o aplicativo de área de trabalho IBM Tealeaf CX RealTea Viewer.

## Visualização Reproduzir

Para visualizar uma página como o visitante a vê:

1. Selecione a página na área de janela de Navegação.
2. Na barra de ferramentas, clique no ícone **Reprodução** ().

## Reproduzir Sessão

Para reproduzir a sessão inteira do visitante:

1. Selecione a página na qual começar a reprodução na área de janela de Navegação.
2. Clique no ícone **Iniciar reprodução** () na barra de ferramentas.

3. É possível escolher reproduzir a sessão como ela foi capturada ou atrasar cada página um número de segundos predefinido.

Durante a reprodução, um contador na parte superior da página indica quantos segundos restam na reprodução da página atual.

- Para parar a reprodução a qualquer momento, clique no ícone **Pausar** (  ) na barra de ferramentas. A página que está sendo reproduzida atualmente permanece na Área de Janela de Conteúdo para exploração adicional.

## Reproduzindo sessões de visitantes móveis

Se você tiver licenciado e ativado o módulo IBM Tealeaf CX Mobile, a BBR suportará a reprodução de eventos de interface com o usuário que são capturados a partir do navegador móvel do visitante.

Para renderizar sessões que são capturadas de dispositivos móveis para exibição no navegador da web, o Tealeaf Replay Server usa um renderizador integrado que é baseado no mecanismo Chromium. Para melhores resultados na reprodução de sessões baseadas em dispositivo móvel, use o navegador Chrome na Reprodução baseada em navegador.

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

**Nota:** Se o módulo IBM Tealeaf CX Mobile não estiver licenciado, haverá limitações que são aplicadas à reprodução de sessões na BBR.

A maneira na qual você trabalha com sessões de dispositivo móvel no BBR é basicamente a mesma que para sessões de dispositivo não móvel.

Ao reproduzir sessões de um dispositivo móvel no BBR, uma representação gráfica do dispositivo é exibida na área de visualização.

Selecione **Opções > Redimensionar a visualização para corresponder à sessão** ao reproduzir uma sessão de dispositivo móvel.

As interações do visitante com o aplicativo móvel são representadas graficamente. Por exemplo, se o visitante der um toque duas vezes em um elemento da UI na tela de aplicativo móvel, o BBR representará esta ação na tela na área de visualização como a seguir:



## Gestos de dispositivo móvel no BBR

Quando um visitante interage com seu website baseado em dispositivo móvel, aplicativo móvel ou aplicativo híbrido nativo usando um dispositivo de toque (por exemplo, um smartphone ou tablet), é possível reproduzir os *gestos* dessa experiência no BBR.

O recurso de capturar e reproduzir gestos de dispositivo móvel (por exemplo, gestos toque e deslizar os dedos) dá um insight em interações que são específicas para a experiência do usuário do dispositivo móvel.

**Nota:** Se não houver licença móvel, o gesto Reprodução não será suportado.

Ser capaz de visualizar gestos de dispositivo móvel no BBR pode ajudar a identificar e solucionar problemas de pontos de impacto do cliente e abordar defeitos de design em seu website ou aplicativo que de outra forma poderia ter passado despercebido. Por exemplo, vamos dizer que seu negócio possui um aplicativo financeiro móvel para seus clientes. Um cliente acessa o aplicativo financeiro a partir de seu dispositivo móvel para visualizar seu saldo da conta. Após visualizar seu saldo da conta, o cliente deseja voltar à página inicial do aplicativo para executar uma transação diferente. O usuário dá um toque no logotipo na parte superior da página do saldo da conta várias vezes, assumindo que o logotipo funcione como um link para a página inicial. Entretanto, o desenvolvedor de aplicativos para o aplicativo móvel não codificou o logotipo para o link para a página inicial. Como resultado, o usuário é frustrado e confuso sobre como navegar de volta para a página inicial. Ao ter acesso a gestos de dispositivo móvel no BBR, é possível ver onde o visitante lutou (diversos toques no logotipo) e é possível compartilhar estas informações com o desenvolvedor de aplicativo móvel.

**Nota:** Destacar no BBR não é suportado para gestos móveis (mensagens type11).

Os gestos são ativados nas estruturas suportadas como a seguir:

*Tabela 2. Ativando a tabela de referência de gestos*

| Estrutura                         | Método para ativação                                                                                                         | Para obter mais informações, consulte                        |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| iOS                               | Os gestos são ativados no arquivo <code>TLFConfigurableItems.plist</code> em cada aplicativo no qual deseja capturar gestos. | <i>IBM Tealeaf CX Mobile iOS Logging Framework Guide</i>     |
| Android                           | Os gestos são ativados no arquivo <code>mainActivity.jar</code> em cada aplicativo no qual deseja capturar gestos UIC.       | <i>IBM Tealeaf CX Mobile Android Logging Framework Guide</i> |
| Aplicativo da web baseado em Java | Os gestos são ativados no objeto de configuração do arquivo <code>TealeafSDK.js</code> .                                     | <i>IBM Tealeaf CX UI Capture j2 Guide</i>                    |

## Analisando eventos de gestos no BBR

Ao reproduzir sessões de um dispositivo móvel no BBR, uma representação gráfica de um dispositivo móvel é exibida na área de visualização.

Como BBR padrão, é possível reproduzir a sessão do cliente do início ao fim ou é possível percorrer a sessão, uma página por vez, clicando nos eventos de UI na área de janela de Navegação.

Os gestos são exibidos graficamente na representação gráfica do dispositivo.

Além disso, é possível revisar os formatos de mensagem de solicitação e resposta.

## Tempo Limite da Sessão

Se uma sessão da BBR ficou ociosa por 30 minutos, ela atingirá o tempo limite pelo servidor. Se você falhar em navegar para novas páginas dentro do período do tempo limite, deverá fechar e recarregar a sessão na BBR para continuar a navegar.

- Verifique o identificador de sessão e a página em que você estava antes de clicar em **Fechar**.

---

## Localizando Páginas

Na área de janela de navegação, é possível revisar as páginas da sessão atual que se aplicam ao modo atual. Por exemplo, se você estiver atualmente no modo Reprodução, apenas as páginas que podem possivelmente ser reproduzidas na BBR serão exibidas na área de janela de navegação.

- Para ver uma lista de todas as páginas da sessão, clique no ícone **Lista de Páginas** () na barra de ferramentas.
- Para ir para uma página, clique no ícone de seta azul na coluna mais à esquerda da Lista de Páginas.

---

## Gerenciando Áreas de Janela da BBR

A Interface de Reprodução Baseada em Navegador pode ser alterada para exibir o conteúdo mais importante necessário para localizar páginas e sessões de reprodução.

É possível alterar a exibição das áreas de janela na barra lateral esquerda e em toda a barra lateral, também.

- Para ocultar a exibição da barra lateral inteira, clique no ícone **Ocultar** () na barra de ferramentas da BBR.
- Para exibir a barra lateral quando ela estiver oculta, selecione **Opções > Opções > Mostrar Barra Lateral** na barra de ferramentas da BBR.
- Para fechar uma subárea de janela, clique no ícone X em seu canto.

**Nota:** Não é possível fechar a área de janela Navegação. Para ocultá-la, feche a barra lateral inteira.

- Para exibir novamente uma área de janela oculta, é possível ativá-la por meio do submenu **Opções > Opções**.
- Para minimizar uma subárea de janela, clique no ícone Minimizar, em seu canto. As outras áreas de janela expandem para ocupar o seu espaço.

---

## Procurando Sessões Arquivadas para Texto

Por meio da BBR, é possível procurar sessões completas para texto que você vê durante a reprodução. Este mecanismo é útil para corresponder os resultados de sessões ativas a atividades que já foram processadas pelo sistema Tealeaf.

1. Para procurar sessões completas para uma sequência de texto, selecione **Opções > Procurar Sessões Completas** na barra de ferramentas da BBR.
2. Na caixa de diálogo, insira o texto a ser procurado.
  - Para copiar texto para a caixa de diálogo, selecione-o na área de janela Conteúdo. Em seguida, na caixa de diálogo, clique em **Copiar Texto Selecionado**.
3. Para procurar o texto inserido, clique em **Procurar**.
  - Todas as Caixas disponíveis são procuradas nas datas disponíveis.
  - Enviar uma procura fecha a reprodução atual.
  - Para cancelar a procura em andamento, clique em **Parar Procura**. Todos os resultados recuperados são exibidos.

---

## Compartilhando Reproduções

É possível compartilhar suas reproduções com outros usuários Tealeaf. Cada reprodução pode ser acessada por meio de uma URL no servidor Tealeaf e esta URL pode ser compartilhada com outros para permitir que vejam a mesma reprodução.

### Compartilhando com Email

Para enviar uma URL por email:

1. Selecione **Opções > Sessões > Enviar Link por Email** a partir da barra de ferramentas da BBR.
2. Insira os endereços de email dos indivíduos que devem receber o email. Separe cada endereço de email por uma vírgula. Não inclua espaços ou retornos de linha.

**Nota:** A lista de endereços de email é autenticada com relação a usuários conhecidos do sistema Tealeaf.

3. Insira um título para a sessão de reprodução. Esse título é exibido como o texto de exibição para o link da URL.
4. Se necessário, é possível incluir uma mensagem com seu link de reprodução.
  - Não é necessário incluir a URL na mensagem.
5. Para enviar a mensagem, clique em **OK**.

### Copiar o Link da Sessão

Se necessário para outros propósitos, será possível recuperar e copiar a URL para a área de transferência de sua área de trabalho local para colar em qualquer outro lugar.

1. Selecione **Opções > Sessão > Copiar Link para a Sessão** na barra de ferramentas da BBR.
2. O link é exibido na barra de endereço na parte superior da janela da BBR. Para copiá-lo, pressione CTRL + C.
3. Cole-o, conforme necessário.
4. Para fechar a barra de endereço, clique no **X** no lado direito da tela.

---

## Criando Dados do Evento a Partir da BBR

Por meio do menu de contexto no modo Reproduzir, Solicitação ou Resposta, é possível criar eventos que são baseados em suas seleções na BBR. Com base no texto selecionado, um atributo da ocorrência é criado e uma definição de evento é pré-preenchida com valores para identificar com precisão o texto selecionado nos dados da sessão.

**Nota:** Como uma precaução antes de iniciar, você deve verificar que não há mudanças não salvas no Tealeaf Event Manager.

1. Selecione o texto. Este texto pode ser um elemento HTML no modo Reproduzir, um par nome-valor no modo Solicitação, um cabeçalho no modo Resposta ou outra seleção de texto.
2. Clique com o botão direito do mouse e selecione uma das seguintes opções:

### Opcional

#### Descrição

#### Criar Novo Evento a partir da seleção...

Quando texto estiver selecionado, esse comando do menu de contexto estará disponível para criar um evento a partir do texto selecionado. O Tealeaf Event Manager é pré-preenchido com valores para corresponder ao texto selecionado.

#### Criar Novo Atributo da Ocorrência a partir da seleção...

Quando texto estiver selecionado, esse comando de menu de contexto estará disponível para criar um atributo da ocorrência que usa o texto selecionado como o padrão a ser correspondido. O Tealeaf Event Manager é pré-preenchido com valores para corresponder ao texto selecionado.

**Nota:** Os atributos da ocorrência que são criados a partir da BBR são correspondidos em uma sequência de texto fixa. Como esses atributos sempre retornam o mesmo valor, eles não têm permissão para serem usados para preencher dimensões.

3. O Tealeaf Event Manager é aberto, com a nova definição pré-preenchida com parâmetros de detecção para identificar a seleção.
4. Continue a especificar o atributo de evento ou da ocorrência.
5. Para salvar as mudanças, clique em **Salvar Rascunho**.

**Nota:** Se você clicar em **Cancelar** para cancelar uma criação de eventos, o atributo da ocorrência para corresponder o evento já estará salva como um rascunho. Você deve excluir o atributo da ocorrência de rascunho por meio da guia Atributos de ocorrência ou reverter todas as mudanças, que removem todas as mudanças locais de rascunho por meio do Tealeaf Event Manager.

6. Para confirmar suas mudanças no servidor, clique em **Salvar Mudanças**.
7. Os dados do atributo de evento e da ocorrência são criados.

---

## Configuração

É possível configurar o servidor de reprodução ou o servidor proxy associado.

### Configurando o Servidor de Reprodução

Os administradores do Tealeaf podem criar e configurar instâncias do Servidor de reprodução por meio da página Gerenciamento do portal. Vários Servidores de

Reprodução podem ser implementados para distribuir o carregamento de renderização da BBR entre vários servidores.

## Configurando Regras de Reprodução da BBR

Os administradores do Tealeaf podem configurar as regras de reprodução que são aplicadas à Reprodução baseada em navegador por meio da configuração do Servidor de reprodução na página Gerenciamento de Portal.

## Configurando o Proxy

Se um proxy estiver em uso para conexões do broker entre usuários da BBR e o Servidor de Reprodução e o servidor de origem, revise e conclua as seguintes mudanças na configuração.

## Suporte de Identificação ESI

A BBR fornece suporte parcial das identificações de inclusão de ESI, que são um formulário de armazenamento em cache de páginas dinâmicas parciais, sem configuração adicional. Consulte "RealTea Viewer - Regras de reprodução" no *IBM Tealeaf RealTea Viewer User Manual*.

## Interface da Reprodução Baseada em Navegador

A janela BBR é dividida em quatro áreas de janela e inclui uma barra de ferramentas e várias barras estatísticas por meio das quais é possível controlar a reprodução e a revisão dos dados da sessão.

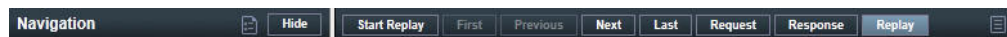


Figura 21. Área de Trabalho da Reprodução Baseada em Navegador (BBR)

## Componentes de UI

- Barra de Ferramentas - A área na parte superior da página que contém controles e exibições para a reprodução de sessões.
- Área de Janela de Conteúdo - A janela grande na lateral direita. Ela exibe ocorrências reproduzidas, solicitações analisadas e respostas brutas.
  - Estatísticas de Página - As estatísticas que estão relacionadas à página exibida atualmente.
- Barra Lateral - A barra lateral esquerda contém várias áreas de janela que permitem a revisão das páginas de sessão, eventos e dados do campo de formulário. Essa página pode ser alternada para exibição. Consulte "Opções BBR" no *IBM Tealeaf cxImpact User Manual*.
  - Área de Janela de Navegação - A lista de páginas dentro da sessão que pode ser reproduzida. Clique em uma entrada para exibi-la na janela de conteúdo. O texto em vermelho indica uma ocorrência que retornou um erro, como HTTP 400+ ou 500+, ou uma solicitação que o usuário cancelou antes de seu carregamento ser concluído.
  - Área de Janela de Eventos - Os eventos que foram disparados para a ocorrência selecionada atualmente. Cada evento é vinculado a um relatório de gráfico de evento para esse evento.
  - Área de Janela Campos de Formulário - Os campos de formulário postados e os campos de URL analisados que são associados à ocorrência. Esses valores são usados para destacar os campos de formulário que o visitante enviou.
- Estatísticas da Sessão - Na parte inferior da página, é possível revisar as estatísticas sobre a sessão atual.

## Barra de Ferramentas



A parte superior da janela de reprodução contém os controles e as exibições a seguir.

- Lista de Atualizações (Apenas Sessões Ativas)
- Lista de Páginas
- Ocultar
- Opções da BBR
- Iniciar Reprodução
- Primeiro/Último
- Anterior/Próximo
- Visualização Solicitação
- Visualização Resposta
- Visualização Reproduzir
- Menu de Sobreposições
- Anotações
- Fechar Sessão

A barra de ferramentas pode ser configurada para grupos ou usuários individuais.

### Lista de Páginas

| Page List |                                                        |
|-----------|--------------------------------------------------------|
| Page      |                                                        |
| UI 0      | UIEvent: 1 - 4                                         |
| → 1       | Customer Login                                         |
| UI 1 UI   | UIEvent: 1 - 12                                        |
| → 2       | http://straussandplessner.com/store/index.php/custom   |
| → 3       | My Account                                             |
| UI 3 UI   | UIEvent: 1 - 4                                         |
| → 4       | Strauss and Plessner                                   |
| UI 4 UI   | UIEvent: 1 - 3                                         |
| → 5       | Cameras - Electronics - English                        |
| → 6       | Digital Cameras - Cameras - Electronics - English      |
| UI 6 UI   | UIEvent: 1 - 5                                         |
| → 7       | http://straussandplessner.com/store/index.php/wishlist |
| → 8       | My Wishlist                                            |

Figura 22. Lista de Páginas

Clique no botão Lista de Páginas para abrir uma janela que lista todas as páginas na sessão de reprodução atual. As setas azuis indicam páginas que podem ser visualizadas na BBR. Clique na seta azul para visualizar a página associada.

Se o Tealeaf estiver configurado para capturar eventos de UI, a BBR poderá ser configurada para exibi-los na lista de páginas, marcados com um ícone de UI. A exibição de Eventos de UI pode ser alternada.

### Lista de Atualizações (Apenas Sessões Ativas)

Este botão é exibido apenas durante a reprodução de uma sessão ativa. Clique nele para exibir novas páginas que o visitante incluiu em sua sessão desde a última vez que carregou ou atualizou a lista de páginas.

### Ocultar

Esse botão reduz as três áreas de janela na barra lateral esquerda. Para abri-las, selecione **Visualizar > Mostrar > Barra lateral**.

### Menu de Sobreposições

Se o IBM Tealeaf cxOverstat estiver licenciado e o Tealeaf estiver capturando dados, o menu Sobreposições estará disponível.

**Nota:** O IBM Tealeaf cxOverstat é um produto licenciável separadamente que é usado para monitorar os aspectos de usabilidade de seu aplicativo da web. Entre em contato com seu representante do IBM Tealeaf.

**Nota:** O menu de sobreposições pode não estar disponível para todas as sessões da BBR.

### Anotações

Clique para incluir anotações na página atual.

### Iniciar Reprodução

Alterna para a área de janela de Conteúdo e começa uma reprodução automática da sessão da página que está selecionada atualmente na área de janela de Navegação, com tempo definido para corresponder aos tempos de visualização do visitante original.

Quando você inicia a reprodução, pode escolher reproduzir a sessão como ela foi capturada (Automático) ou atrasar cada página um número de segundos pré-configurado:



Figura 23. Tempo de Atraso de Página

- Quando configurado como Automático, a reprodução reflete com precisão quanto tempo o visitante aguardou entre a conclusão de ações registradas no site.

Para começar a reprodução, clique em **Iniciar**. O rótulo do botão da barra de ferramentas muda para **Parar Reprodução** e um cronômetro é exibido à esquerda do botão para contar os segundos entre cada ocorrência na sessão registrada.

### Anterior / Próximo

Volta ou avança etapas por meio da lista de navegação, exibindo a visualização Reproduzir, Solicitação ou Resposta na área de janela de Conteúdo, dependendo da visualização selecionada atualmente.

### Fechar Sessão

Termina a sessão atual da BBR e fecha a janela do navegador.

## Área de Janela de Conteúdo

Esta área de janela exibe a ocorrência reproduzida, os cabeçalhos da solicitação enviada a partir do navegador do visitante para o servidor do website ou o HTML bruto da resposta que é enviada a partir do servidor do website para o navegador do visitante.

- Para alterar a área de janela de conteúdo, clique no botão Reproduzir, Solicitação ou Resposta na barra de ferramentas.



Figura 24. Área de Janela de Conteúdo

- Se o destaque estiver ativado, os campos de formulário modificados e os links selecionados serão destacados em verde na página na visualização Reproduzir.
- Quando Blindagem de Reprodução estiver ativada, suas interações direcionadas pelo mouse com a área de janela de conteúdo serão exibidas, o que impede a execução acidental de qualquer JavaScript que possa ser acionado.

### Barra de Informações do Agente do Usuário

Se o IBM Tealeaf CX Mobile estiver licenciado, informações do agente do usuário poderão ser inseridas em uma barra de título acima da área de janela de reprodução.

Imediatamente acima da área de janela de conteúdo, é possível revisar todas as informações disponíveis que o Tealeaf detectou e extraiu da sequência de caracteres do agente do usuário que é enviada pelo dispositivo do visitante para o servidor da web que entregou a sessão.

**Nota:** Essas informações estarão disponíveis apenas se o módulo IBM Tealeaf CX Mobile estiver licenciado e configurado corretamente.

Um *agente do usuário* é qualquer dispositivo usado para navegar por um aplicativo da web. A maioria dos agentes do usuário autorrelata uma única sequência de

caracteres que identifica a marca e o modelo exatos do dispositivo. Essa sequência de caracteres é usada para consultar um padrão público para obter informações adicionais sobre o dispositivo.

Na tabela abaixo, é possível revisar o conteúdo de cada campo, sua origem e como ele pode ser acessado.

*Tabela 3. Barra de Informações do Agente do Usuário*

| Item                       | Campo de Solicitação de Origem | Descrição                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Navegador                  | TLT_BROWSER                    | Tipo de navegador do visitante <ul style="list-style-type: none"><li>• Esse valor também está disponível no atributo Navegador da ocorrência do sistema Tealeaf.</li></ul>                                                                                                                          |
| Plataforma do Navegador    | TLT_BROWSER_PLATFORM           | A plataforma do dispositivo móvel                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Melhor Reproduzido Usando  | 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.</li></ul>                                                                                                   |
| Renderizador de Reprodução |                                | O tipo de renderizador que é usado pelo Servidor de Reprodução para renderizar a sessão. <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.</li></ul> |

## Exibir

É possível exibir dados da sessão em várias visualizações. A visualização de reprodução mostra a exibição da página da web como vista pelo visitante. As visualizações Solicitação e Resposta mostram as interações de solicitação e resposta entre o navegador e o servidor da web. É possível usar os Detalhes de página de carregamento para revisar objetos individuais.

### Visualização Reproduzir

Na visualização Reproduzir, a página da web é exibida como vista pelo visitante.

**Nota:** Na visualização Reproduzir, interações com objetos da tela na sessão que são interativos no aplicativo da web de origem são proibidas. Essa restrição limita interações não desejadas e rastreamento pelo aplicativo da web de origem.

- Ao lado do botão Iniciar Reprodução, é possível ver um contador do número de segundos antes de a página avançar para a próxima e a área de janela de Conteúdo ser atualizada.

Se a Captura de UI estiver ativada, a exibição de eventos de UI na visualização Reproduzir poderá ser alternada.

- Para evitar confusão, os eventos de UI são sempre exibidos nas visualizações Solicitação e Resposta. Consulte "Opções BBR" no *IBM Tealeaf cxImpact User Manual*.
- Para obter mais informações sobre UI Capture, consulte "UI Capture for Ajax Quick Start Guide" no *IBM Tealeaf UI Capture for Ajax Quick Start Guide*.

Se você tiver licenciado e ativado o módulo IBM Tealeaf CX Mobile, a BBR suportará a reprodução de eventos da interface com o usuário que são capturados a partir do navegador móvel do visitante.

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

- Para obter mais informações sobre como ativar, consulte "Visão geral do CX Mobile" no *Manual do usuário do IBM Tealeaf CX Mobile*.
- Para obter mais informações sobre os dados que são adquiridos de dispositivos móveis, consulte "Visão geral do CX Mobile" no *Manual do usuário do IBM Tealeaf CX Mobile*.
- Consulte "Procura e reprodução para web móvel" no *Manual do usuário do IBM Tealeaf CX Mobile*.
- Para obter mais informações sobre o IBM Tealeaf CX Mobile, consulte "Manual do usuário do Tealeaf CX Mobile" no *Manual do usuário do IBM Tealeaf CX Mobile*.

### **Menu de Contexto da Visualização Reproduzir:**

Na visualização Reproduzir, os comandos a seguir estão disponíveis no menu de contexto de clique com o botão direito do mouse.

#### **Comando**

#### **Descrição**

#### **Visualizar Origem do Documento**

Visualiza o código-fonte do documento selecionado da resposta atual.

#### **Visualizar Origem do Elemento**

Visualiza o código-fonte do elemento que está selecionado atualmente na página.

#### **Incluir Anotação**

Inclui uma anotação para a seleção atual.

#### **Criar Novo Evento a partir da seleção...**

Quando texto estiver selecionado, esse comando do menu de contexto estará disponível para criar um evento a partir do texto selecionado. O Tealeaf Event Manager é pré-preenchido com valores para corresponder ao texto selecionado.

#### **Criar Novo Atributo da Ocorrência a partir da seleção...**

Quando texto estiver selecionado, esse comando de menu de contexto estará disponível para criar um atributo da ocorrência que usa o texto selecionado como o padrão a ser correspondido. O Tealeaf Event Manager é pré-preenchido com valores para corresponder a esta seleção.

#### **Testar Regras de Modificação de Resposta**

Na visualização Reproduzir, é possível revisar e testar as regras de modificação de resposta que são aplicadas à página atual.

### Examinar Cookies...

Revise os cookies que estão armazenados para a sessão atual, que é possível copiar para a área de transferência, conforme necessário.

## Visualização Solicitação

Na visualização Solicitação, a área de janela de Conteúdo exibe os cabeçalhos da solicitação que são enviados pelo navegador do visitante para o servidor da web.

### Atributos da Etapa:

Se você implementar uma das estruturas cliente do Tealeaf para enviar eventos do aplicativo cliente ao Tealeaf, é possível revisar as mensagens enviadas por meio da visualização de solicitação do BBR.

Para acessar atributos da etapa:

- Na parte superior da área de janela da solicitação, clique em **Clique aqui para visualizar Atributos da Etapa**.
  - Se você não tiver acesso ao Gerenciador de Eventos, não poderá criar atributos da etapa.
- As mensagens JSON brutas são exibidas na seção [RequestBody].

### Menu de Contexto da Visualização Solicitação:

Na visualização Solicitação, os comandos a seguir estão disponíveis no menu de contexto de clique com o botão direito do mouse.

**Nota:** Os comandos de menu de contexto estão disponíveis apenas na visualização Solicitação se algum texto for selecionado.

**Nota:** Essas opções estão disponíveis apenas se você tiver acesso ao Gerenciador de Eventos Tealeaf. Consulte "Gerenciador de Eventos Tealeaf" no *Manual do Gerenciador de Eventos do IBM Tealeaf*.

### Comando

#### Descrição

#### Criar Novo Evento a partir da seleção...

Quando texto estiver selecionado, esse comando do menu de contexto estará disponível para criar um evento a partir do texto selecionado. O Gerenciador de Eventos Tealeaf é pré-preenchido com valores para corresponder o texto selecionado. Consulte "Reprodução Baseada no Navegador CX" no *Manual do Usuário do IBM Tealeaf cxImpact*.

#### Criar Novo Atributo da Ocorrência a partir da seleção...

Quando texto estiver selecionado, esse comando do menu de contexto estará disponível para criar um atributo da ocorrência para corresponder o texto selecionado. A guia Atributos da Ocorrência do Gerenciador de Eventos Tealeaf é pré-preenchido com valores para corresponder essa seleção. Consulte "Reprodução Baseada no Navegador CX" no *Manual do Usuário do IBM Tealeaf cxImpact*.

#### Criar Novo Evento a Partir do Atributo da Etapa...

Quando IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX estiver implementado, será possível criar eventos para detectar a presença de dados que são enviados em mensagens JSON para serem capturadas pelo Tealeaf.

- Quaisquer atributos da etapa são criados automaticamente para você.

- Consulte "Criação de Eventos com Base em Etapa" no *Manual do Gerenciador de Eventos do IBM Tealeaf*.

#### **Criar Novo Atributo da Etapa a partir da...**

Quando o IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX estiver implementado, será possível criar atributos para capturar dados que são enviados em mensagens JSON para serem capturadas pelo Tealeaf.

- Consulte "Criação de Eventos com Base em Etapa" no *Manual do Gerenciador de Eventos do IBM Tealeaf*.

#### **Remover Página da Reprodução com base no campo de solicitação**

Se necessário, é possível remover a página exibida da reprodução com base nos valores em um campo de solicitação. Consulte "Regras de Reprodução da BBR" na página 93.

### **Visualização Resposta**

Na visualização Resposta, o HTML bruto enviado do servidor da web para o navegador do visitante é exibido na área de janela de Conteúdo.

#### **Menu de Contexto da Visualização Resposta:**

Na visualização Resposta, os comandos a seguir estão disponíveis no menu de contexto de clique com o botão direito do mouse.

**Nota:** Os comandos de menu de Contexto estarão disponíveis apenas na visualização Resposta se algum texto estiver selecionado.

#### **Comando**

##### **Descrição**

#### **Criar Novo Evento a partir da seleção...**

Quando texto estiver selecionado, esse comando do menu de contexto estará disponível para criar um evento a partir do texto selecionado. O Tealeaf Event Manager é pré-preenchido com valores para corresponder ao texto selecionado.

#### **Criar Novo Atributo da Ocorrência a partir da seleção...**

Quando texto estiver selecionado, esse comando do menu de contexto estará disponível para criar um atributo da ocorrência para corresponder o texto selecionado. A guia Atributos de ocorrência do Tealeaf Event Manager é pré-preenchida com valores para corresponder a essa seleção.

#### **Criar Regra de Modificação de Resposta**

É possível criar e revisar as regras de modificação de resposta aplicadas à página atual. Após a aplicação da regra, a Regra de Modificação de Resposta é aplicada e a sessão é recarregada.

#### **Testar Regras de Modificação de Resposta**

É possível revisar e testar as regras de modificação da resposta que são aplicadas à página atual.

### **Detalhes do Carregamento da Página**

É possível revisar os objetos individuais que são referenciados e carregados para uma página após a reprodução da sessão ser concluída ou interativamente durante a reprodução da sessão.

## Revisando detalhes de carregamento de página após a reprodução da sessão

Para revisar os detalhes de carregamento de página para uma página após a Reprodução de Sessão ser concluída:

1. Na área de navegação, selecione a página para a qual deseja revisar os detalhes de carregamento.
2. Na lista suspensa da opção de menu, selecione **Visualizar > Detalhes de carregamento de página**.

A janela Detalhes de carregamento de página é exibida.

Para uma descrição de dados exibidos na janela Detalhes de carregamento de página, consulte Trabalhando com a janela Detalhes de carregamento de página.

## Revisando detalhes de carregamento de página durante a reprodução da sessão

Para revisar detalhes de carregamento de página durante a reprodução da sessão:

1. Carregue a sessão para visualizar.
2. Enquanto a sessão estiver sendo reproduzida, selecione **Detalhes de carregamento de página** na janela Processamento.

A janela Detalhes de carregamento de página é exibida.

Para uma descrição de dados exibidos na janela Detalhes de carregamento de página, consulte Trabalhando com a janela Detalhes de carregamento de página.

## Trabalhando com a janela Detalhes de carregamento de página

O tempo, em segundos, que demorou para renderizar a página é exibido na parte superior da janela Detalhes de carregamento de página.

A janela Detalhes de carregamento da página pode ser usada para revisar todo o conteúdo que é solicitado de uma página individual e se o cliente de reprodução foi bem-sucedido ao carregá-la. Ela exibe todas as solicitações para obter os recursos para uma página. Se um recurso falhar ao carregar, a página poderá não ser renderizada corretamente.

Ter acesso a PLD em tempo real dá aos usuários insight sobre o funcionamento das interações HTTP (pois se relaciona a obter os recursos para uma página) que ocorrem na arquitetura do cliente/servidor. Os detalhes apresentados na janela são uma conta da interação entre o renderizador e o Servidor de Reprodução ou um Host remoto.

É possível dimensionar as colunas e rolar vertical e horizontalmente para otimizar a visualização de conteúdo.

Se você estiver usando um Servidor TLI, poderá identificar os objetos na página que foram recuperados a partir de um arquivo TLI. Na coluna Origem, qualquer entrada que inclua TLI indica que o Servidor de Reprodução o recuperou do Servidor TLI ou do cache de TLI que é mantido no Servidor de Reprodução. Consulte "Gerenciando archives estáticos" no *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*.

As definições de coluna para a janela de detalhes de Carregamento de página são como a seguir:

**Página**

Um identificador numérico da página à qual o cliente navegou durante a sessão.

O número corresponde ao número da página que é exibido no painel Navegação na interface com o usuário BBR.

**Código de status**

Indica o status de carregamento da página. Valores válidos são:

- Concluído
- Falha

**Código**

Indica o código de status HTTP da solicitação.

Valores válidos são quaisquer status HTTP padrão. Por exemplo, um status de 200 indica que a solicitação foi bem-sucedida, enquanto um status 404 indica que a página não foi localizada.

**Tempo de carregamento**

O tempo em segundos que levou para o recurso carregar e o conteúdo ser recebido pelo cliente.

**Conteúdo**

A coluna Conteúdo especifica o MIME ou tipo de conteúdo do conteúdo recebido.

MIME é um identificador padrão que indica o *tipo de dados* que um arquivo contém. Por exemplo, o conteúdo pode ser text/html, text/plain ou text/javascript.

**Método**

Indica o tipo de método de HTTP. Isso quase sempre será GET ou POST.

**Origem**

A origem da página carregada. Valores válidos incluem:

- Session  
Um valor de Session indica que o conteúdo foi localizado na sessão.
- RemoteHost  
Um valor de RemoteHost indica que o conteúdo não foi localizado na sessão, obtendo-o da fonte original.
- Info  
Um valor de Info indica que o conteúdo é de uma natureza informativa.

**URL** A URL de conteúdo ou URL de recurso.

**Mensagem de erro**

Exibe o texto da mensagem de erro para uma página se um erro foi encontrado.

**Código de erro**

Exibe o código para a mensagem de erro se um erro foi encontrado.

É possível clicar com o botão direito na janela Detalhes de carregamento de página para acessar operações do menu de contexto.

## Menu de contexto de detalhes de carregamento de página:

Na janela Detalhes do Carregamento, os comandos a seguir estão disponíveis no menu de contexto de clique com o botão direito do mouse.

**Nota:** Os comandos do menu de contexto disponíveis podem ser alterados, dependendo do conteúdo selecionado no momento na janela Detalhes do Carregamento da Página.

*Tabela 4. Detalhes de carregamento de página - Comandos de menu de contexto*

| Comando                                      | Descrição                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Remapeamento de Host/Porta</b>            | Usando o remapeamento de host/porta, é possível redirecionar a BBR para recuperar conteúdo de um nome de host e de uma porta diferentes do servidor de origem. Esse recurso evita a recuperação desnecessária do servidor de origem durante a reprodução.                                               |
| <b>Copiar URL para área de transferência</b> | Essa opção permite copiar a URL para a área de transferência para que seja possível colá-la em outro lugar.                                                                                                                                                                                             |
| <b>Abrir URL</b>                             | Essa opção permite abrir a URL selecionada em um novo navegador.                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>QueryData</b>                             | Se a URL contiver parâmetros de consulta, elas serão listadas como pares nome-valor neste submenu.<br><br>Por exemplo, se a URL fosse <code>www.test.com/?type=JSON&amp;reload=false</code> , o submenu exibido seria:<br><code>type=JSON</code><br><code>reload=false</code>                           |
| <b>Cabeçalhos da Solicitação</b>             | Passe o mouse sobre os pares nome-valor para visualizá-los no cabeçalho da solicitação. Selecione um para abrir uma janela de edição a partir da qual é possível copiar valores.                                                                                                                        |
| <b>Cabeçalhos e Resposta</b>                 | Passe o mouse sobre os pares nome-valor para visualizá-los no cabeçalho da resposta. Selecione um para abrir uma janela de edição a partir da qual é possível copiar valores.                                                                                                                           |
| <b>Visualizar texto de resposta</b>          | Quando o objeto selecionado for uma ocorrência AMF, esta opção decodificará o objeto binário e o exibirá em formato de texto em Notepad.exe.                                                                                                                                                            |
| <b>Incluir regra de URL de bloqueio</b>      | Use este comando para remover um recurso. Às vezes, os recursos não são críticos para que a página seja renderizada corretamente e se o recurso impactar o desempenho do carregamento de página de uma forma negativa, você poderá usar este comando para gravar um "Incluir regra de url de bloqueio". |

## Estatísticas de Página

Imediatamente acima da área de janela do tópico, é possível revisar as estatísticas da página exibida atualmente.

|                  |                  |                    |                        |                  |
|------------------|------------------|--------------------|------------------------|------------------|
| Gen Time: 0.006s | Net Trip: 0.540s | Round Trip: 0.546s | Response Size: 21,155b | Status Code: 200 |
|------------------|------------------|--------------------|------------------------|------------------|

*Figura 25. Estatísticas de Página*

**Estatística**  
**Descrição**

**Tempo de geração**

O tempo que é necessário para gerar a página, em segundos.

**Trip de rede**

O tempo que é necessário para transmitir a página pela rede para o navegador do visitante, em segundos.

**Roundtrip**

O tempo que é necessário para transmitir a solicitação e a resposta, em segundos.

**Tamanho da resposta**

O tamanho da página que é entregue ao visitante (a resposta), em bytes.

**Código de status**

Qualquer código de status HTTP que é gerado pela ocorrência.

## **Área de Janela de Navegação**

A área de janela de Navegação exibe as páginas e suas subpáginas relacionadas na ordem em que elas foram experimentadas pelo visitante.

- Se a área de janela de Conteúdo estiver na visualização Reproduzir, apenas as ocorrências que podem ser reproduzidas visivelmente serão exibidas.
- Se a área de janela de Conteúdo estiver na visualização Solicitação ou Resposta, todas as ocorrências serão exibidas.

| mtr(portal)/Replay.aspx?server=MJR.TEALF.COM%3at9000&resultSetId=R5_20120719-170815-000&resultSetIndex=6&canister=CANISTER.dbstj.SSN_20120716_MJR.dat&sessionId=1457462 |                                                          |                  |          |          |            |               |        |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|------------------|----------|----------|------------|---------------|--------|--|
| Navigation                                                                                                                                                              |                                                          |                  |          |          |            |               |        |  |
| Filter By                                                                                                                                                               |                                                          |                  |          |          |            |               |        |  |
| Page                                                                                                                                                                    | Title                                                    | Time Stamp       | Gen Time | Net Trip | Round Trip | Response Size | Status |  |
| 1                                                                                                                                                                       | Home page                                                | 07/16/2012 14:12 | 0.553    | 0.010    | 0.563      | 24,597b       | 200    |  |
|                                                                                                                                                                         | ScreenView: LOAD root                                    | 07/16/2012 14:12 | 0.000    | 0.001    | 0.001      | 270b          | 200    |  |
|                                                                                                                                                                         | ScreenView: LOAD root root                               | 07/16/2012 14:12 | 0.000    | 0.001    | 0.001      | 270b          | 200    |  |
|                                                                                                                                                                         | UI xpath: [["HTML",0],["BODY",0],["DIV",0],["DIV",0],["C | 07/16/2012 14:12 | 0.000    | 0.000    | 0.001      | 270b          | 200    |  |
| 2                                                                                                                                                                       | Customer Login                                           | 07/16/2012 14:12 | 0.522    | 0.009    | 0.532      | 15,888b       | 200    |  |
|                                                                                                                                                                         | ScreenView: LOAD root                                    | 07/16/2012 14:12 | 0.000    | 0.001    | 0.001      | 270b          | 200    |  |
|                                                                                                                                                                         | ScreenView: LOAD root root                               | 07/16/2012 14:12 | 0.000    | 0.001    | 0.001      | 270b          | 200    |  |
|                                                                                                                                                                         | UI xpath: [["HTML",0],["BODY",0],["DIV",0],["DIV",0],["C | 07/16/2012 14:12 | 0.000    | 0.000    | 0.001      | 270b          | 200    |  |
| 4                                                                                                                                                                       | Customer Login                                           | 07/16/2012 14:12 | 0.486    | 0.008    | 0.495      | 15,888b       | 200    |  |
| 5                                                                                                                                                                       | Home page                                                | 07/16/2012 14:13 | 0.521    | 0.009    | 0.531      | 24,597b       | 200    |  |
| 6                                                                                                                                                                       | Nine West Women's Lucero Pump                            | 07/16/2012 14:13 | 2.438    | 0.030    | 2.468      | 37,960b       | 200    |  |
|                                                                                                                                                                         | ScreenView: LOAD root                                    | 07/16/2012 14:13 | 0.000    | 0.000    | 0.001      | 270b          | 200    |  |
|                                                                                                                                                                         | ScreenView: LOAD root root                               | 07/16/2012 14:13 | 0.000    | 0.000    | 0.001      | 270b          | 200    |  |
|                                                                                                                                                                         | UI id: attribute502 value: event: click 6                | 07/16/2012 14:13 | 0.000    | 0.000    | 0.001      | 270b          | 200    |  |
|                                                                                                                                                                         | UI id: attribute502 value: 43 event: change 6            | 07/16/2012 14:13 | 0.000    | 0.000    | 0.001      | 270b          | 200    |  |
|                                                                                                                                                                         | UI id: attribute502 value: 43 event: click 6             | 07/16/2012 14:13 | 0.000    | 0.000    | 0.001      | 270b          | 200    |  |
| 8                                                                                                                                                                       | Shopping Cart                                            | 07/16/2012 14:13 | 1.254    | 0.024    | 1.278      | 57,813b       | 200    |  |
| 9                                                                                                                                                                       | Checkout                                                 | 07/16/2012 14:13 | 1.114    | 0.031    | 1.145      | 89,485b       | 200    |  |
| 10                                                                                                                                                                      | http://m.straussandplessner.com/index.php/checkout/o     | 07/16/2012 14:13 | 0.405    | 0.001    | 0.406      | 2b            | 200    |  |
| 11                                                                                                                                                                      | http://m.straussandplessner.com/index.php/checkout/o     | 07/16/2012 14:13 | 0.694    | 0.001    | 0.695      | 1,538b        | 200    |  |
| 12                                                                                                                                                                      | http://m.straussandplessner.com/index.php/checkout/o     | 07/16/2012 14:13 | 0.448    | 0.001    | 0.450      | 4b            | 200    |  |
| 13                                                                                                                                                                      | http://m.straussandplessner.com/index.php/checkout/o     | 07/16/2012 14:13 | 0.512    | 0.000    | 0.513      | 1,330b        | 200    |  |
| 14                                                                                                                                                                      | http://m.straussandplessner.com/index.php/checkout/o     | 07/16/2012 14:13 | 0.575    | 0.002    | 0.578      | 5,465b        | 200    |  |
| 15                                                                                                                                                                      | http://m.straussandplessner.com/index.php/checkout/o     | 07/16/2012 14:13 | 0.484    | 0.000    | 0.485      | 1,777b        | 200    |  |
| 16                                                                                                                                                                      | http://m.straussandplessner.com/index.php/checkout/o     | 07/16/2012 14:13 | 0.662    | 0.001    | 0.663      | 3,644b        | 200    |  |
| 17                                                                                                                                                                      | http://m.straussandplessner.com/index.php/checkout/o     | 07/16/2012 14:13 | 0.489    | 0.001    | 0.490      | 2,024b        | 200    |  |
| 18                                                                                                                                                                      | http://m.straussandplessner.com/index.php/checkout/o     | 07/16/2012 14:13 | 1.593    | 0.000    | 1.594      | 30b           | 200    |  |
| 19                                                                                                                                                                      | Strauss and Plessner                                     | 07/16/2012 14:13 | 0.529    | 0.009    | 0.538      | 17,236b       | 200    |  |
| Session First Use: 07/16/2012 14:12:48 Session Last Use: 07/16/2012 14:14:24 Hit Count: 19 Last Update: 07/19/2012 10:08:28                                             |                                                          |                  |          |          |            |               |        |  |

Figura 26. Lista de Navegação

A imagem anterior exibe um conjunto parcialmente expandido de páginas e subpáginas.

- A página ou subpágina que é exibida na área de janela de conteúdo é destacada em azul.
- Ao lado de algumas páginas na Lista de Navegação, é possível ver acentos circunflexos para expandir a página. Clique no acento circunflexo para exibir as subpáginas da página selecionada.

Na imagem anterior, é possível ver a Lista de Navegação que é expandida para exibir todas as colunas disponíveis.

- Conforme necessário, é possível clicar e arrastar o lado direito da página para exibir colunas de informações adicionais.
- Um conjunto de ferramentas está disponível na barra de ferramentas acima da área de janela.

## Hierarquia da Área de Janela de Navegação

Na coluna Página, é possível ver como as páginas são organizadas em uma hierarquia. A página atualmente exibida é destacada. Para exibir uma página na área de janela Conteúdo, selecione-a na área de janela de Navegação.

Clique com o botão direito do mouse na área de janela de Navegação para abrir um menu.

Para ver uma lista completa de todas as páginas na sessão, clique no ícone Lista de Páginas na barra de ferramentas.

## Estrutura de Hierarquia

**Nota:** Os nós ScreenView são visíveis apenas na visualização Reproduzir.

- Na visualização Solicitação e Resposta, os eventos de UI são listados na ordem física de ocorrência em uma página.

```
+ Page
  + ScreenView
  + ScreenView
    + UI Event
    + UI Event
  + ScreenView
    + UI Event
```

## Definições

Tabela 5. Hierarquia da Área de Janela de Navegação

| Ícone                                                                             | Termo  | Descrição                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Página | <p>Uma página é definida como qualquer ocorrência (par solicitação e resposta) na qual a resposta retornada está em um formato baseado em texto, como HTML, XML ou texto simples. Se uma página não for exibida durante a reprodução, nenhum dos eventos subjacentes será exibido também. Uma página pode ficar oculta por uma regra de reprodução, por uma falha ReqCancelled ou por outros meios. Páginas redirecionadas não são exibidas pela BBR. O número da página é listado ao lado do ícone. Esses números poderão diferir se a sessão for fragmentada.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• As páginas que são numeradas com dois traços (--) podem indicar ocorrências de UI, páginas que são atendidas a partir de um servidor de cache ou sem páginas, como redirecionamentos.<ul style="list-style-type: none"><li>– Os eventos de UI são posicionados na página em que eles foram detectados.</li></ul></li><li>• As páginas seguidas por um asterisco e um número entre parênteses, por exemplo *(110), indicam que uma página anterior armazenada em cache foi pressionada. O número entre parênteses é a ocorrência da página anterior.</li><li>• Se você desejar, poderá exibir o número da ocorrência, em vez do número da página, na primeira coluna. Para alternar a exibição de números da ocorrência, selecione <b>drop-down Opções &gt; Opções &gt; Usar Números da Ocorrência na Lista de Navegação</b>.<ul style="list-style-type: none"><li>– Quando o acima estiver selecionado, os números da ocorrência são exibidos para todos os objetos na visualização Solicitação e Resposta e apenas para páginas na visualização Reproduzir.</li></ul></li></ul> |

Tabela 5. Hierarquia da Área de Janela de Navegação (continuação)

| Ícone                                                                                                | Termo              | Descrição                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>2<br>continuado | Página             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• O título do evento de UI fornece algumas informações sobre o evento ocorrido.</li> <li>• Se a sessão for capturada usando uma Estrutura de Criação de Log a partir do IBM Tealeaf CX Mobile para Mobile App, não haverá números de páginas, uma vez que sessões para sessões de aplicação móvel nativa não contêm páginas visíveis. O texto em vermelho indica uma ocorrência que retornou um erro, como HTTP 400+ ou 500+, ou uma solicitação que o visitante cancelou antes de o carregamento ser concluído.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|                     | Acento Circunflexo | Clique para exibir a subpágina que está associada a esta página.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                     | ScreenView         | <p>Um termo específico do Tealeaf, uma ScreenView é definida como um estado ou estágio de uma única URL. Alguns aplicativos da web podem conter vários conjuntos de objetos de interação com o usuário que são referenciados a partir da mesma URL. Por exemplo, uma página em seu aplicativo da web pode conter várias guias, em cada uma das quais o visitante executa ações distintas separadas. Para propósitos de rastreamento, você pode agrupar as ações do usuário pela guia na qual elas ocorreram usando as visões de tela do Tealeaf.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• As Visualizações da Tela são exibidas apenas na BBR. Essas subpáginas não estão disponíveis para exibição no RTV.</li> </ul> <p>O rastreamento de visões de tela requer a implementação de uma estrutura cliente do Tealeaf. Para obter informações adicionais:</p> |

Tabela 5. Hierarquia da Área de Janela de Navegação (continuação)

| Ícone                                                                             | Termo        | Descrição                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Evento de UI | <p>Um evento de UI é qualquer evento de interface com o usuário capturado do cliente do visitante usando uma das estruturas clientes do Tealeaf. Para aplicações móveis nativas e baseadas em AJAX, por exemplo, algumas interações com o usuário não geram uma solicitação e uma resposta correspondente a partir do servidor. Usando as estruturas clientes do Tealeaf, é possível capturar esses tipos de eventos e ações da interface com o usuário e enviá-los para captura e processamento ao Tealeaf.</p> <p><b>Nota:</b> Eventos de clique são disparados depois que o HTML da página renderizada for armazenado. No último evento de clique na página, o evento de clique pode ser atrasado até que qualquer destaque customizado de UI configurada seja aplicado.</p> <p><b>Nota:</b> Os eventos de UI orientationchange, touchstart, touchend e scroll não serão reproduzidos se você não tiver instalado ou configurado a licença do CX Mobile.</p> <p>Embora eles estejam presentes nos dados da sessão, os eventos dos seguintes tipos não são exibidos na Lista de Navegação:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• load, unload, attention, scroll e resize.</li> <li>• Eventos ClientState que são enviados a partir da Captura de UI</li> </ul> <p>O rastreamento de eventos da UI requer a implementação de uma estrutura cliente do Tealeaf. Para obter informações adicionais:</p> |

## Colunas da Área de Janela de Navegação

Por padrão, a área de janela de navegação é dimensionada para mostrar algumas das colunas disponíveis no lado esquerdo da tela. Conforme necessário, é possível clicar e arrastar o lado direito da área de janela de navegação para exibir as outras colunas de informações.

**Coluna**  
**Descrição**

**Página** A página e suas subpáginas associadas.

**Título** Título da página conforme relatado nos dados

**Registro de Data e Hora**

O registro de data e hora quando a página foi capturada

**Tempo de Geração**

O tempo que leva para gerar a resposta

**Trip na Rede**

O tempo de transição de rede para enviar a resposta

**Roundtrip**

O tempo de trânsito de rede para enviar a solicitação e o retorno da resposta

**Tamanho da Resposta**

O tamanho da resposta em bytes

**Status** O código de status HTTP para a resposta.

- Um código de status de 200 significa que tudo está bem

**Ferramentas da Área de Janela de Navegação**

As ferramentas a seguir estão disponíveis na barra de ferramentas da área de janela de navegação.

Tabela 6. Ferramentas da Área de Janela de Navegação

| Ícone                                                                               | Ferramenta       | Descrição                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | Lista de Páginas | Clique para exibir a lista completa de páginas da sessão com detalhes adicionais.<br>• Consulte “Lista de Páginas” na página 50.                                                     |
|  | Ocultar          | Clique para ocultar a área de janela de navegação esquerda.<br>• Para mostrar a área de janela novamente, selecione <b>drop-down Opções &gt; Opções &gt; Mostrar Barra Lateral</b> . |
|  | Filtrar por      | Clique para selecionar opções de filtragem para a área de janela de navegação, conforme elas são especificadas na Subprocura.                                                        |

**Outras Áreas de Janela**

As áreas de janela a seguir também podem ser exibidas no lado esquerdo da BBR abaixo da área de janela de Navegação.

- Área de Janela Eventos
- Área de Janela Campos de Formulário

As opções para alternar a exibição das áreas de janela acima estão disponíveis no menu **Opções**.

**Menu de Contexto Navegação**

Os comandos de menu a seguir estão disponíveis no menu de contexto para a área de janela Navegação.

Quando você seleciona uma página ou subpágina na área de janela Navegação, as seguintes opções podem ser exibidas:

**Comando****Descrição**

### **Reproduzir**

Exibe a página selecionada na visualização Reproduzir.

**Nota:** Essa opção não estará disponível nas visualizações Solicitação e Resposta se a página ou subpágina selecionada não puder ser reproduzida.

### **Solicitação**

Exibe a página selecionada na visualização Solicitação.

### **Resposta**

Exibe a página selecionada na visualização Resposta.

Para administradores do Tealeaf, os itens a seguir serão exibidos no menu de contexto acessível por meio da área de janela de Navegação.

**Nota:** Para configurar regras de reprodução, você deve ser um membro de um dos seguintes grupos de administradores:

- Grupo de administradores
- Administrador cxReveal
- Administrador cxView

Usando as regras de reprodução, é possível aplicar mudanças no conteúdo antes de ele ser exibido na tela. As páginas de regras de reprodução podem ser usadas para remover páginas da reprodução, suprimir a exibição de páginas reproduzidas e mais.

**Nota:** As regras de reprodução que são configuradas no BBR são salvas no servidor de reprodução, onde são aplicadas a todos os usuários do Tealeaf durante a reprodução. Essas regras de reprodução não se aplicam a um usuário específico ou a uma sessão específica.

Os administradores do Tealeaf também podem configurar regras de reprodução usando a página Gerenciamento de Portal.

- Para obter informações adicionais sobre regras de reprodução em geral, consulte Visualizador RealíTea - Regra de Reprodução.

### **Comando**

#### **Descrição**

#### **Remover esta página da reprodução**

Marca a página selecionada para não ser exibida na visualização Reproduzir. Enquanto a página ainda for exibida na área de janela de Navegação, ela não exibirá a reprodução. Para incluir a página novamente na reprodução, clique com o botão direito do mouse na página depois de ela ter sido removida da área de janela Navegação e selecione **Excluir regra que remove essa página da reprodução....**

#### **Excluir a regra que remove essa página da reprodução...**

Se uma regra de reprodução estiver aplicada à página para removê-la da reprodução, será possível usar essa opção para reverter a remoção da reprodução.

#### **Tratar essa página como Somente Destaque**

Você pode instruir a BBR a tratar esta página como contendo apenas informações de destaque. A página anterior da Lista de Navegação é exibida e o conteúdo da página selecionada é aplicado como destaque à página.

**Tratar esta página como uma Página Pop-up**

É possível criar uma regra de reprodução que instrui a BBR a tratar essa página como uma janela pop-up. Durante a reprodução, uma janela pop-up pode interromper o fluxo de reprodução e fazer com que os dados de algumas páginas falhem ao serem exibidos.

**Incluir Destaque de Evento de UI Customizado**

Quando uma entrada Evento de UI estiver selecionada na Lista de Navegação, será possível aplicar destaque customizado ao elemento selecionado especificando uma função JavaScript.

**Abrir URL no navegador**

Essa opção permite abrir a URL selecionada em um novo navegador.

**Copiar URL para área de transferência**

Essa opção permite copiar a URL para a área de transferência para que seja possível colá-la em outro lugar.

## **Área de Janela Eventos**

Esta área de janela exibe uma lista de todos os eventos que foram registrados para a página selecionada atualmente. Os eventos são listados na ordem de execução. Eles só são visíveis quando a área de janela Conteúdo estiver na visualização Reproduzir.

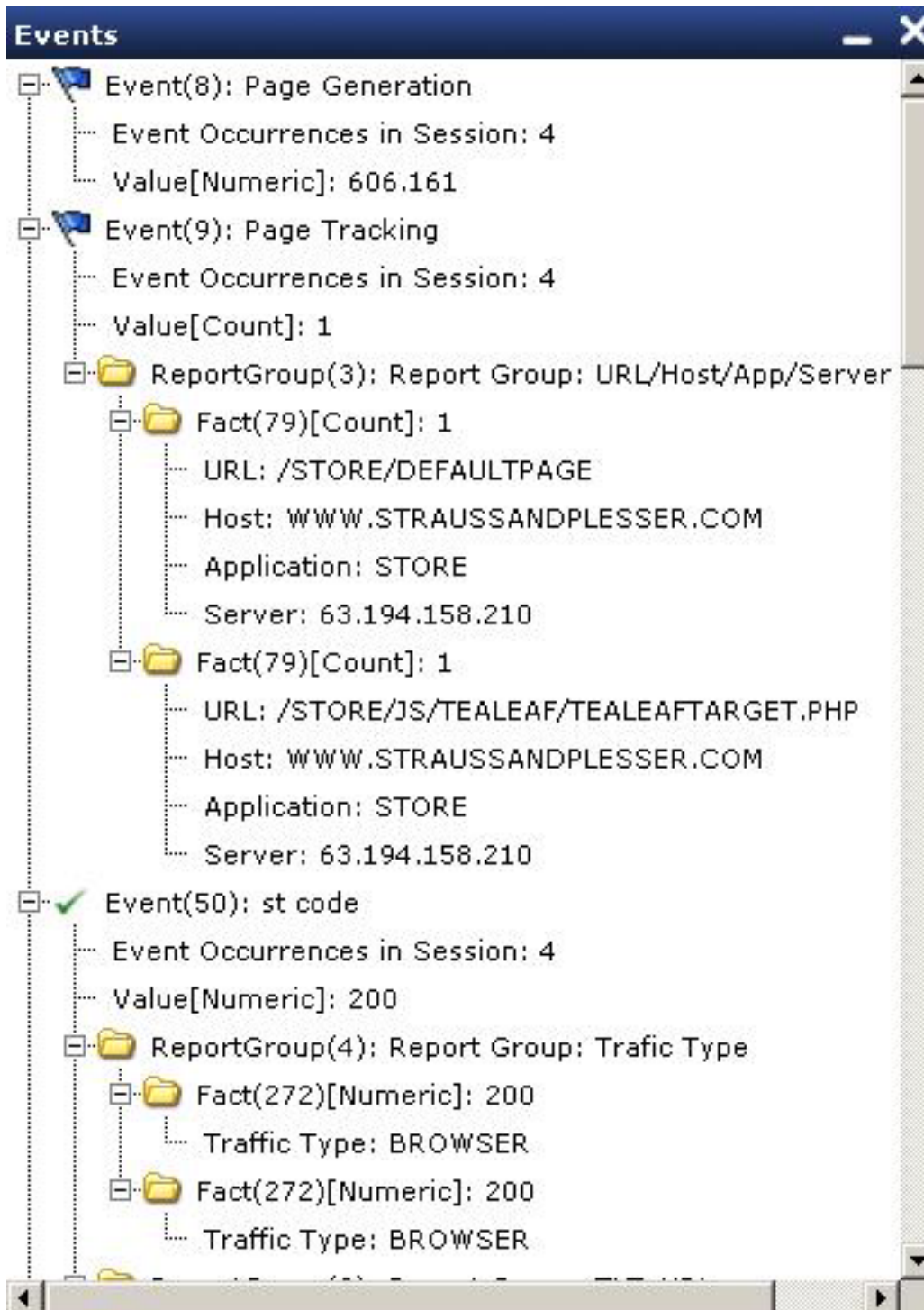


Figura 27. Área de Janela Eventos

Na imagem anterior, é possível ver como os dados do evento são apresentados na área de janela Evento.

Para cada linha em uma listagem de eventos:

- *Evento (n)* - Essa linha identifica a sequência na sessão quando o evento é disparado; depois disso, é listado o nome do evento.

- O valor Ícone: indica o nome do arquivo do ícone que é exibido nas listas de sessões e em outros relatórios desse evento.
- É possível exibir um gráfico que mostra as contagens das ocorrências de eventos para qualquer dia. Clique com o botão direito do mouse na entrada do evento e selecione **Mostrar Relatório**.
- *Ocorrências do Evento na Sessão (n)* - Indica o número de instâncias do evento na página.
- *Valor[Tipo] (n)* - O valor registrado do evento, incluindo um indicador do tipo de valor registrado (Numérico ou Texto).
- *ReportGroup (n)* - O nó pai de um grupo de relatórios que é associado ao evento. O número entre parênteses é o identificador do grupo de relatórios.
  - O grupo de relatórios Grupo de Relatórios Sem Dimensão é exibido como Grupo de Relatórios Sem Dimensão e sempre possui um índice de grupo de relatórios igual a 1.
  - *Fato(n)[Tipo] (n)* - Indica o fato no qual o valor indicado é registrado. Várias listagens do fato indicam que valores foram registrados mais de uma vez.
  - Sob os fatos em um grupo de relatórios diferente de Grupo de Relatórios Sem Dimensão, é possível revisar as dimensões e seus valores aplicáveis.

## Relatórios de Eventos

Quando um evento é selecionado, é possível, opcionalmente, gerar um gráfico do evento do relatório que é exibido na BBR. Clique com o botão direito do mouse na entrada do evento na área de janela Eventos e selecione **Mostrar Relatório**.

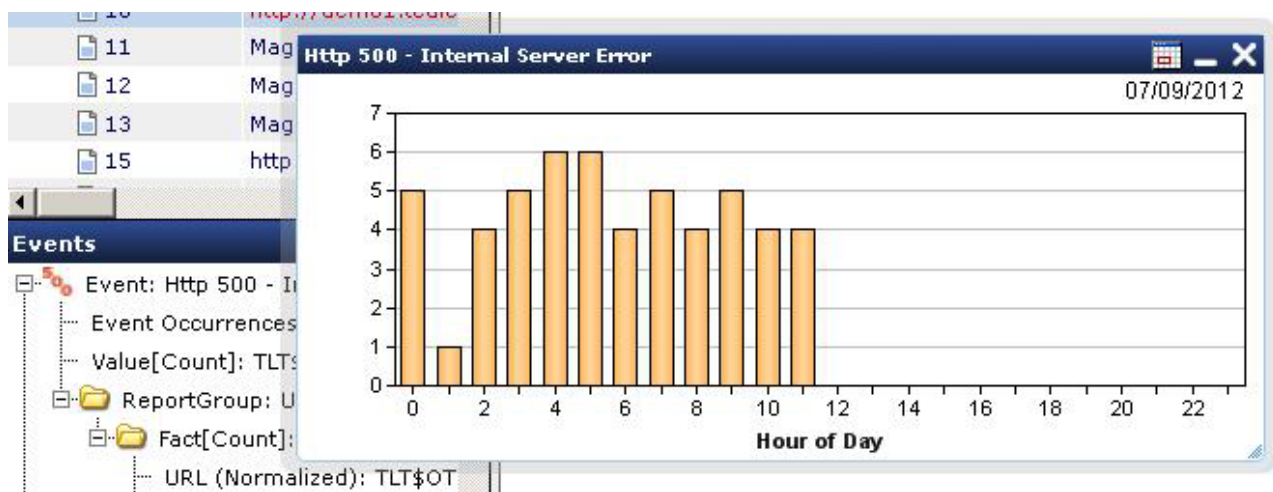


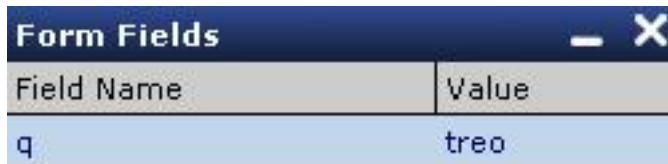
Figura 28. Gráfico de Evento

O gráfico exibido mostra as contagens do evento selecionado para cada hora do dia atual.

- Para alterar o tamanho do gráfico, clique e arraste a partir do canto inferior direito da exibição do gráfico.
  - Para reverter ao tamanho padrão, minimize o gráfico e, em seguida, expanda-o novamente por meio da barra de ferramentas.
- Para alterar o período de foco selecionado, clique no ícone Calendário na barra de ferramentas do gráfico.
- É possível especificar um período de foco que se estende por várias datas. Clique na data de início e, em seguida, clique na data de encerramento.

- Também é possível exibir dados a partir de um intervalo de comparação.
- Para ocultar o relatório, clique no ícone Minimizar na barra de ferramentas.
- Para fechar o relatório, clique no ícone X na barra de ferramentas.

## Área de Janela Campos de Formulário



| Field Name | Value |
|------------|-------|
| q          | treo  |

Figura 29. Área de Janela Campos de Formulário

Durante a reprodução, se a página exibida na área de janela de conteúdo contiver campos de formulário, será possível revisar os nomes e os valores de campos de formulário que são inseridos pelo visitante na área de janela Campos de Formulário.

- Os nomes de campos de formulário são listados em ordem alfabética.
- Os valores true/false geralmente indicam que uma caixa de opção ou um botão de opções foi selecionado ou desmarcado.
- Essa área de janela é visível apenas quando a área de janela de conteúdo estiver na visualização Reproduzir.

### Menu Campos de Formulário

Os comandos a seguir estão disponíveis no menu quando itens são listados nos Campos de Formulário.

#### Comando

##### Descrição

#### Procurar Sessões Completas

Procure as sessões completas disponíveis para o nome do campo de formulário.

#### Criar Novo Evento a partir de

Crie um evento que detecta o nome do campo de formulário nos dados da sessão.

#### Criar Novo Atributo da Ocorrência a partir de

Crie um atributo da ocorrência que detecta o nome do campo de formulário nos dados da sessão. A guia Atributos da ocorrência do Tealeaf Event Manager é pré-preenchida com valores para corresponder a este item.

## Estatísticas da Sessão

Session First Use: 04/16/2010 16:33:10 Session Last Use: 04/16/2010 16:38:05 Page Count: 148 Last Update: 04/16/2010 16:39:06

Figura 30. Estatísticas da Sessão

Ao longo da parte inferior da janela estão informações sobre a sessão:

### Estatística

#### Descrição

#### Primeiro uso da sessão

O primeiro registro de data e hora da sessão.

#### Último uso da sessão

O último registro de data e hora da sessão.

#### Contagem de ocorrências

O número de ocorrências na sessão.

#### Última atualização

O registro de data e hora da última vez que a Reprodução Baseada em Navegador foi atualizada com informações da sessão, o que é útil para identificar a moeda de seus dados da sessão.

- Para sessões ativas, essas informações são atualizadas quando as listas de páginas e de navegação são atualizadas.

---

## Rastreando Interações por Meio da BBR

Como as sessões estão sendo experimentadas atualmente pelos visitantes para o seu aplicativo da web, é possível usar a Reprodução Baseada em Navegador para rastrear como elas se desenvolvem em tempo real. É possível selecionar as páginas de sessões ativas como as páginas de uma sessão completa. Conforme necessário, é possível atualizar a lista de páginas para ver onde o visitante está procurando no aplicativo da web.

- Na Lista de Sessões no Portal, as sessões ativas são indicadas com um marcador de círculo azul na coluna mais à esquerda.

Durante a reprodução, os itens que são exibidos nas áreas de janela Eventos e Formulário podem ser destacados na sessão.

- Também é possível incluir anotações em sessões ativas.

## Sessões Disponíveis para Uso pela Navegação de Sombra

Se necessário, é possível acompanhar em tempo real como um visitante explora o website. Esse recurso de "navegação de sombra" permite fechar o suporte de seus clientes e o rastreamento de atividades que estão causando problemas com o aplicativo da web.

**Nota:** A navegação de sombra se aplica apenas às sessões ativas.

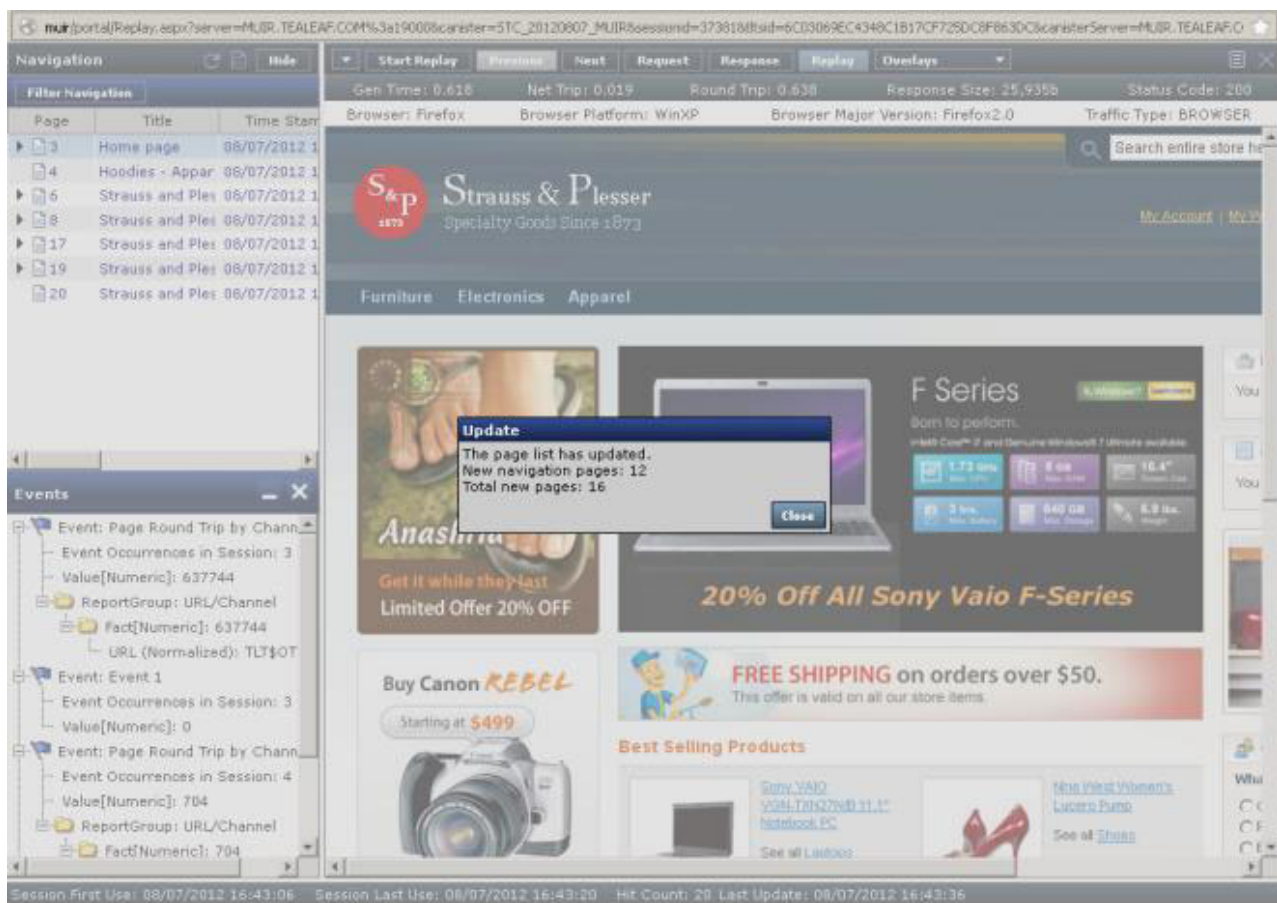


Figura 31. Atualizar Lista

- Para atualizar a lista de páginas da sessão por meio da Reprodução Baseada em Navegador, clique no ícone Atualizar (  ). Os resultados da atualização são exibidos para que você possa monitorar as mudanças na lista de páginas.
- Durante a reprodução, as sessões ativas são atualizadas automaticamente a cada 60 segundos.

## Destaque de Reprodução

Durante a reprodução, é possível monitorar os dados clicados ou inseridos do visitante.

Quando o destaque de reprodução é ativado, os elementos com que o visitante interagiu são destacados por uma borda verde na Reprodução baseada em navegador.

Cada mensagem tipo 4 corresponde a uma ação do usuário, como um clique em um **botão** ou mudança de texto em uma **caixa de texto**.

Destacar elementos facilita o monitoramento e controle de botões clicados, links selecionados e quaisquer dados de formulário inseridos pelo visitante do website.

## Reproduzir destaque e gestos móveis

O destaque tradicional no BBR não é suportado para gestos móveis (mensagens type11).

Diferente de mensagens tipo 4, a maioria das mensagens tipo 11 não contém informações de elemento UI relacionadas a ações do usuário, como deslizar os dedos ou pinçar, porque essas ações não são executadas em um elemento, mas em uma área da tela do dispositivo móvel.

Para obter vários gestos móveis, o Tealeaf coleta dados da área da tela de dispositivo móvel com que o visitante interage, não no elemento da UI subjacente. Devido a diferença fundamental em como os usuários do dispositivo móvel interagem com seu website ou aplicativo, o Tealeaf não aplica a borda de destaque verde tradicional para indicar quando um gesto ocorreu. Em vez disso, o Tealeaf representa gestos de um dispositivo móvel exibindo ícones de mão animados na visualização Reprodução.

**Nota:** Apenas gestos Tipo 11 são mostrados com os ícones de mão. Se um evento de UI do Tipo 4 for capturado e o destaque for ativado, o Tealeaf usará a borda verde regular para sessões móveis.

## Incluindo Anotações

É possível anotar páginas específicas durante a reprodução por meio da BBR.

Por exemplo, se você estiver ajudando um cliente com um problema, poderá marcar a página em que o problema ocorreu para resolução pela sua equipe de desenvolvimento da web.

Qualquer usuário da BBR pode incluir anotações.

**Nota:** Não é possível incluir anotações em uma sessão TLA carregada na BBR.

Para anotar uma página da sessão:

**Nota:** Não é possível incluir anotações nas páginas de eventos da UI, que são inseridas pelo Tealeaf IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX.

**Nota:** Depois que uma anotação for incluída, ela não poderá ser removida.

1. Na BBR, selecione a página que você deseja anotar.
2. Na barra de ferramentas, clique no ícone **Anotações** .
3. O diálogo a seguir é exibido:

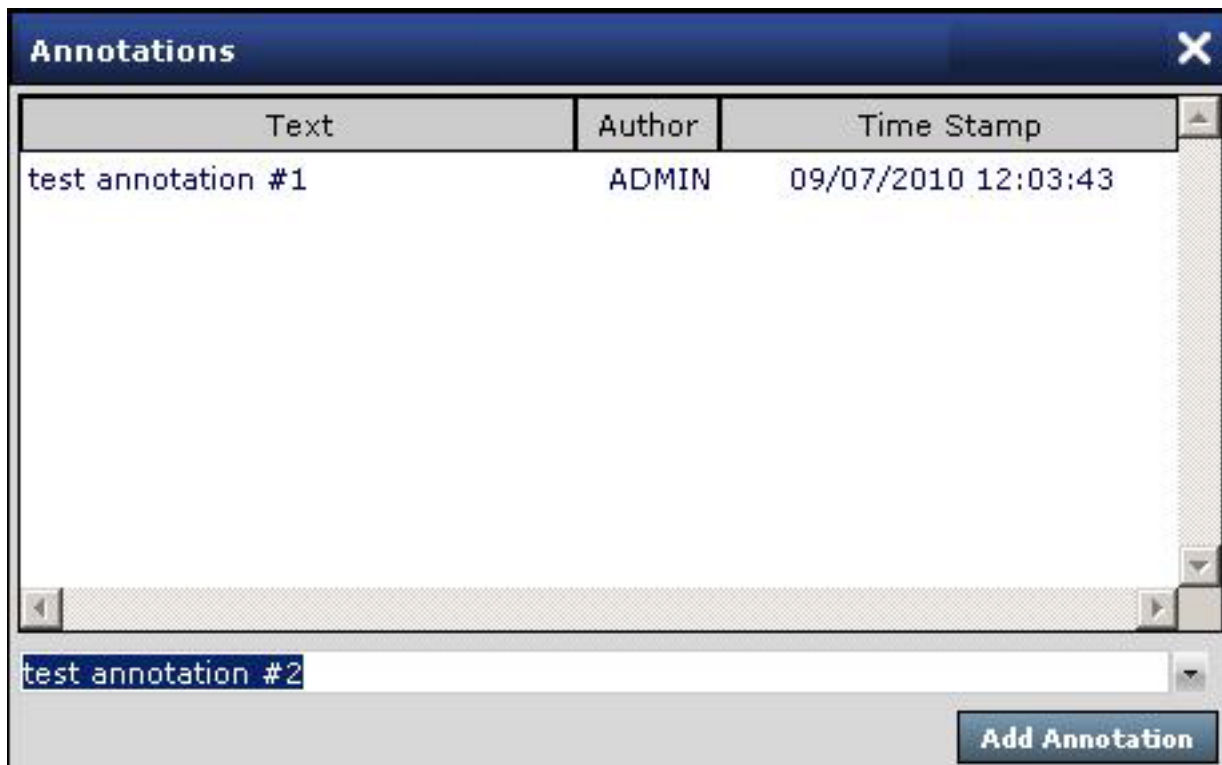


Figura 32. Incluir anotações

4. Para incluir uma anotação:
  - a. Insira o texto da anotação na caixa de texto na parte inferior do diálogo.
    - É possível selecionar a partir de valores pré-selecionados usando o indicador suspenso ao lado da caixa de texto.
    - Os administradores do Tealeaf podem configurar a lista de valores pré-selecionados.
  - b. Em seguida, clique em **Incluir Anotação**.
5. O texto de anotação, seu ID do usuário do Tealeaf e o Registro de data e hora quando ele foi incluído são exibidos no pop-up Anotações.

As anotações são armazenadas com os dados da sessão como texto da anotação e o autor da anotação, como eles são exibidos no diálogo Anotações.

É possível procurar anotações por meio do Tealeaf Portal.

### Disponibilidade de Anotações por Meio da Procura

Depois de incluir, editar ou excluir uma anotação, a sessão é enfileirada para reindexação. Quando a sessão é reindexada, as mudanças nas anotações ficam disponíveis para procura.

- Se várias mudanças forem feitas em uma única sessão, cada mudança será enfileirada. Se possível, o indexador reindexará todas as mudanças ao mesmo tempo.

**Nota:** Dependendo do comprimento da fila no momento que as mudanças na anotação forem salvas, poderá levar alguns minutos até que as mudanças fiquem disponíveis para procura de sessões concluídas.

**Nota:** Como as anotações devem ser indexadas para procura, não será possível procurar por anotações em sessões ativas.

### Localizando Anotações

Depois de concluir a inclusão de anotações, é possível localizar anotações na sessão por meio do painel Navegação, em que um pequeno ícone amarelo () é exibido ao lado do Título de qualquer página que tenha sido anotada.

- Na barra de ferramentas da BBR, o botão **Anotação** também é destacado quando você seleciona a página no painel Navegação que contém a anotação.

## Localizando Resultados da Procura na BBR

Se você carregar a sessão em Reprodução Baseada em Navegador a partir de uma lista de sessões de resultados da procura, será possível identificar as páginas em que os termos da procura estão localizados por meio do painel de **navegação**. Ao lado do Título de páginas que contenham ocorrências da procura, é exibido um

pequeno ícone sinalizador vermelho ()

## Reprodução da BBR de Eventos da Interface com o Usuário Cliente

Se você instalar e implementar os JavaScripts da Captura de UI em seu aplicativo da web, a Reprodução Baseada em Navegador suportará a reprodução de eventos da interface com o usuário cliente.

- O UI Capture permite a captura de eventos da interface com o usuário que ocorrem nos navegadores clientes do visitante que do contrário não seriam detectados pelo Tealeaf. Esses eventos são enviados para o Tealeaf para captura, análise e reprodução. Na BBR, a reprodução de eventos de interface com o usuário cliente é gerenciada pelo Servidor de Reprodução, em vez do seu navegador. O Servidor de Reprodução renderiza o evento de interface com o usuário dentro do controle do navegador no servidor e, em seguida, entrega a renderização concluída para ser exibida no navegador.

Por exemplo, suponha que a Captura de UI capture um evento de interface com o usuário cliente no qual ocorrem as seguintes ações:

1. O usuário seleciona um menu suspenso. O menu é exibido.
2. O usuário faz uma seleção no menu.

Na BBR, o evento de UI capturado é exibido como uma página estática na qual o usuário faz a seleção no menu.

---

## Subprocura na BBR

Depois de localizar uma sessão e abri-la para reprodução na BBR, é possível procurar o conteúdo do texto da sessão para filtrar a lista de ocorrências exibida. Por meio da Subprocura, especifique um ou mais termos de procura para examinar os campos especificados ou de texto na solicitação da sessão que está atualmente carregada na Reprodução Baseada no Navegador.

- Os termos de procura podem ser sequências de caracteres ou valores numéricos.
- Para valores numéricos, as procuras no intervalo são suportadas.

Quando a Subprocura for executada, a Lista de Navegação será filtrada para exibir apenas as ocorrências da sessão que correspondem aos critérios de Subprocura. Em

seguida, é possível usar a janela **Detalhes da Ocorrência** para revisar ainda mais as correspondências para localizar a ocorrência específica de interesse.

- O número máximo de itens ou ocorrências que são retornadas em uma Subprocura é de 10.000. Pode haver vários itens que são retornadas para uma ocorrência individual.

## Procurando por Sessões

A Subprocura funciona apenas em sessões que são carregadas na Reprodução Baseada em Navegador. Antes de começar, você deve localizar e reproduzir uma sessão.

- Para obter mais informações sobre como carregar um arquivo de sessão TLA diretamente na BBR, consulte "Menu da sessão" no *Manual do usuário do IBM Tealeaf cxImpact*.

## Definindo uma Subprocura

Para especificar uma subprocura de uma sessão carregada na BBR, selecione **Opções > Subprocura**. A janela a seguir é exibida.

| Checkbox                            | Dropdown | Text Field | Match Case               |
|-------------------------------------|----------|------------|--------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | contains | pump       | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/>            | contains |            | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/>            | contains |            | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/>            | contains |            | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/>            | contains |            | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/>            | contains |            | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/>            | contains |            | <input type="checkbox"/> |

Operator: OR

Filter Hit Details Cancel

Definindo campos de uma Subprocura

1. Para ativar um campo de procura, clique na caixa de opção mais à esquerda em uma linha ou faça uma seleção na primeira coluna de opções.
2. Para especificar um campo de procura:
  - a. Especifique as colunas no campo de procura:
    - 1) Coluna 1: Selecione um local de procura na lista suspensa. Dependendo do campo selecionado, a lista suspensa da Coluna 3 é preenchida com todos os valores disponíveis na sessão.
    - 2) Coluna 2: Selecione o operador de campo. Os operadores disponíveis dependem do tipo de localização que é selecionado para Subprocura.
    - 3) Coluna 3: Insira ou selecione a sequência de caracteres de texto na qual procurar no local disponível, usando o operador especificado.
      - Para campos somente texto, insira o valor a ser procurado.
      - Para outros campos, selecione o valor a ser procurado a partir da lista suspensa.
      - Curingas e expressões regulares não são suportados.
  - b. Para corresponder apenas itens nos dados da sessão que correspondem exatamente ao termo de procura, clique na caixa de opção Corresponder Maiúsculas e Minúsculas.
3. Para incluir vários termos de procura:
  - a. Especifique o operador de procura apropriado no drop-down no canto superior direito:

## Operador

### Descrição

**OU** Qualquer correspondência dos termos de procura especificados produzirá uma ocorrência correspondente.

**E** Todos os termos de procura especificados devem ocorrer em uma ocorrência para produzir uma ocorrência correspondente.

### E na mesma página

Todos os termos de procura especificados devem ocorrer em uma única solicitação ou resposta para produzir uma ocorrência correspondente.

b. Clique na caixa de opção ao lado na seguinte linha na lista.

c. Especifique cada coluna para o termo de procura, conforme descrito acima.

## Executando a Procura

Para executar a Subprocura, clique em **Filtrar**.

- Quando os resultados são retornados, a Lista de Navegação é filtrada para mostrar apenas as ocorrências correspondentes.
- Para revisar os detalhes das ocorrências correspondentes, clique em **Detalhes da Ocorrência**.

**Nota:** Se você receber um erro de recuperação de dados ao executar sua procura ou tentar revisar os detalhes da ocorrência, a sessão da BBR poderá atingir o tempo limite. Na janela da BBR, selecione a barra de endereço e pressione ENTER para atualizar a sessão. A sua operação de filtro agora poderá funcionar. Se o problema persistir, entre em contato com seu administrador do Tealeaf.

## Locais Disponíveis para Subprocura

Na Subprocura, é possível especificar os seguintes locais nos quais procurar pela sequência especificada.

- Essa lista inclui mais campos do que os campos da solicitação da sessão que são indexados para procura.

**Nota:** Para filtrar a lista, comece digitando o nome da seção da solicitação em que o campo que você deseja está localizado. Por exemplo, inserir env na caixa de texto limita a lista apenas aos campos [env] da solicitação.

### Local Descrição

#### Texto de Resposta Integral

Procura a resposta inteira de cada ocorrência para o texto especificado.

**Nota:** É possível usar esse campo de procura para condições de erro específicas que são emitidas a partir do seu servidor da web para o visitante. Por exemplo, é possível procurar por mensagens de erro que foram geradas quando o Servidor de Reprodução não conseguiu renderizar corretamente a página. Insira Erro ao renderizar esta página! nesta caixa de texto.

#### Texto da Solicitação

Procura nos campos indexados na solicitação de cada ocorrência do texto especificado.

#### Todo Texto

Procura todos os pares nome-valor disponíveis na solicitação e texto de resposta de cada ocorrência.

**HitType**

O campo selecionado é listado na seção [HitType] da solicitação. Estes dados são reunidos e gerados pelo Tealeaf.

**TLFID\_\***

Campos disponíveis de uma instância de um evento e seus valores de dimensão associados que são reorganizados na ocorrência.

**dados do aplicativo**

O campo selecionado é listado na seção [appdata] da solicitação. Esses dados são inseridos pelas ações definidas pelo usuário que são concluídas no pipeline do Windows.

**ExtendedUserAgent**

O campo selecionado está listado na seção [ExtendedUserAgent] da solicitação. Estes dados são inseridos pelo agente de sessão do Tealeaf Reference para detecção de agente do usuário.

**env** O campo selecionado é listado na seção [env] da solicitação. Estes dados são reunidos e gerados pelo Tealeaf.

**iamie** O campo selecionado é listado na seção [iamie] da solicitação. Estes dados são reunidos e gerados pelo Tealeaf.

**timestamp**

O campo selecionado é listado na seção [timestamp] da solicitação.

- Esta seção contém informações sobre o registro de data e hora que são reunidas e geradas pelo IBM Tealeaf CX Passive Capture Application.

**urlfield**

O campo selecionado é listado na seção [urlfield] da solicitação. Estes dados são reunidos e gerados pelo Tealeaf.

**HTTP\_\*** Esses valores representam cabeçalhos que são enviados a partir do cliente.

- Alguns cabeçalhos podem ser enviados pela solução IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX.

**TRANSFER\_ENCODING**

A codificação de transferência define o conjunto de caracteres de codificação usado pelo servidor da web para gerar a resposta.

**Campos de Dados do Evento:**

Para cada evento ocorrido na sessão, é possível procurar pelo valor da ocorrência do evento ou por valores de dimensão específicos que estejam associados ao evento. Os campos que contêm dados do evento disponíveis na Subprocura correspondem às entradas inseridas na solicitação quando ocorre um evento.

Os dados da solicitação estão no seguinte formato:

**Campo de Exemplo****Descrição****TLFID\_375TLFactValue**

O evento Tealeaf com o identificador interno 375 foi registrado. Esse campo contém seu valor registrado.

**TLFID\_375/TLDim1**

Esse campo contém o valor de texto simples de dimensão 1, registrado quando ocorreu o evento 375.

#### TLFID\_375/TLDimHash1

Esse campo contém o valor do hash de dimensão 1, registrado quando ocorreu o evento 375.

- Os campos de dimensão de hash são armazenados para permitir a procura para valores de dimensão que tenham mais de 32 caracteres. Esses dados não são legíveis pelo usuário.

### Operadores Disponíveis

Os operadores a seguir podem estar disponíveis para uso para procurar o local selecionado da sequência especificada.

**Nota:** Dependendo do tipo de dados especificado para o termo de procura, alguns dos operadores a seguir não estarão disponíveis.

#### Operador

##### Descrição

**contém** O local de procura contém a sequência especificada.

##### **não contém**

O local de procura não contém a sequência especificada.

##### **corresponde**

O local de procura corresponde à sequência especificada.

##### **não corresponde**

O local de procura não corresponde à sequência especificada.

##### **menor que/igual a**

Para valores numéricos, o local de procura contém pelo menos um valor menor que ou igual ao valor numérico especificado.

##### **maior que/igual a**

Para valores numéricos, o local de procura contém pelo menos um valor maior que ou igual ao valor numérico especificado.

**entre** Para valores numéricos, o local de procura contém pelo menos um valor que está entre os dois valores especificados.

### Procurando Sessões Ativas

Subprocuras podem ser aplicadas às sessões ativas. Limitações:

1. A procura é aplicada apenas com relação às páginas, ScreenViews, e os eventos de UI que são listados atualmente na Lista de Navegação.

**Nota:** Antes de definir uma Subprocura com relação a uma sessão ativa, você deve atualizar a lista de páginas usando o botão **Atualizar** na barra de ferramentas.

2. Todas as ações que não são aplicadas a uma sessão até que ela seja concluída não são pesquisáveis na sessão. Os eventos que são acionados no acionador Última Ocorrência ou Fim da Sessão não podem ser exibidos em uma sessão ativa e portanto não são pesquisáveis.

### Resultados Filtrados

Depois que uma Subprocura for especificada e executada, a Lista de Navegação é filtrada para exibir apenas as ocorrências correspondentes.

Tabela 7. Resultados Filtrados.

| Navigation |                   |              |
|------------|-------------------|--------------|
| Filter By  |                   |              |
| Page       | Title             | Time Stamp   |
| 3          | Home page         | 07/27/2012 1 |
| UI         | id: _TL_A_6 vel   | 07/27/2012 1 |
| 4          | Customer Login    | 07/27/2012 1 |
| 6          | My Account        | 07/27/2012 1 |
| 7          | Cameras - Elect   | 07/27/2012 1 |
| 8          | Cell Phones - Eli | 07/27/2012 1 |
| 10         | Cell Phones - Eli | 07/27/2012 1 |
| 12         | Cell Phones - Eli | 07/27/2012 1 |
| 14         | Cell Phones - Eli | 07/27/2012 1 |
| 16         | Cell Phones - Eli | 07/27/2012 1 |
| 18         | Compare Produ     | 07/27/2012 1 |
| 20         | Strauss and Ples  | 07/27/2012 1 |
| 21         | Strauss and Ples  | 07/27/2012 1 |
| 23         | Strauss and Ples  | 07/27/2012 1 |
| 24         | http://www.strai  | 07/27/2012 1 |
| 26         | Strauss and Ples  | 07/27/2012 1 |
| 27         | http://www.strai  | 07/27/2012 1 |
| 29         | Strauss and Ples  | 07/27/2012 1 |
| 30         | http://www.strai  | 07/27/2012 1 |
| 32         | Strauss and Ples  | 07/27/2012 1 |
| 33         | http://www.strai  | 07/27/2012 1 |
| 35         | Strauss and Ples  | 07/27/2012 1 |
| 36         | Home page         | 07/27/2012 1 |

Figura 33. Lista de Navegação antes da Subprocura

| Navigation |           |                     |
|------------|-----------|---------------------|
| Filter By  |           |                     |
| Page       | Title     | Time Stamp          |
| 3          | Home page | 07/27/2012 10:33:26 |
| 36         | Home page | 07/27/2012 10:34:58 |

Figura 34. Lista de Navegação após a Subprocura

**Nota:** Para atualizar essa lista, você deve executar novamente a procura.

**Nota:** A lista filtrada é uma lista simples. Os eventos ScreenViews e UI podem ser incluídos na lista de ocorrências.

É possível usar os ícones **Anterior** e **Próximo** da barra de ferramentas do painel simples para avançar pela lista filtrada de ocorrências.

**Barra de Ferramentas Lista de Navegação**

Tabela 8. Barra de Ferramentas Lista de Navegação

| Ícone                                                                               | Título           | Descrição                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Lista de Páginas | Abre a lista de páginas. Consulte "Interface de reprodução baseada em navegador" no Manual do usuário do IBM Tealeaf cxImpact. |

Tabela 8. Barra de Ferramentas Lista de Navegação (continuação)

| Ícone                                                                             | Título      | Descrição                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Ocultar     | Oculto o painel Lista de Navegação.<br><ul style="list-style-type: none"> <li>Para exibir novamente a lista de navegação, selecione <b>Visualizar &gt; Mostrar &gt; Barra lateral</b>. Consulte "Menu Visualizar" no <i>Manual do usuário do IBM Tealeaf cxImpact</i>.</li> </ul> |
|  | Filtrar por | Filtra a Lista de Navegação pelo item que está selecionado no drop-down. Consulte "Filtrando a Lista de Navegação".                                                                                                                                                               |

## Filtrando a Lista de Navegação

As opções a seguir estão disponíveis no drop-down **Filtrar por**.

### Opcional

#### Descrição

#### Menu Todas as Páginas

Mostra todas as páginas na Lista de Navegação. Essa visualização é a padrão.

#### Expandir Todas as Páginas

Alterna para a visualização Todas as Páginas e expande todas as páginas, eventos de UI e visualizações de tela na Lista de Navegação.

#### Reduzir Todas as Páginas

Alterna para a visualização Todas as Páginas e reduz todas as páginas, eventos de UI e visualizações da tela na Lista de Navegação.

#### Menu Subprocura

As opções que pertencem a uma lista de navegação filtrada.

#### Lista de Procura

Mostra a lista de páginas após o filtro Subprocura ser aplicado.

#### Detalhes das Ocorrências

Mostra detalhes das ocorrências que correspondem às condições do filtro. Consulte "Detalhes de Ocorrência".

## Detalhes de Ocorrência

No pop-up Detalhes da Ocorrência, é possível revisar os detalhes das ocorrências que correspondem aos resultados da Subprocura.

- Para ir para a ocorrência, clique duas vezes na linha na qual ela está listada. A janela **Detalhes da Ocorrência** é fechada e a BBR exibe a página correspondente, ScreenView, ou o evento de UI em que a correspondência de Subprocura ocorre, na visualização atual: Solicitação, Resposta ou Reprodução.

| Sub-Search Hit Details. Matching occurrences found: 10000                             |              |      |                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------|------------------------------------------------|
| Page                                                                                  | Location     | Term |                                                |
|  3   | Request Text | tl   | TLTSID=956E025D060F67413A5D4B1B67793DE5        |
|  3   | Request Text | tl   | TLTHID=8E1859618A496471EE2EB6C1DEB14BD3        |
|  3   | Request Text | tl   | TLTUID=A13C5523FB53AC1D7B44FE6F280D866B        |
|  3   | Request Text | tl   | TLT_URL=/store/defaultpage                     |
|  3   | Request Text | tl   | TLT_SERVER=206.169.17.19                       |
|  3   | Request Text | tl   | TLT_HOST_NAME=www.straussandplessner.com       |
|  3   | Request Text | tl   | TLT_APPLICATION_NAME=store                     |
|  3   | Request Text | tl   | HTTP_COOKIE=magento=fu38lw4bzubmyxzvhui2oc     |
|  3  | Request Text | tl   | HTTP_COOKIE=magento=fu38lw4bzubmyxzvhui2oc     |
|  3 | Request Text | tl   | HTTP_COOKIE=magento=fu38lw4bzubmyxzvhui2oc     |
|  3 | Request Text | tl   | HTTP_COOKIE=magento=fu38lw4bzubmyxzvhui2oc     |
|  3 | Request Text | tl   | HTTP_SET_COOKIE=TLTHID=2F46F398527C105209      |
|  3 | Request Text | tl   | TLapiArrivalTimeEx=2008-07-15T19:58:41.904654Z |
|  3 | Request Text | tl   | ReqTTLB=0                                      |

Figura 35. Detalhes de Ocorrências de Subprocura Correspondentes

#### Coluna

Descrição

#### Página

A página na sessão completa em que a correspondência foi localizada

**Nota:** Os valores de -1 nesta coluna indicam que a página não pode ser exibida.

#### Local

O local na ocorrência em que a correspondência foi localizada

#### Termo

O termo de procura que foi localizado

## Contexto

O número de bytes na solicitação ou na resposta em que o texto correspondente foi localizado, seguido pelas informações contextuais que circundam a sequência correspondente

**Nota:** É possível usar o texto da coluna Contexto para localizar outras sessões com o mesmo padrão de texto:

1. Destaque o texto de interesse. Não destaque o número de bytes.
2. Para copiar o texto, pressione CTRL + C. O texto é copiado.
3. Para ir para a página de procura, selecione **Procurar > Sessões Completas** no menu Portal.
4. Cole o texto no campo apropriado.
  - Consulte "Procurando dados da sessão" no *IBM Tealeaf cxImpact User Manual*.

## Menu de Contexto Detalhes da Ocorrência:

Os seguintes comandos de menu estão disponíveis no menu de contexto a partir da janela Detalhes da Ocorrência.

Quando você seleciona uma página na janela Detalhes da Ocorrência, as seguintes opções podem ser exibidas:

### Comando

#### Descrição

#### Reproduzir

Exibe a página selecionada na visualização Reproduzir.

#### Solicitação

Exibe a página selecionada na visualização Solicitação.

#### Resposta

Exibe a página selecionada na visualização Resposta.

Para administradores do Tealeaf, os itens a seguir também podem ser exibidos no menu de contexto.

**Nota:** Para configurar regras de reprodução, você deve ser um membro de um dos seguintes grupos de administradores:

- "Administração do usuário CX" no *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*: Grupo de administradores
- "Administração do usuário cxReveal" no *IBM Tealeaf cxReveal Administration Manual*: Administrador cxReveal
- "Administração do usuário cxView" no *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*: Administrador cxView

Usando as regras de reprodução, é possível aplicar mudanças no conteúdo antes de ele ser exibido na tela. As páginas de regras de reprodução podem ser usadas para remover páginas da reprodução, suprimir a exibição de páginas reproduzidas e mais.

**Nota:** As regras de reprodução que são configuradas no BBR são salvas no servidor de reprodução, onde são aplicadas a todos os usuários do Tealeaf durante a reprodução. Essas regras de reprodução não se aplicam a um usuário específico ou a uma sessão específica.

Os administradores do Tealeaf também podem configurar regras de reprodução por meio da página Gerenciamento de Portal.

#### Comando

##### Descrição

#### Remover esta página da reprodução

Marca a página selecionada para não ser exibida na visualização Reproduzir. Enquanto a página ainda estiver exibida na janela Detalhes da Ocorrência, ela não aparece durante a reprodução.

- Para incluir a página novamente na reprodução, clique com o botão direito do mouse na página depois de ela ter sido removida da janela Detalhes da Ocorrência e selecione **Excluir regra que remove essa página da reprodução...**

#### Tratar essa página como Somente Destaque

É possível criar uma regra de reprodução que instrua a BBR a tratar essa página como contendo somente informações de destaque. A página anterior da lista é exibida e o conteúdo da página selecionada é aplicado como destaque à página.

#### Tratar esta página como uma Página Pop-up

É possível criar uma regra de reprodução que instrui a BBR a tratar essa página como uma janela pop-up. Durante a reprodução, uma janela pop-up pode interromper o fluxo de reprodução e fazer com que os dados de algumas páginas falhem ao serem exibidos.

## Subprocura no RTV

Também é possível concluir procuras dentro de sessões por meio do IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer, do cliente do desktop para procura e reprodução de sessões.

---

## Opções da BBR

É possível alterar as opções de visualização, reprodução e interface para Reprodução Baseada em Navegador. Por meio do menu de Opções, é possível configurar a interface da BBR e ativar ou exibir recursos da BBR.

- Para abrir o menu de Opções, selecione o drop-down Opções () na barra de ferramentas da BBR.

## Menu de Opções

### Opcional

#### Descrição

#### Menu Visualizar

#### Detalhes do Carregamento da Página

Visualiza a tela Detalhes do Carregamento da Página. Consulte "Interface de reprodução baseada em navegador" no *Manual do usuário do IBM Tealeaf cxImpact*.

#### Informações do Agente do Usuário

Exibe informações do agente do usuário para a sessão.

- Um *agente do usuário* é a entidade que é usada para contatar o seu aplicativo da web. Em muitos casos, o agente do usuário é um navegador da web.

### **Logs de processamento**

Exibe os logs dos mecanismos de renderização que mostram o processamento que está sendo executado pelo Servidor de reprodução.

Esta opção está disponível para usuários com autorização de Administrador apenas.

As informações nos Logs de processamento podem ajudar os usuários a diagnosticar e solucionar problemas relacionados à sessão do cliente.

Para obter mais informações sobre como usar a criação de log em tempo real do Servidor de reprodução, consulte "Usando informações de criação de log de carregamento de página em tempo real para diagnósticos de sessão" no manual *IBM Tealeaf cxImpact Administration*.

### **Lista de Páginas Completa**

Abre a Lista de Páginas.

### **Menu da Sessão**

**Nota:** O menu da Sessão não estará disponível se todos os recursos subjacentes forem desativados separadamente na BBR.

**Nota:** O menu da Sessão não estará disponível se a sessão atual foi carregada a partir de um arquivo TLA.

### **Enviar para Testador de Evento**

Envie a sessão atual para o Testador de Evento.

- O Testador de Evento pode ser usado para avaliar definições de evento com relação às sessões que são localizadas por meio da procura ou transferidas por upload para o servidor.

### **Enviar Link por Email**

Abre uma janela para enviar por email um link direto para a sessão da BBR. Uma mensagem pode ser incluída com o link.

- Os links de reprodução da BBR podem ser configurados por último para um número de dias predefinido.

### **Copiar Link para Sessão**

O link direto para a sessão é exibido no local da barra de ferramentas. O botão **X** a fecha e exibe novamente a barra de ferramentas.

### **Visualizar no RTV**

Faz o download da sessão para a visualização da área de trabalho no IBM Tealeaf CX RealTea Viewer.

- A visualização no RTV só está disponível se o nível de criação de log global usado pelo aplicativo do portal estiver configurado para 9 por meio do TMS. Se o nível de criação de log global não estiver configurado para 9, você não verá essa opção no menu.

**Nota:** O cliente RTV deve ser instalado em sua área de trabalho local.

### **Atualizar Lista de Páginas**

(sessões ativas) Consulte o servidor para obter quaisquer atualizações para a Lista de Páginas.

### **Fazer Download do TLA**

Faça o download de uma sessão BBR como um arquivo TLA. Salvar TLA solicitará credenciais do Servidor de Procura para fazer o download do TLA.

**Nota:** Essa opção só estará disponível se as Opções Avançadas estiverem ativadas para BBR para um ou mais grupos aos quais você pertence ou se o Nível de Criação de Log estiver ativado.

### Menu de Opções

Contém a lista de opções da BBR. Uma marca de seleção à esquerda de uma opção significa que ela está ativada.

Esse menu inclui as opções a seguir.

- Mostrar Barra Lateral
- Mostrar Eventos
- Mostrar Campos de Formulário
- Eventos de UI
  - Mostrar Todos os Eventos de UI
  - Mostrar Somente Últimos Eventos de UI
  - Ocultar Todos os Eventos de UI
  - Mostrar Visão da Tela CARREGAR/DESCARREGAR
- Usar Número de Ocorrências na Lista de Navegação
- Usar Nome da Página Padrão na Lista
  - Mostrar URL
  - Mostrar TLT\_URL
  - Mostrar Título da Página
- Mesclar Fragmentos de Sessão
- Relatar Erros de JavaScript
- Redimensionar a Área de Janela Reproduzir para Corresponder a Sessão

**Nota:** Essa opção só estará ativada se você tiver uma licença do IBM Tealeaf CX Mobile.

- Editar perfil de regras
- Sugerir Regras

### Procurar Sessões Completas

Abre a procura de texto livre de sessões completas. É possível copiar e colar texto de uma área de janela de Conteúdo para procura em sessões completas.

### Subprocura

Procura a sessão exibida para uma ou mais sequências.

### Carregar TLA

Carregar um arquivo de sessão do archive do Tealeaf no BBR para reprodução. As regras de reprodução são aplicadas durante a reprodução.

**Nota:** Os arquivos TLA que são carregados por meio da BBR não têm regras de Privacidade On Demand que são aplicadas a eles e poderão apresentar um risco de segurança se este recurso estiver ativado.

**Nota:** Essa opção não estará disponível, a menos que as Opções Avançadas estejam ativadas para BBR para um ou mais grupos aos quais você pertence.

Os arquivos TLA podem ser transferidos por download e salvos por meio da BBR, do RTV ou do Testador de Evento.

## Fechar Sessão

Fecha a sessão atual da BBR e a janela do navegador.

## Submenu de Opções

As opções a seguir estão disponíveis no **Menu de Opções > Opções**.

### Opcional

#### Descrição

#### Mostrar Barra Lateral

Alterna a exibição da barra lateral que contém as áreas de janela Navegação, Eventos e Campos de Formulário.

#### Mostrar Eventos

Alterna a exibição da área de janela Eventos.

- Essa área de janela pode ser exibida apenas na visualização Reproduzir. Consulte "Interface de reprodução baseada em navegador" no *Manual do usuário do IBM Tealeaf cxImpact*.

#### Mostrar Campos de Formulário

Alterna a exibição da área de janela Campos de Formulário.

- Essa área de janela pode ser exibida apenas na visualização Reproduzir. Consulte "Interface de reprodução baseada em navegador" no *Manual do usuário do IBM Tealeaf cxImpact*.

#### Eventos de UI

Se os eventos de UI estiverem presentes na sessão, esse submenu conterá opções de exibição para eles. Consulte "Alternando a Exibição de Eventos de UI" na página 90.

#### Ativar Destaque

Ativa ou desativa o campo de formulário e o destaque do link, e também o preenchimento de entrada do usuário.

#### Usar Número de Ocorrências na Lista de Navegação

Quando ativado, os números da ocorrência são exibidos na lista de navegação e as ocorrências de evento de UI, se presentes, são marcadas com o número da ocorrência, também.

- Se essa opção estiver desativada, serão usados, no lugar, os números da página. Os eventos de UI não são numerados.
- Quando a mesclagem de fragmento estiver ativada, os números da ocorrência são prefaciados por um indicador como para o fragmento ao qual a ocorrência pertence. Consulte "Mesclando Substituições de Fragmentos de Sessão" na página 91.

#### Usar Nome da Página Padrão na Lista

Quando ativada, selecione o nome da página padrão na lista de navegação. É possível escolher entre **Mostrar URL**, **Mostrar TLT\_URL** e **Mostrar Título da Página**.

#### Mesclar Fragmentos de Sessão

Para sessões completas: atualiza a sessão, procurando por fragmentos de sessão que podem fazer parte da sessão atual. Consulte "Mesclando Substituições de Fragmentos de Sessão" na página 91.

#### Relatar Erros de Javascript

Exibe erros que são produzidos pela página. Se essa opção estiver desativada, os erros de página não serão exibidos.

### **Redimensionar a Área de Janela Reproduzir para Corresponder a Sessão**

Quando ativada, a BBR redimensiona automaticamente a área de janela de reprodução para que corresponda às dimensões da tela do web client usado pelo visitante. Esta opção é ativada por padrão.

**Nota:** Essa opção só estará ativada se você tiver uma licença do IBM Tealeaf CX Mobile.

### **Editar perfil de regras**

É possível usar Editor de perfil de regras para visualizar sua lista de regras existentes. Você pode incluir, excluir, editar e renomear regras, além de visualizar propriedades. Também é possível editar o XML bruto das regras e visualizar o histórico de regras.

O Editor de perfil de regras na reprodução baseada em navegador suporta as regras a seguir:

- Host ou Domínio
- IgnoreURL
- PopupURL
- Remapeamento de host
- Remapeamento de portal
- Protocolo de host
- ResponseMod
- HighlightonlyURL
- Regra de destaque de UI customizada
- BlockedURL
- PatchResponseWithPostValue
- Regra de lista de desbloqueio
- Regra Mobile Mod
- IgnoreReqVar para URL correspondente

### **Sugerir Regras**

Quando ativado, é possível visualizar e aplicar regras sugeridas para uma sessão Microsoft baseada em AJAX.

### **Alternando a Exibição de Eventos de UI**

Se eventos de UI estiverem presentes na sessão reproduzida, então o submenu Eventos de UI conterá as seguintes opções:

**Nota:** Se você desativar a exibição de eventos de UI na Reprodução Baseada em Navegador, deverá efetuar logout do Portal e efetuar login novamente para poder ativá-la outra vez.

**Nota:** Em ocorrências de eventos de UI, todos os dados importantes são armazenados na solicitação e a reprodução da resposta será irrelevante. Para ocorrências de eventos de UI nas quais o código de status relatado pode causar problemas na reprodução, a BBR trata a página como Código de Status 200, que indica que tudo está bem. Por exemplo, se a página TealeafTarget relatar um Código de Status 404 (Não Localizado), a BBR tratará a página como um Código de Status 200, o que permite que a reprodução continue, independentemente do problema com uma página que não é mais reproduzível. O valor do código de status de true relatado a partir do servidor é armazenado na seção [env] da solicitação.

## Opcional

### Descrição

#### Mostrar Todos os Eventos de UI

(Apenas visualização Reproduzir) Exibe eventos de UI na lista de Navegação.

- Para evitar confusão, os eventos de UI são sempre exibidos na visualização Solicitação ou Resposta.

**Nota:** Para capturar eventos de UI, a Captura de UI do Tealeaf deve ser implementada em seu ambiente. Consulte "Guia de Captura de UI para Ajax" no *Guia do IBM Tealeaf UI Capture para AJAX*.

#### Mostrar Somente Último Evento de UI

Para cada página, mostre apenas o último evento de UI na lista de Navegação. Quando o evento de UI estiver selecionado, a página será exibida e todos os eventos de UI anteriores da página serão aplicados a ele para gerar a renderização da página final.

#### Ocultar Todos os Eventos de UI

(Apenas visualização Reproduzir) Exibe eventos de UI na lista de Navegação.

- Para evitar confusão, os eventos de UI são sempre exibidos na visualização Solicitação ou Resposta.

#### Mostrar Visão da Tela CARREGAR/DESCARREGAR

(Apenas visualização Reproduzir) Exibe eventos de UI na lista de Navegação.

- Para evitar confusão, os eventos de UI são sempre exibidos na visualização Solicitação ou Resposta.

## Mesclando Substituições de Fragmentos de Sessão

Idealmente, uma sessão é armazenada em um único arquivo de Caixa em um único servidor. Entretanto, os tempos limites da sessão, o armazenamento de dados e outros fatores podem contribuir para a fragmentação de sessões, nas quais a sessão inteira é armazenada em vários arquivos em vários locais.

**Nota:** Essas configurações substituem os comportamentos padrão do Servidor de Reprodução e são aplicadas somente à sessão atual que está sendo reproduzida na BBR. Elas não são mantidas de uma reprodução para outra. Como resultado, os comportamentos da reprodução podem variar entre BBR e RTV.

O Servidor de Reprodução pode ser configurado para mesclar automaticamente fragmentos de uma sessão solicitada em uma única sessão para reprodução. Quando configurado para fazer isso, o Servidor de Reprodução adquire todos os fragmentos de uma sessão a partir de um conjunto de Caixas selecionadas dentro de um intervalo de tempo especificado. Esse intervalo é especificado como um número de hora antes até um número de horas após o fragmento de sessão principal.

Por meio da BBR, é possível especificar novas configurações para a mesclagem de fragmentos de sessão para a sessão que está carregada atualmente na BBR.

- Para mesclar fragmentos de sessão, selecione **Opções > Avançado > Mesclar fragmentos de sessão** no menu suspenso. O seguinte diálogo é exibido, contendo as configurações atuais de mesclagem do fragmento de sessão, que é

possível substituir para a sessão atual:

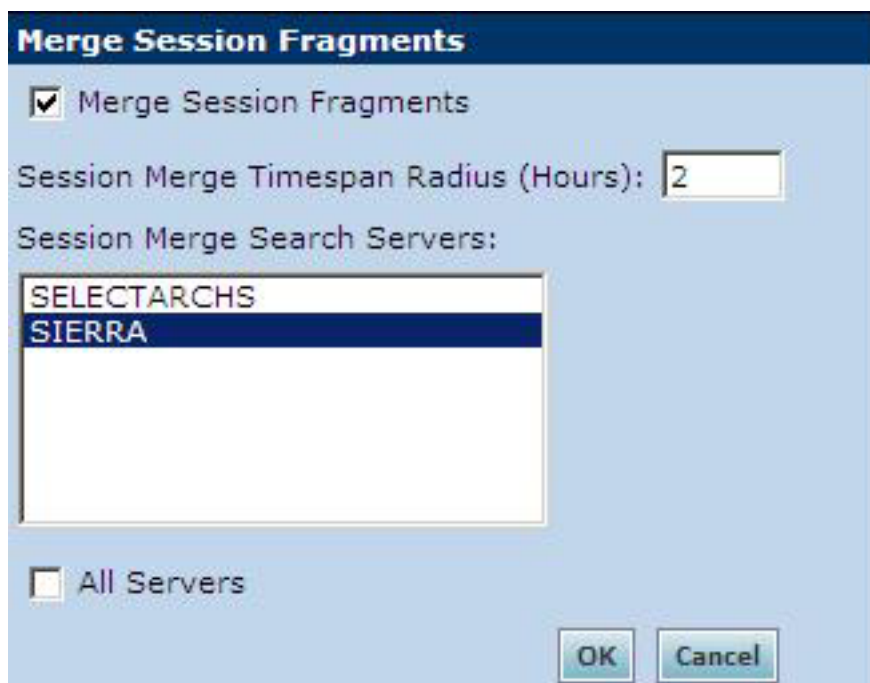


Figura 36. Mesclar Fragmentos de Sessão

#### Configuração

##### Descrição

#### Mesclar fragmentos de sessão

Ativar ou desativar a mesclagem de fragmentos de sessão para a sessão atual. Quando ativado, as seguintes configurações são aplicadas somente à sessão atual.

**Nota:** Para restaurar as configurações padrão, recarregue a sessão.

#### Raio de amplitude de tempo de mesclagem de sessão (horas)

Especifique o número de horas à frente e atrás do fragmento de sessão selecionado, no qual pesquisar por outros fragmentos da sessão.

#### Servidores de procura de mesclagem de sessão

Selecione os servidores nos quais o servidor de procura procura para localizar e montar fragmentos de sessão em uma sessão completa.

- Para procurar em todos os servidores disponíveis atualmente, clique na caixa de opção Todos os Servidores.

**Nota:** Quando a mesclagem de fragmentos de sessão estiver ativada, a solicitação é enviada ao Servidor de Procura, que tenta preenchê-lo reunindo os fragmentos solicitados. Em situações em que o Servidor de Procura não é capaz de reunir as informações da sessão, ele retorna o fragmento de sessão principal, que permite a reprodução parcial da sessão. Nenhuma informação da sessão está disponível para o fragmento.

As opções padrão para mesclagem de fragmentos pode ser configurada por meio do Portal.

A mesclagem de fragmentos de sessão é ativada e desativada para usuários no nível do grupo.

## Configurando Regras de Reprodução da BBR

Os administradores do Tealeaf podem configurar as regras de reprodução que são aplicadas à Reprodução Baseada em Navegador por meio da página Gerenciando Servidores do Tealeaf.

- Consulte "Regras de Reprodução da BBR" no *Manual do Usuário do IBM Tealeaf cxImpact*.

---

## Regras de Reprodução da BBR

Para ativar a reprodução de fidelidade mais alta sem impactar o servidor ou os servidores de origem do seu aplicativo da web, é possível configurar e implementar regras de reprodução.

Uma *regra de reprodução* é uma modificação nos dados da sessão durante a reprodução para que a reprodução seja o mais próxima possível à experiência original do visitante do seu aplicativo da web. Por exemplo:

- Os dados da sessão capturados podem conter referências a um servidor que não está disponível de onde os usuários Tealeaf estão reproduzindo a sessão. Portanto, você deve configurar uma regra de reprodução para modificar as URLs apontando para o servidor de origem para apontar para um servidor diferente.
- Se a sessão for de um aplicativo que requer autenticação, um usuário Tealeaf não autenticado pode gerar um número significativo de erros de Código de Status 401 - Acesso Negado durante a reprodução. Usando uma regra de reprodução, é possível instruir a BBR para ignorar ou remover essas páginas durante a reprodução.
- A sessão pode fazer referência a um arquivo JavaScript externo, ao qual você pode ou não desejar fazer referência durante a reprodução. É possível configurar regras de reprodução para suprimir o arquivo JavaScript ou modificá-lo para que ele funcione efetivamente durante a reprodução.

Há muito mais usos para as regras de reprodução. Nas seções abaixo, é possível revisar as regras de reprodução que podem ser configuradas por meio do Servidor de Reprodução a serem aplicadas a todas as sessões de Reprodução Baseada em Navegador.

**Nota:** As regras de reprodução não alteram os dados da sessão armazenados. Elas são aplicadas somente durante a reprodução pelo Servidor de reprodução aos dados que são passados para Reprodução baseada em navegador para exibição ao usuário Tealeaf.

**Nota:** A qualidade da reprodução da sessão depende da natureza do aplicativo da web. Os websites que empregam tecnologias de exibição sofisticadas ou contam com eventos de interação do usuário cliente podem requerer uma customização significativa do perfil de reprodução comum e das regras de reprodução.

## Visão Geral

As regras de reprodução que se aplicam à BBR podem ser configuradas nos seguintes locais:

1. Servidor de Reprodução: Por meio da página Gerenciamento do Portal, é possível selecionar o Servidor de Reprodução principal e configurar regras de reprodução por meio da GUI. As alterações às regras de reprodução a partir do

Servidor de Reprodução principal são encaminhadas automaticamente a quaisquer Servidores de Reprodução escravos, de modo que todos os servidores estejam usando o mesmo conjunto de regras.

2. **Reprodução Baseada em Navegador:** Quando você tem uma sessão que é carregada na BBR, poderá usar os menus de contexto para criar regras de reprodução que são baseadas em dados específicos e destacados na sessão carregada atualmente.
3. **IBM Tealeaf CX Realitea Viewer:** Se você tiver de configurar regras de reprodução que não são suportadas por meio da BBR ou de interfaces do Servidor de Reprodução, poderá fazer o download e instalar o aplicativo de área de trabalho IBM Tealeaf CX Realitea Viewer, que pode ser usado para sessões de procura e reprodução a partir de sua área de trabalho local. Quando forem feitas alterações nas regras de reprodução por meio do RTV, elas podem ser sincronizadas com o conjunto de regras de reprodução da BBR.
4. **Arquivo de configuração:** para usuários do Tealeaf que estão confortáveis em trabalhar com XML, é possível configurar regras de reprodução no formato XML nativo acessando o arquivo de configuração no Servidor de reprodução principal.

**Nota:** O Tealeaf não recomenda configurar regras de reprodução pelo arquivo XML, pois nenhuma validação de dados é concluída no arquivo editado. Onde possível, use os métodos de interface com o usuário para configurar regras de reprodução.

## Acesso Necessário

**Nota:** Para criar ou modificar regras de reprodução para BBR, você deve ter acesso à página Gerenciamento do Portal (**Tealeaf > Gerenciamento do Portal** no menu Portal). Para obter mais informações, entre em contato com seu administrador Tealeaf.

Embora não seja recomendado, é possível configurar regras de reprodução em formato XML usando o arquivo de configuração que está disponível no Servidor de Reprodução.

Você deve ter permissões de gravação na linha de comandos no servidor que hospeda o Servidor de Reprodução.

## RTV

Em muitos casos, a regra de resposta original foi desenvolvida para uso com o IBM Tealeaf CX Realitea Viewer. O RTV é um aplicativo de área de trabalho para localizar e reproduzir sessões.

Muitas das seções na área de regras de reprodução da BBR referenciam conteúdo correspondente no manual do Visualizador Realitea.

## Tipos de Regras de Reprodução

O Tealeaf suporta os tipos de regras de reprodução a seguir.

Na tabela abaixo, é possível determinar se a regra é suportada para configuração por meio do Servidor de Reprodução, BBR ou RTV.

- Os links são fornecidos para documentação adicional em cada tipo de regra de reprodução. Em alguns casos, a melhor documentação está disponível no "Manual do usuário do Realitea Viewer (RTV)" no *Manual do usuário do IBM Tealeaf Realitea Viewer*.

Tabela 9. Tipos de Regras de Reprodução

| Nome da Regra                              | Nó XML                  | Descrição                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Página pop-up                              | PopupURL                | <p>PopupURL marca páginas como pop-up, de modo que elas não sejam usadas para destaque.</p> <p>Essa regra está disponível no <b>Editor de perfil de regra</b> da BBR.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Remover esta página da Reprodução          |                         | <p>É possível criar uma expressão regular para corresponder URLs que você não deseja exibir na Lista de Página Navegáveis ou durante a reprodução.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| HighlightonlyURL                           | HighlightOnlyUrl        | <p>Para páginas baseadas em AJAX, é possível configurar uma página para aplicar destaque apenas para o conteúdo retido da página anterior. Dessa maneira, é possível simular o aplicativo e a captura de eventos.</p> <p>Essa regra está disponível no <b>Editor de perfil de regra</b> da BBR.</p>                                                                                                                                                                  |
| Ignorar ReqVar para Correspondência de URL | IgnoreReqVarForURLMatch | <p>Durante a reprodução, o cliente de reprodução tenta corresponder solicitações a respostas nos dados da sessão. Em alguns casos, é possível melhorar a correspondência fornecendo um padrão de URL, que é usado para remover variáveis da solicitação, como informações do registro de data e hora, a partir do conjunto que é usado para corresponder a solicitação à resposta.</p> <p>Essa regra está disponível no <b>Editor de perfil de regra</b> da BBR.</p> |
| ResponseMod                                | ResponseModify          | <p>As regras ResponseModify são usadas para concluir modificações especiais na resposta para aprimorar a reprodução que é exibida para o usuário Tealeaf. Por exemplo, é possível configurar uma regra ResponseModify para desativar o JavaScript usado para dividir suas páginas fora dos quadros.</p> <p>Essa regra está disponível no <b>Editor de perfil de regra</b> da BBR.</p>                                                                                |
| Modificação de Arquivo Externo             | ExternFileModify        | <p>As regras ExternFileModify podem ser configuradas para completar o processamento adicional para arquivos externos que podem interferir com a reprodução.</p> <p>Essa regra está disponível no <b>Editor de perfil de regra</b> da BBR.</p>                                                                                                                                                                                                                        |

Tabela 9. Tipos de Regras de Reprodução (continuação)

| Nome da Regra                                            | Nó XML             | Descrição                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Regras de Modificação de Resposta Dinâmica</b>        | DynResponseMod     | Ao reproduzir uma sessão que inclui dados que são entregues a partir de um terceiro, o conteúdo do terceiro deve estar associado a uma solicitação específica. Se o conteúdo de terceiro for necessário para representar com precisão a experiência do cliente, uma regra de modificação de resposta dinâmica deve ser configurada para adquirir o conteúdo no tempo de reprodução.                                                                                                                                                                        |
| <b>Regras de Modificação do Arquivo Externo Dinâmico</b> | DynExternalFileMod | Se a página principal carregada no RTV fizer referência a um arquivo separado que não faz parte da sessão, o arquivo pode requerer modificação antes de ser carregado no RTV. Por exemplo, se um arquivo JavaScript referenciado por uma página em uma sessão contiver uma referência de domínio, essa referência pode resultar em um erroJavaScript durante a reprodução. É possível projetar regras de modificação de arquivo externo dinâmico para aplicar ao arquivo JavaScript referenciado que modifica o arquivo antes de ele ser carregado no RTV. |
| <b>Remover esta página da Reprodução</b>                 | IgnoreURL          | IgnoreURL remove páginas que não devem ser reproduzidas a partir da lista de Páginas Visualizáveis.<br><br>Essa regra está disponível no <b>Editor de perfil de regra</b> da BBR.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Remapeamento de host</b>                              | RemapHost          | RemapHost remapeia o host que é chamado no nó HostProfile para algum outro host. Por exemplo, é possível usar esse mapeamento para reproduzir dados da sessão a partir de um servidor de backup, em vez do servidor de origem, que pode impactar as métricas de uso.<br><br>Essa regra está disponível no <b>Editor de perfil de regra</b> da BBR.                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Remapeamento de portal</b>                            | RemapPort          | RemapPort remapeia o número da porta do host que é chamado no nó HostProfile para algum outro número de porta.<br><br>Essa regra está disponível no <b>Editor de perfil de regra</b> da BBR.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

Tabela 9. Tipos de Regras de Reprodução (continuação)

| Nome da Regra                 | Nó XML         | Descrição                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Protocolo de host             | Protocolo      | <p>Protocolo força o protocolo para um valor específico: automático, http, https.</p> <p>Essa regra está disponível no <b>Editor de perfil de regra</b> da BBR.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Regra da Estrutura            | FrameRule      | <p>FrameRule é usado para forçar uma URL a sempre carregar em uma estrutura específica</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| BlockedURL                    | BlockRemoteURL | <p>Se necessário, é possível especificar uma URL ou um conjunto de URLs que são impedidas de atingir o servidor de origem. Se o cliente de reprodução não for capaz de localizar a resposta nos dados da sessão, nenhum esforço será feito para alcançar o servidor de origem para o conteúdo ausente.</p> <p>Essa regra está disponível no <b>Editor de perfil de regra</b> da BBR.</p>                                                                                                                                                                   |
| Novo Host                     | HostProfile    | <p>Inclua um host para monitorar. O nome do host deve ser o nome completo do domínio dele (por exemplo, www.example.com. Cada host tem seu próprio conjunto de regras de perfil, portanto você deve incluir ou copiar regras de qualquer host existente para um novo.</p> <p>Essa regra está disponível no <b>Editor de perfil de regra</b> da BBR.</p>                                                                                                                                                                                                    |
| Regra de lista de desbloqueio | whitelistName  | <p>Por padrão, o Servidor de Resposta opera no modo Lista de Desbloqueio, no qual todas as URLs têm permissão para entrar em contato com o servidor de origem. Em vários ambientes, essa capacidade de atingir o servidor de origem durante a reprodução não é desejável ou mesmo permitida. No modo Lista de Desbloqueio, é possível configurar padrões de URL que têm permissão para entrar em contato com o servidor de origem e todas as outras URLs são bloqueadas.</p> <p>Essa regra está disponível no <b>Editor de perfil de regra</b> da BBR.</p> |

Tabela 9. Tipos de Regras de Reprodução (continuação)

| Nome da Regra                                         | Nó XML                                 | Descrição                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Destaque de Evento de UI Customizado</b>           | UIElementCustomHighlight               | <p>Regra de Reprodução para Eventos de UI: Para o evento de UI selecionado, é possível incluir ou modificar regras de destaque customizado. Essas regras podem ser usadas quando o elemento que estiver sendo destacado precisar de manipulação especial, como chamada de uma função javascript para algum controle customizado. Elas podem também ser usadas para fins de depuração ou alerta quando ações ou valores do usuário específicos forem exibidos em uma sessão.</p> <p>Essa regra está disponível no <b>Editor de perfil de regra</b> da BBR.</p>                                                                                                                                                       |
| <b>Ignorando Elementos de UI durante a Reprodução</b> | Regra de Reprodução para Eventos de UI | Regra de Reprodução para Eventos de UI: É possível escolher ignorar elementos de UI selecionados durante a reprodução da sessão. Quando essa opção estiver selecionada, o seguinte diálogo será pré-preenchido com o padrão de expressão regular para identificar o elemento de UI.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Quebras de Pressionamentos de Teclas</b>           | Regra de Reprodução para Eventos de UI | <p>Regra de Reprodução para Eventos de UI: A Captura de UI suporta a captura de pressionamentos de teclas Intellisense como eventos de UI. Os pressionamentos de teclas aplicados com elementos de UI, como caixas de texto e campos de formulário, são empacotados juntos em um único evento de UI simples para captura. Para suportar a reprodução apropriada da experiência do visitante, o RTV pode ser configurado para dividir esses eventos de pressionamentos de teclas agregados em eventos de UI individuais para cada pressionamento de teclas. Quando os pressionamentos de teclas forem divididos no RTV, será possível ver os caracteres que são exibidos na ordem em que o visitante os inseriu.</p> |
| <b>Remapear URL</b>                                   |                                        | É possível usar o remapeamento do recurso de URL para remapear a URL de conteúdo externo para as páginas capturadas de uma sessão para um novo destino. O remapeamento de URLs é geralmente usado em situações em que o conteúdo externo não está disponível ou acessível a partir do site original e uma cópia é feita em outro servidor no qual é possível remapear a URL.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

Tabela 9. Tipos de Regras de Reprodução (continuação)

| Nome da Regra              | Nó XML                      | Descrição                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PatchResponseWithPostValue | PatchResponseWith PostValue | <p>Essa regra permite configurar padrões na solicitação, dos quais são capturados valores. Esses valores são corrigidos na resposta. Esse trabalho é manipulado pelos plug-ins, já que o tipo dos dados pode variar, e cada plug-in conhece melhor seu tipo de dados.</p> <p>Essa regra tem vários atributos.</p> <p>requestValue - Use esse atributo para valores de sequência de consulta ou valores nos quais o plug-in analisa e 'comprime' a solicitação em pares nome-valor. Essa é uma correspondência de sequência simples, não uma expressão regular. Use esse atributo ou requestPattern, não ambos.</p> <p>requestPattern - Use esse atributo para valores do corpo da solicitação. Esse é um padrão de expressão regular, que é usado no corpo da solicitação bruta como um todo. Use esse atributo ou requestValue, não ambos. Quando responsePattern está vazio, esse padrão é usado como padrão de substituição de resposta.</p> <p>responsePattern (opcional) - Use esse atributo quando o padrão de substituição de resposta precisar ser diferente de requestPattern.</p> <p>Também é possível usar essa regra quando um valor em uma sequência de consulta precisa ser corrigido em uma resposta jsonp. O atributo responsePattern é usado para especificar o que substituir na resposta.</p> <p>Essa regra está disponível no <b>Editor de perfil de regra</b> da BBR.</p> |
| Regra MobileMod            | MobileMod                   | <p>A regra MobileMod corrige as dimensões de dispositivos móveis que se baseiam em informações do agente do usuário durante a reprodução.</p> <p>Essa regra está disponível no <b>Editor de perfil de regra</b> da BBR.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

## Configuração da Regra de Reprodução por Meio do Servidor de Reprodução

O Servidor de Reprodução suporta a criação de um conjunto customizado de regras de reprodução a serem aplicadas às sessões da BBR. Essas regras são gerenciadas pelo Servidor de Reprodução principal, que as publica na solicitação para os outros Servidores de Reprodução escravos.

Se você estiver implementando listas de desbloqueio em um ambiente com vários Servidores de Reprodução, configuração adicional será necessária.

### Selecionando Regras de Reprodução a Serem Modificadas

Para modificar regras de reprodução para domínios que são monitorados pelo Tealeaf:

1. No menu Portal, selecione **Gerenciamento do Portal > Tealeaf**.
2. A página Gerenciamento do Portal é exibida. No painel de navegação esquerdo, clique no link **Gerenciar Servidores**.
3. Selecione o Servidor de Reprodução principal.

**Nota:** É possível configurar regras de reprodução apenas no Servidor de Reprodução principal, que fornece regras para todos os servidores escravos.

4. Clique em **Regras** na barra de ferramentas. Essa opção estará disponível apenas para o Servidor de Reprodução principal.
5. O painel Domínios da Regra de Reprodução é exibido na parte inferior da tela.
  - Para incluir um domínio, insira o domínio no espaço que é fornecido e clique em **Incluir**. Use o seguinte formato para o nome de domínio:  
`www.<domain_name>.com`
  - Para editar as regras de reprodução para um domínio existente, selecione o domínio e clique no link **Editar**.
  - Para excluir regras de reprodução de um domínio, selecione o domínio e clique no link **Excluir**.

### Editando Regras de Reprodução

Ao editar regras de reprodução, é possível preencher novas regras usando os comandos a seguir.

- Para incluir uma regra, conclua as propriedades apropriadas e clique em **Incluir**.
- Para excluir uma regra, clique no link Excluir ao lado do seu nome.
- Para carregar as propriedades a partir da regra nas caixas de texto apropriadas para edição, clique no link Carregar. Salvar uma regra carregada a substituirá.

As regras de reprodução a seguir podem ser configuradas por meio do Portal.

**Nota:** Quando você insere URLs em regras de reprodução, os identificadores de protocolos, como `http://` ou `https://`, não são necessários. É possível especificar o protocolo para ser usado em todas as regras de reprodução ou permitir que o Portal resolva.

- Os identificadores de portas, como `:8080` e `:443`, não são aplicáveis e não devem ser inseridos.

### Protocolo

Selecione o Protocolo em uso no drop-down. Configure esse valor como Automático para que o servidor de reprodução detecte o protocolo apropriado a ser usado.

## URLs Ignoradas

É possível configurar o Servidor de Reprodução para ignorar URLs específicas durante a reprodução. As URLs que correspondem aos parâmetros que são especificados aqui não são exibidas durante a reprodução.

### Propriedade

#### Descrição

- URL** A URL a ser ignorada. Esse valor é concatenado com o valor do domínio para produzir o caminho completo a ser ignorado.
- A URL pode incluir o caractere curinga (\*) para representar um padrão de URLs, tal como /home/\*.

### Variável da Solicitação

Opcionalmente, é possível especificar uma variável na solicitação com a qual corresponder uma URL. As correspondências dessa variável não são reproduzidas.

### Valor da Variável da Solicitação

Opcionalmente, é possível especificar um valor para a Variável da Solicitação na solicitação com a qual corresponder uma URL. As correspondências desse valor não são reproduzidas.

## Destaque Apenas de URLs

O Servidor de Reprodução pode ser configurado para destacar apenas as URLs que correspondem aos parâmetros especificados aqui.

### Propriedade

#### Descrição

- URL** A URL a ser destacada. Esse valor é concatenado com o valor do domínio para produzir o caminho completo.
- A URL pode incluir o caractere curinga (\*) para representar um padrão de URLs, tal como /home/\*.

### Variável da Solicitação

Opcionalmente, é possível especificar uma variável na solicitação com a qual corresponder uma URL. As correspondências dessa variável são destacadas.

### Valor da Variável da Solicitação

Opcionalmente, é possível especificar um valor para a Variável da Solicitação na solicitação com a qual corresponder uma URL. As correspondências desse valor são destacadas.

## Ações de Evento de UI Customizadas

Por meio da página Gerenciamento do Portal, é possível criar e aplicar regras de destaque de evento de UI customizadas.

### Propriedade

#### Descrição

#### ID do elemento

Insira o identificador do elemento ao qual aplicar o destaque customizado.

**Script** Copie e cole a função de script nesta caixa de texto a ser aplicada ao identificador do elemento selecionado.

Para obter informações adicionais sobre como especificar essas regras, consulte “Destaque de Evento de UI Customizado” na página 107.

## Remapeamento de Porta do Host

- Para incluir um host na faixa, insira o nome do host na caixa de texto Host. Em seguida, clique em **Configurar**.
- Para mapear uma porta para o host selecionado, insira a porta a ser mapeada e, em seguida, insira a porta na qual ela está mapeada. Clique em **Incluir**.

### Propriedade

#### Descrição

**Host** Esse nome do host é usado em vez do host obtido do domínio da sessão. Como o host é usado para a <base> para indicar a origem do conteúdo, esse valor pode ser usado para remapear o conteúdo na sessão para um site diferente do site original. Por exemplo, se o site original estiver oculto por proxies, a configuração poderá ser usada para remapear para um recurso estático e disponível. Ele pode também ser usado para mapear para um servidor disponível no proxy a partir do qual as imagens e outro conteúdo poderá ser carregado.

**Porta** A porta a ser remapeada.

### Mapeia para

A porta na qual o tráfego remapeado é entregue.

## Modificação de Resposta

Se você desejar, poderá modificar o conteúdo da resposta usando procura e substituição simples.

### Propriedade

#### Descrição

**URL** A URL cuja resposta você deseja modificar.

**Padrão** O padrão pelo qual procurar na resposta. O padrão pode ser especificado como uma expressão regular.

- Os caracteres especiais de expressão regular (como ( ou )) devem ter um caractere de escape usando uma barra invertida. Por exemplo:  
\\(

### Substituição

O texto de substituição para o padrão localizado.

### Substituir

As ocorrências nas quais fazer a substituição.

## Regras da Lista de Desbloqueio

Por padrão, o Servidor de Resposta opera no modo Lista de Desbloqueio, no qual todas as URLs têm permissão para entrar em contato com o servidor de origem. Em vários ambientes, essa capacidade de atingir o servidor de origem durante a reprodução pode não ser desejável ou mesmo permitida.

No modo Lista de Desbloqueio, é possível configurar padrões de URL que têm permissão para entrar em contato com o servidor de origem e todas as outras URLs são bloqueadas.

**Nota:** O modo Lista de Desbloqueio deve ser ativado em cada Servidor de Reprodução em seu ambiente.

As regras do modo Lista de Desbloqueio e Lista de Bloqueio se aplicarão apenas se o Servidor de Reprodução não puder satisfazer a solicitação para conteúdo a partir de seu cache de objetos local ou a partir de um Servidor TLI que é implementado em seu ambiente.

### Expressões Regulares:

Quando você ativa o modo Lista de Desbloqueio para o Servidor de Reprodução, poderá especificar o conjunto de URLs que são permitidas para entrar em contato com o servidor de origem por meio da página Gerenciamento do Portal. Usando expressões regulares, é possível especificar um conjunto de padrões de URL que tenha permissão para consultar o servidor de origem durante a reprodução. Para a URL ou as URLs listadas, o Servidor de Reprodução faz referência aos dados que são armazenados no servidor de origem durante a reprodução.

- As URLs que não correspondem à lista de desbloqueio são efetivamente incluídas na lista de bloqueio, que podem ser usadas para proteger o aplicativo de origem de acionar métricas de análise da web e contagens de dados do Tealeaf, entre outras coisas.

**Nota:** Expressões regulares mal especificadas podem afetar significativamente o desempenho do servidor. Consulte "Expressões regulares no RealTea Viewer" no *IBM Tealeaf RealTea Viewer User Manual*.

### Propriedade

#### Descrição

**Padrão** O padrão em URLs para o servidor selecionado. As URLs correspondentes são permitidas para contato com o servidor de origem. O padrão pode ser especificado como uma expressão regular.

- Os caracteres especiais de expressão regular (como ( ou )) devem ter um caractere de escape usando uma barra invertida. Por exemplo:

`\(`

- Se o valor padrão for vazio, o padrão será usado. Esse padrão faz com que o Servidor de Resposta entre em contato com o servidor de origem para conteúdo de imagem e estático, que não é armazenado como parte dos dados da sessão.

`\.(jpg|jpeg|gif|css|js)$`

## Configuração da Regra de Reprodução na BBR

É possível configurar regras de reprodução baseada em navegador na lista de navegação, no painel principal, nos detalhes de carregamento ou no menu Opções.

### Na Lista de Navegação

Dependendo da seleção atual na Lista de Navegação, é possível aplicar as seguintes regras de reprodução à página atual.

#### Opção de menu de contexto

##### Descrição

#### Remover esta página da reprodução

Para obter mais informações sobre criar este tipo de regra, consulte links relacionados na parte inferior.

#### Tratar essa página como Somente Destaque

Para obter mais informações sobre criar este tipo de regra, consulte links relacionados na parte inferior.

### Tratar esta página como uma Página Pop-up

Se necessário, é possível marcar páginas como páginas pop-up para que a BBR possa ajustar para melhorar o desempenho da reprodução.

### Incluir Destaque de Evento de UI Customizado?

Para obter mais informações sobre criar este tipo de regra, consulte links relacionados na parte inferior.

### Tratar esta página como uma Página Pop-up:

Uma *página pop-up* é considerada como qualquer página que o aplicativo da web força para ser renderizada em uma nova janela do navegador. Durante a reprodução, a BBR pode ter algumas dificuldades na exibição do conteúdo de pop-up, de interações com o usuário e ocorrências subsequentes se ela não souber que páginas específicas são páginas pop-up.

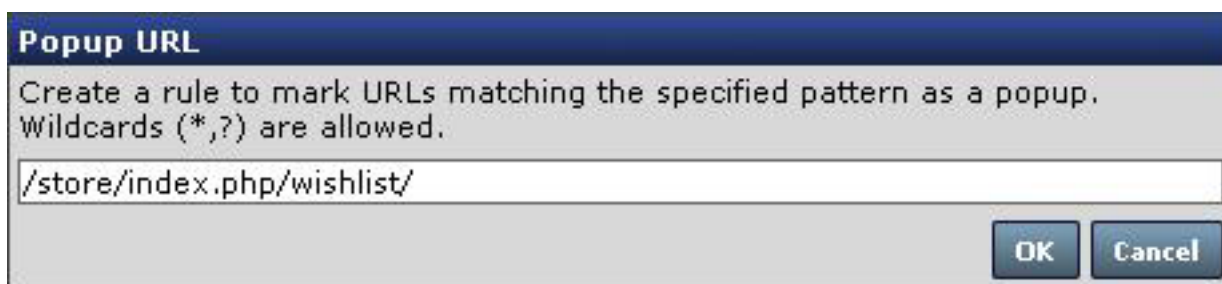


Figura 37. Tratar URL como uma Página Pop-up

Quando essa opção estiver selecionada no menu de contexto, a URL da página atual é especificada automaticamente para você. Conforme necessário, é possível usar curingas (\* ou ?) para especificar um conjunto de URLs como pop-ups.

### No Painel Principal

É possível configurar regras de reprodução por meio dos menus de contexto na BBR. Na visualização Solicitação, Resposta ou Reproduzir, é possível selecionar um item, clicar com o botão direito do mouse e selecionar uma das opções a seguir.

#### Opcional

##### Descrição

#### Remover página da Reprodução com base no campo de solicitação

Com base em um campo incluído na solicitação, é possível remover seletivamente a página da exibição durante a reprodução.

**Nota:** Essa seleção estará disponível apenas se texto estiver selecionado na visualização Solicitação.

#### Testar Regras de Modificação de Resposta

Por meio desse diálogo, é possível revisar e testar quaisquer regras de modificação de resposta que sejam aplicáveis à página atual.

**Nota:** Essa seleção estará disponível somente na visualização Resposta.

#### Destaque Customizado de Evento de UI

Quando um evento de UI estiver selecionado na lista de navegação, será possível incluir ou modificar regras de destaque customizadas a serem aplicadas ao evento da interface com o usuário.

**Nota:** Essa seleção está disponível por meio do menu de contexto quando você seleciona um evento de UI na Lista de Navegação.

#### Remapeamento de Porta do Host

A partir da tela Detalhes do Carregamento, é possível configurar regras de remapeamento de host/porta.

#### Removendo Áreas de Janela da Reprodução com Base em um Campo de Solicitação:

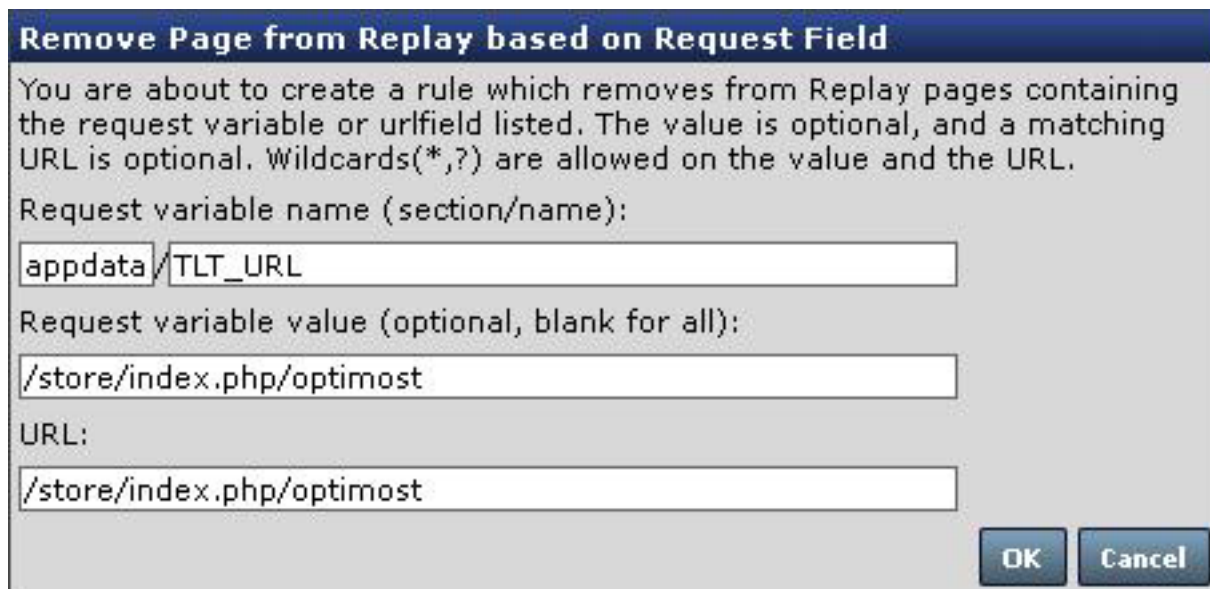
Por meio da BBR, é possível escolher remover uma ou mais páginas que são baseadas no padrão de URL, nos parâmetros da variável da solicitação ou em ambos. Removendo páginas que são baseadas nas variáveis da solicitação, é possível remover significativamente a experiência de reprodução.

**Nota:** As páginas que são removidas da reprodução não são removidas dos dados da sessão. Ainda é possível procurar e relatar sobre essas páginas.

**Nota:** Se o seu site responder para vários valores HTTP\_HOST, você deverá editar manualmente o perfil para garantir que a regra de ignorar seja corretamente gravada com relação a todos os valores server\_name.

Por exemplo, é possível escolher remover de páginas de reprodução que são movidas permanentemente ou que são páginas redirecionadas, que são determinadas com base em valores específicos para a variável da solicitação StatusCode.

**Nota:** Essa seleção estará disponível apenas se texto estiver selecionado na visualização Solicitação.



**Remove Page from Replay based on Request Field**

You are about to create a rule which removes from Replay pages containing the request variable or urlfield listed. The value is optional, and a matching URL is optional. Wildcards(\*,?) are allowed on the value and the URL.

Request variable name (section/name):

appdata/TLT\_URL

Request variable value (optional, blank for all):

/store/index.php/optimost

URL:

/store/index.php/optimost

OK Cancel

Figura 38. Remover Páginas da Reprodução com Base em um Campo de Solicitação

StatusCode=301 indica que uma página é movida permanentemente. No exemplo, quando a URL corresponde a /store/index.php/electronics/cellphones/ e a variável da solicitação StatusCode na seção [env] é configurada como 301, então a página é removida da reprodução.

No diálogo anterior, é possível especificar valores exatos e também padrões de valores.

#### **Parâmetro**

##### **Descrição**

##### **Nome da variável de solicitação**

Nesses campos, você deve especificar a seção de variável da solicitação e o nome da variável na qual corresponder páginas para remoção a partir da reprodução da BBR.

- A seção de variável da solicitação deve ser especificada.
- Curingas não são permitidos.

##### **Valor da variável de solicitação**

Para uma especificação adicional, é possível inserir um valor específico para a variável da solicitação na qual corresponder. No exemplo anterior, um valor de variável da solicitação deve ser incluído ou todas as ocorrências que contêm as entradas `Status Code` serão eliminadas da reprodução, o que deverá remover todas as ocorrências válidas que são retornadas do servidor da web.

- A especificação desse parâmetro é opcional. Se ele não for especificado, todos os valores serão correspondidos.
- Quando você especifica valores, pode usar os curingas padrão: ? para substituir um único caractere e \* para substituir vários caracteres.

**URL** É possível usar esse campo para especificar se a regra de reprodução é aplicada a uma URL específica ou a um padrão de URLs. Se esse valor não for especificado, a regra de reprodução será aplicada ao domínio inteiro.

- A especificação desse parâmetro é opcional. Se ele não for especificado, todos os valores serão correspondidos.
- Quando você especifica valores, pode usar os curingas padrão: ? para substituir um único caractere e \* para substituir vários caracteres.

#### **Testando as Regras de Modificação de Resposta da BBR:**

Por meio da BBR, é possível revisar as regras de Modificação da Resposta que são aplicadas à página atual e testá-las, conforme necessário, usando a ocorrência atual como dados de teste.

**Nota:** Essa seleção estará disponível somente na visualização Resposta.

**Nota:** Por meio da BBR, é possível revisar apenas as regras. As regras de Modificação da Resposta são criadas por meio da página Gerenciamento do Portal.

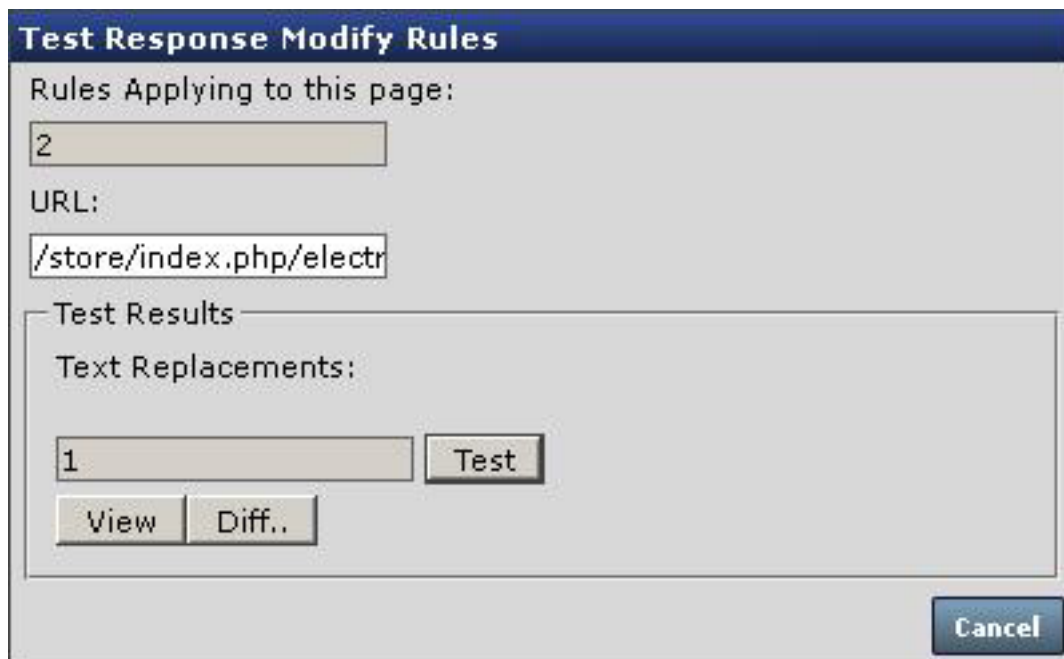


Figura 39. Testar Regras de Modificação de Resposta

No diálogo Testar Regras de Modificação de Resposta, é possível revisar o número de regras que são aplicadas à URL atual e então concluir os testes usando essas regras e revisar os resultados do teste.

Para testar regras de Modificação da Resposta aplicáveis:

Se a Aplicação de Regras a esta contagem de Páginas for maior do que 0, será possível:

1. No diálogo Testar Regras de Modificação de Resposta, clique em **Testar**.
2. Se as mudanças forem aplicadas à resposta com base nas regras testadas, o número de alterações será listado nos Resultados do Teste.
  - Para visualizar a resposta modificada, clique em **Visualizar**.
  - Para visualizar uma exibição das diferenças com base no texto das mudanças, clique em **Diferenças....**

#### **Destaque de Evento de UI Customizado:**

Para o evento de UI selecionado, é possível incluir ou modificar regras de destaque customizado. Essas regras podem ser usadas quando o elemento selecionado requerer manipulação especial, como chamada de uma função JavaScript para um controle customizado. As regras de destaque customizado também podem ser usadas para fins de depuração ou alerta quando ações ou valores específicos do usuário forem exibidos em uma sessão.

**Nota:** O destaque de evento de UI customizado se aplica a eventos de UI capturados a partir do navegador do visitante por meio da Captura de UI.

#### **Opcional**

##### **Descrição**

**ID do elemento**

O ID do elemento é pré-preenchido com o identificador exclusivo do evento selecionado por meio do ID ou do XPath do elemento.

- É possível modificar o campo **ID do Elemento** para usar uma expressão regular, se necessário, para corresponder vários elementos.

**função**

No diálogo, é possível especificar a função que é avaliada por BBR para fins de destaque deste elemento. Durante a avaliação, nenhuma configuração de valores, destaque ou clique é executada.

- O Tealeaf fornece um conjunto de referências que você pode usar na função JavaScript.

**Nota:** O destaque de evento de UI customizado funciona exatamente como a versão de RTV.

**Em Detalhes do Carregamento**

Quando a tela Detalhes de página de carregamento é exibida, é possível configurar as regras a seguir a partir do menu de contexto.

**Remapeamento de Host-Porta:**

É possível configurar a BBR para obter o conteúdo estático que é referenciado nos dados da sessão de um host, uma porta e um protocolo diferentes, conforme necessário.

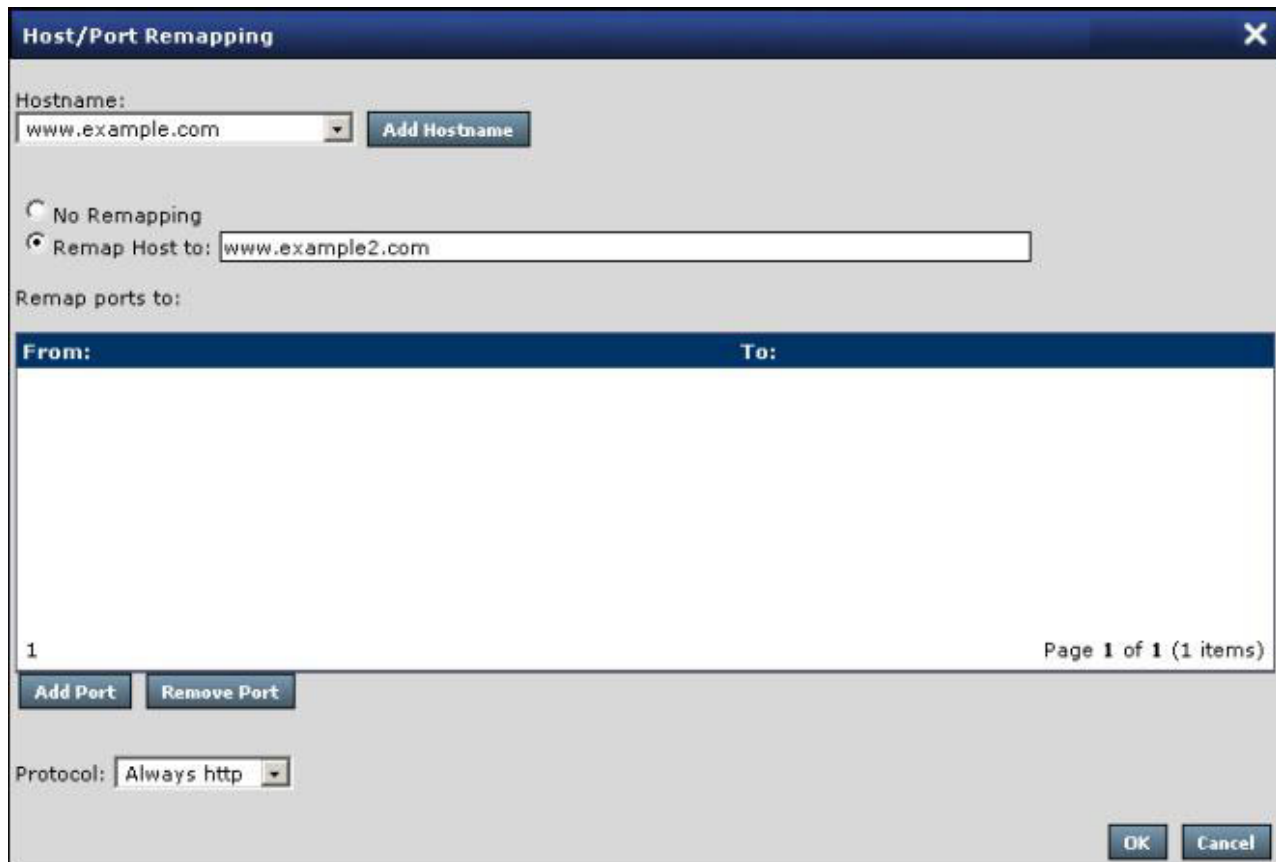


Figura 40. Remapeamento de Host/Porta

Na tela anterior, é possível especificar como os nomes do host e os números das portas nos dados da sessão são convertidos em outros valores. Também é possível especificar um protocolo HTTP/HTTPS explícito a ser usado.

Nome do Host: Selecione o nome do host na lista de nomes disponíveis.

- Para incluir um nome do host, clique em **Incluir Nome do Host**. Insira o nome do host na forma de `www.example.com`.
- Para concluir sem remapear para o nome do host selecionado, clique na caixa de opção **Sem Remapeamento**. Essa configuração permite o remapeamento de números da porta e protocolos sem redirecionar para um novo servidor.
- Para remapear o host para outro diferente, clique na caixa de opção **Remapear Host para** e insira o novo nome do host na forma de `www.example2.com`.

Remapeia portas para: Para o nome do host selecionado, é possível remapear portas que são detectadas nos dados da sessão para novas portas no host de destino.

- Para incluir um número de porta no remapeamento, clique em **Incluir Porta**. Insira a porta a ser remapeada e a porta para a qual deseja remapear. Clique em **OK**.
  - Para remapear para a porta HTTP padrão, configure o valor remapeado como 0.
- Para remover um remapeamento de porta, selecione-o na lista e clique em **Remover Porta**.

Protocolo: Para o nome do host selecionado, é possível alterar o protocolo para uso quando você entrar em contato com o host remapeado: Automático (padrão), Sempre http ou Sempre https.

O remapeamento de host/port também é suportado na reprodução por meio do IBM Tealeaf CX RealTea Viewer.

## Configuração da Regra de Reprodução no RTV

Se você instalar o IBM Tealeaf CX RealTea Viewer em sua área de trabalho local, poderá criar reprodução durante a reprodução de dados que é exibida na solicitação ou na visualização de solicitação.

**Nota:** As regras de reprodução que são criadas no RTV são aplicadas ao aplicativo local apenas, por padrão. Se você usar o RTV para criar regras de reprodução, poderá escolher sincronizar suas regras de reprodução RTV com aquelas regras mantidas no Servidor de Reprodução para BBR. Consulte "Sincronizando o perfil RTV com BBR" no *IBM Tealeaf RealTea Viewer User Manual*.

O RTV pode ser configurado para sugerir automaticamente regras para reprodução baseada em AJAX.

## Arquivo de Configuração da Regra de Reprodução

Por meio do arquivo de texto de Regras de Reprodução, é possível usar o controle do remapeamento de host e de porta, modificação de página customizada e os campos nas solicitações da sessão que são usados para a URL, o nome do host e mais.

- O nó RequestMapping contém um conjunto padrão de entradas que são localizadas nas solicitações da sessão e raramente devem ser modificadas.
- Para um perfil de regra de reprodução de exemplo, consulte "Perfil de exemplo" no *IBM Tealeaf RealTea Viewer User Manual*.

**Nota:** O Tealeaf recomenda o uso da página Gerenciamento do Portal para configurar regras de reprodução BBR, assim que alguma validação de dados é concluída antes de as regras serem permitidas para serem definidas.

A configuração de reprodução é um arquivo XML no seguinte local no Servidor de Reprodução:

```
<Tealeaf_install_directory>\System\ReplayServerProfile.xml
```

O remapeamento de host e de porta e outras modificações de página customizadas são aplicadas às sessões com base em seus nomes de host. Por exemplo, para customizar sessões a partir de `www.sample.com`, o seguinte nó deve ser exibido em `ReplayServerProfile.xml`:

```
<HostProfile name="www.sample.com">
```

No nó `HostProfile`, as seguintes entradas controlam o remapeamento:

```
<!-- RemapMode values: off, on, null -->
```

```
<RemapMode value='on' />
```

```
<RemapHost value="www.sample2.com" />
```

```
<!-- There can be multiple RemapPort nodes -->
```

```
<RemapPort valueIn="49191" valueOut="80" />
```

**RemapMode** alterna o remapeamento ou remapeia um host para um host nulo, o qual pode sempre retornar um código de status 404 em qualquer solicitação.

- Com RemapMode ativado, o nó RemapHost especifica o nome do host para o qual remapear.

**RemapPort** é usado para remapear números de porta para outros números. Esse valor é necessário quando imagens ou outros elementos da página estão disponíveis em uma porta diferente do número da porta que aparece nos dados capturados.

**IgnoreURL** especifica as URLs que não devem ser implementadas na NavList. Ela suporta o curinga asterisco (\*). No seguinte exemplo, qualquer URL correspondente a /path.axd com parâmetros de consulta será ignorada:

```
<IgnoreURL value="/path.axd?*" />
```

**ResponseMod** é usado para aplicar expressões regulares às páginas de resposta para alterá-las conforme necessário para reprodução. Por exemplo, é possível usá-la para desativar um JavaScript que força uma página a se dividir a partir de um FRAMESET se ela própria estiver em um. O nó ResponseMod tem os seguintes atributos:

```
<ResponseModify url="*" pattern="top.location != location"
replacementString="0" occurrences="first" id="7"/>
```

**PopupURL** Semelhante às regras IgnoreURL, as regras PopupURL podem ser usadas para identificar páginas pop-up. A BBR inclui essas páginas na NavList e as exibe na janela de reprodução principal.

```
<PopupURL value="/path/popup.asp?*" id="3"/>
```

**Nota:** O comportamento de PopupURL é diferente no RTV. Consulte "RealTea Viewer - Opções de Perfil" no *IBM Tealeaf RealTea Viewer User Manual*.

**ExternalFileModify** Essas regras são usadas para arquivos externos modificados que são referenciados na resposta. No exemplo a seguir, um arquivo JavaScript externo é modificado para alterar o valor de this.fadeDuration de .8 para .001, o que faz com que o desaparecimento da página seja muito mais rápido.

```
<ExternalFileModify id="409"
url="/path/Details.js?cache=*"
pattern="this.fadeDuration = .8;"
replacementString="this.fadeDuration = .001;"
occurrences="all"/>
```

## Regras Especiais

É possível revisar regras que podem ser aplicadas para gerenciar situações especiais ou incomuns na reprodução.

**Privacidade On Demand:** Conforme necessário, é possível configurar regras de privacidade para serem aplicadas aos dados sensíveis apenas durante a reprodução, o que permite à sessão original reter os dados para fins de procura e criação de relatórios. Essas regras de privacidade podem ser configuradas para bloquear ou mascarar dados sensíveis sem afetar a sessão armazenada.

As regras de Privacidade On Demand são aplicadas por meio do Servidor de Procura.

**Regras de Reprodução e Captura de UI:** Se você implementar o IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX usando o método XML de envio a eventos do lado do cliente, deverá configurar regras especiais para fazer com que a reprodução funcione efetivamente.

**Nota:** Se você implementar uma solução de estrutura cliente do Tealeaf para capturar interações para um aplicativo da web baseado em Javascript ou AJAX, você deve desenvolver e aplicar regras de reprodução.

*Desativando a Captura de UI:* Conforme necessário, é possível configurar uma regra de reprodução para desativar a Captura de UI durante a reprodução.

---

## Evento baseado em etapa

Na web tradicional, baseada em HTML, as ações do usuário geralmente acionaram uma única ação de resposta a partir do servidor da web. Quando você clicou em um botão, um formulário foi enviado. Quando você clicou em um link, uma nova página foi carregada. Para aplicativos construídos nessa estrutura, um evento individual pode ocorrer apenas uma vez por página.

Em aplicativos avançados da Internet, no entanto, esse paradigma foi alterado. Várias interações com o usuário em uma página não alteram a página em si. De fato, um usuário pode concluir a mesma ação de interesse várias vezes. Por exemplo, suponha que seu aplicativo da web permite a entrada de vários endereços a partir de um único formulário. Quando **Enviar** for clicado, os dados de endereço serão enviados e o formulário será limpo, permitindo outra entrada. Nesse caso, o mesmo evento, `SubmitAddress`, pode ocorrer várias vezes na mesma página. No Tealeaf, você deseja estar apto a controlar todas essas ocorrências, em vez de apenas a primeira.

**Nota:** Um uso primário para a criação de eventos com base na etapa é rastrear eventos que podem ocorrer várias vezes em uma única página.

Por meio da *criação de eventos baseados em etapa*, é possível criar eventos do Tealeaf desses eventos da interface com o usuário que são gerados pelo seu aplicativo rich da Internet. Além de criar eventos a partir de ocorrências individuais, também é possível criar eventos de etapas, que são ações do usuário individual capturadas do aplicativo cliente e enviadas ao Tealeaf usando uma das estruturas clientes do Tealeaf

- Uma etapa pode ser considerada uma "subocorrência" de uma ocorrência; uma etapa reflete uma ação distinta e controlável do usuário, ou uma ação do lado do servidor que não resulta de uma ação do usuário (como um redirecionamento).
- As etapas são capturadas por uma estrutura cliente, que é empacotada junto e enviada como mensagens JSON para o Tealeaf. Essas mensagens são então inseridas em uma seção designada da solicitação da ocorrência pai.

A criação de eventos com base na etapa permite a captura de vários eventos a partir de uma única página do aplicativo cliente.

**Nota:** A criação de eventos baseados em etapa requer licenciamento, instalação e configuração de uma das estruturas cliente do Tealeaf, incluindo IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX, IBM Tealeaf CX Mobile Android Logging Framework e IBM Tealeaf CX Mobile iOS Logging Framework. Começando no Release 8.5, novas

versões dessas estruturas são necessárias para ativar a criação de eventos com base na etapa. Para obter mais informações, entre em contato com o Tealeaf Professional Services.

**Nota:** O IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX só está disponível a usuários anteriores.

Essas informações fornecem informações em segundo plano sobre as etapas geradas na estrutura cliente e criação de eventos com base na etapa.

## Visão Geral

Uma visão geral de eventos baseados na etapa, incluindo pré-requisitos, limitações, tipos de mensagens e mensagens de exemplo.

### Pré-requisitos

Para criar eventos baseados na etapa, os seguintes componentes são necessários:

1. Tealeaf Liberação 8.5 ou mais recente
2. PCA Build 33xx. A Tealeaf recomenda o uso do PCA Build 3330, no mínimo.

**Nota:** A partir do PCA Build 3330, houve correções de bugs e novos recursos que podem ser de seu interesse, incluindo a capacidade de capturar endereços IPv6 e suporte para novas plataformas Linux. Consulte "Notas sobre a liberação - PCA" no *IBM Tealeaf Release Notes - Passive Capture Application*.

Você deve ser capaz de configurar a captura de tipos de dados POST application/json por meio do IBM Tealeaf CX Passive Capture Application.

3. Uma ou mais das soluções de captura do Tealeaf:

*Tabela 10. Pré-requisitos*

| Solução                                         | Descrição                                                                                                   | Documentação                                                                                                        |
|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX              | Usado para capturar eventos da interface com o usuário do lado do cliente para aplicativos baseados em AJAX | "UI Capture for Ajax Guide" no <i>IBM Tealeaf UI Capture for Ajax Guide</i>                                         |
| IBM Tealeaf CX Mobile Android Logging Framework | Usado para captura do lado do cliente a partir de aplicações móveis nativas baseadas em Android             | "Tealeaf Android Logging Framework Reference Guide" no <i>IBM Tealeaf Android Logging Framework Reference Guide</i> |
| IBM Tealeaf CX Mobile iOS Logging Framework     | Usado para captura no lado do cliente a partir de aplicações móveis nativas baseadas em iOS                 | "Tealeaf iOS Logging Framework Reference Guide" no <i>IBM Tealeaf iOS Logging Framework Reference Guide</i>         |

### Limitações

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

### Eventos de Sequência e Distância:

**Nota:** Os eventos de Distância e Sequência operam em ocorrências, não em etapas. Como resultado, a distância entre os eventos em várias etapas da mesma ocorrência é avaliada como zero (0).

## Definição Técnica

Uma *etapa* é definida como uma mensagem JSON especialmente formatada que é enviada pelas estruturas clientes do Tealeaf para representar um estado de sessão de um campo de formulário.

- As mensagens da etapa podem conter qualquer tipo de dados. Os dados dependem da estrutura cliente específica que está enviando a mensagem.
- Uma etapa contém eventos de UI a partir de uma única sessão apenas.
- No Tealeaf, essas mensagens são enviadas no formato JSON e não são fáceis de decifrar no formato bruto.

## Tipos de Mensagens

Os eventos que são capturados de estruturas clientes são empacotados juntos e enviados como um conjunto de mensagens. Uma *mensagem* de uma estrutura cliente é o que define uma etapa única no Tealeaf, que é um evento único identificado e capturado por uma estrutura cliente.

Várias mensagens podem representar uma ação única do visitante. Por exemplo, clicar em um botão de opções pode resultar em duas mensagens de tipos diferentes: uma para o evento de clique e uma para o evento de mudança.

**Nota:** Se você não deseja duplicar as ações de contagem, use o tipo de evento E o ID/nome ao criar eventos para uma ação específica. Se você olhar apenas para ID = método de check-out por exemplo, então esse evento é disparado duas vezes quando você desejava dispará-lo apenas uma vez.

O volume de mensagens pode depender do nível de criação de log configurado, que é definido nas estruturas clientes.

### Estrutura Cliente

#### Documentação

#### IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX

A Captura de UI não suporta níveis de criação de log dinâmico.

#### IBM Tealeaf CX Mobile Android Logging Framework

"Tealeaf Android Logging Framework Configuration File" no *IBM Tealeaf Android Logging Framework Reference Guide*

#### IBM Tealeaf CX Mobile iOS Logging Framework

"Tealeaf iOS Logging Framework Installation and Implementation" no *IBM Tealeaf iOS Logging Framework Reference Guide*

## Mensagens de Exemplo

É possível revisar o formato bruto de um conjunto enviado de mensagens JSON e o formato no qual elas são exibidas após o processamento no Tealeaf.

**Corpo da Solicitação Bruta:** As seguintes informações [RequestBody] incluem uma solicitação bruta de amostra que contém um conjunto de mensagens JSON.

**Nota:** Na solicitação bruta, a entrada a seguir é um parágrafo único. Não é possível usar esta seção para criar atributos baseados na etapa.

- Embora seja possível criar atributos da ocorrência a partir da seção [RequestBody], isso não é recomendado, pois esse formato pode mudar com o tempo.

[RequestBody]

```
{"version":"0.0.0.4","serialNumber":1,"sessions":[{"id":"ID14H2M3S663R0.36228193267311725","startTime":1326837723663,"timezoneOffset":480,"messages":[{"type":2,
```

```
"offset":2226,"count":1,"context":{"type":"LOAD","name":"root","renderTime":
2226}},{"type":6,"offset":2230,"count":2,"exception":{"description":"Unable to
get value of the property 'nodeValue': object is null or undefined",
"url":"http://straussandplessner.com/store/js/coremetrics/eluminate.js",
"line":1}},{"type":4,"offset":24878,"count":3,"event":{"type":"click"},"target":
{"id":"[['main'],['DIV',1],['DIV',0],['TABLE',0],['TR',0],['TD',0],['DIV',0],
['P',0],['A',0]]","idType":-2,"type":"A"}},
{"type":2,"offset":24880,"count":4,"context":{"type":"UNLOAD","name":"root"}}}]}}
```

Depois que as mensagens passaram pelo Tealeaf, a solicitação bruta é armazenada na seção [RequestBody] da solicitação, que é visualizável por meio da visualização Solicitação na BBR.

### Corpo da Solicitação Formatado:

Quando as mensagens JSON são recebidas, o Tealeaf as reformata em um formato mais legível, que é listado aqui.

- Essas informações estão disponíveis na parte inferior da solicitação, que é formatada para visualização na Visualização Solicitação na BBR.

Clique para visualizar as mensagens de exemplo expandidas.

```
{
  "version": "0.0.0.4",
  "serialNumber": 1,
  "sessions": [
    {
      "id": "ID14H2M3S663R0.36228193267311725",
      "startTime": 1326837723663,
      "timezoneOffset": 480,
      "messages": [
        {
          "type": 2,
          "offset": 2226,
          "count": 1,
          "context": {
            "type": "LOAD",
            "name": "root",
            "renderTime": 2226
          }
        },
        {
          "type": 6,
          "offset": 2230,
          "count": 2,
          "exception": {
            "description": "Unable to get value of the property
            'nodeValue': object is null or undefined",
            "url":"http://straussandplessner.com/store/js/
            coremetrics/eluminate.js",
            "line": 1
          }
        },
        {
          "type": 4,
          "offset": 24878,
          "count": 3,
          "event": {
            "type": "click"
          },
          "target": {
            "id":
            "[['main'],['DIV',1],['DIV',0],['TABLE',0],
```

```

        ['TR',0],['TD',0],['DIV',0],['P',0],['A',0]],
        "idType": -2,
        "type": "A"
    },
    {
        "type": 2,
        "offset": 24880,
        "count": 4,
        "context": {
            "type": "UNLOAD",
            "name": "root"
        }
    }
],
}
]
}

```

No exemplo anterior, o conteúdo após a seguinte sequência é um conjunto de quatro mensagens separadas:

```
"messages": [
```

Cada mensagem é demarcada por um conjunto de chaves.

- Os dados que são definidos no mesmo nível como messages (como serialNumber ou timeZoneOffset) são considerados dados ambientais.

Cada mensagem da etapa constitui uma única etapa.

- Os eventos acionados por etapas podem disparar por etapa de mensagem.
- No exemplo anterior, há quatro mensagens de etapas. Como resultado, os eventos acionados por etapa podem ser disparados até quatro vezes nesta ocorrência.

**Nota:** Cada evento acionado por etapa também tem acesso aos dados do atributo da ocorrência de sua ocorrência pai e os dados ambientais incluídos para referência em cada etapa.

Quando você cria atributos da etapa, o valor que é extraído é o conteúdo entre os dois pontos (:) e a vírgula final (,) na linha.

Suponha que você deseja monitorar mensagens de exceção que são enviadas a partir da estrutura cliente. No exemplo acima, os dados estão na área a seguir.

- No exemplo a seguir, os dados da mensagem que estavam presentes no exemplo anterior, mas que não são relevantes para o exemplo, são substituídos pela sequência <omitted>.

```

"sessions": [
    {
        <omitted>
        "messages": [
            <omitted>
            {
                "type": 6,
                "offset": 2230,
                "count": 2,
                "exception": {
                    "description": "Unable to get value of the property

```

```
'nodeValue': object is null or undefined",  
  "url": "http://straussandplessner.com/store/js/  
coremetrics/eluminate.js",  
  "line": 1
```

No exemplo anterior, é possível ver que a mensagem de exceção é armazenada no valor `description`. Para fazer referência a esse valor na criação de eventos com base na etapa, quando você cria o atributo da etapa para monitorar o acima, o nó na árvore é referenciado usando a seguinte estrutura:

```
sessions[0].message.exception.description
```

As estruturas de nomenclatura para os nós `sessions` e `messages` são alteradas, e o identificador `type` é omitido.

**Nota:** Quando você cria atributos da etapa por meio da BBR, use o menu, que pré-preenche automaticamente o atributo com a referência adequada dentro do Gerenciador de Eventos. Essas etapas são descritas posteriormente.

## Objetos Baseados na Etapa

No Tealeaf, é possível criar dois tipos de objetos para monitorar eventos que são capturados de uma estrutura cliente e transmitidos como mensagens para o Tealeaf:

- *Atributos da etapa* são atributos da ocorrência que adquirem seus dados a partir de uma etapa. Os atributos da etapa são especificados de uma maneira ligeiramente diferente, mas concluem uma função idêntica.
- *Eventos baseados em etapa* são eventos padrão do Tealeaf que são configurados para serem disparados em um dos acionadores de etapas. Como condições, eles podem usar qualquer tipo padrão de condição do Tealeaf e também atributos de etapa.

### Objetos de Etapa Padrão

O Tealeaf fornece vários eventos e atributos baseados em etapa para serem usados na criação de eventos baseados em etapa.

- Para obter mais informações sobre os atributos de etapa fornecidos, consulte "Referência de objetos padrão" no *Manual do IBM Tealeaf Event Manager*.
- Para obter mais informações sobre criação de eventos baseados em etapa, consulte "Referência do EES - Referência de eventos do Tealeaf" no *Manual do IBM Tealeaf Event Manager*.

### Tipos de Acionadores de Etapas

Para suportar a criação de eventos baseados na etapa, o Gerenciador de Eventos fornece agora dois tipos de acionadores adicionais:

#### Acionador

##### Descrição

#### Cada etapa

O evento é avaliado com outros eventos em cada etapa.

#### Após cada etapa

O evento é avaliado depois de cada etapa ser avaliada.

**Nota:** Esse acionador é raramente usado.

No exemplo anterior, qualquer evento acionado para disparar em Cada Etapa é verificado para cada combinação de mensagem JSON e dados ambientais. No

exemplo anterior, qualquer evento Cada Etapa é verificado para cada carregamento, descarregamento, exceção e outra mensagem de dados.

**Nota:** Os atributos da etapa são permitidos para objetos de referência a partir da ocorrência pai. Como resultado, é possível fazer referência a atributos da ocorrência em eventos da etapa, mas não vice-versa.

Na definição de evento, o acionador pode ser selecionado a partir do drop-down Avaliar:



Figura 41. Acionadores de eventos disponíveis

Os acionadores disponíveis são exibidos na ordem de avaliação. Para obter uma ocorrência específica com etapas subjacentes, cada evento Cada Ocorrência é avaliado primeiro, seguido por cada evento Cada Etapa e Após Cada Etapa. Em seguida, os eventos Após Cada Ocorrência são avaliados.

**Nota:** Os eventos que são disparados em cada acionador determinam a disponibilidade dos dados. Um evento pode usar dados de qualquer evento que tenha sido disparado antes do evento atual. Em uma sessão com várias ocorrências, o acionador Após Cada Ocorrência é disparado na ocorrência anterior antes dos eventos configurados serem disparados em Cada Ocorrência a partir da próxima ocorrência. O mesmo se aplica aos acionadores baseados na etapa.

A ordem de disparo é mais precisamente exibida como uma estrutura aninhada:

- \* First Hit of Session
  - \* Every Hit
    - \* Every Step
    - \* After Every Step
  - \* After Every Hit
  - \* Last Hit
- \* End of Session

**Notas sobre como Usar o Acionador após cada Etapa:** Em quase todos os casos, ao criar atributos da etapa, você está interessado no contexto atual da sessão. Você cria atributos para monitorar os dados atuais que estão disponíveis a partir da etapa atual. Como resultado, o acionador Após Cada Etapa é raramente usado.

No exemplo abaixo, o acionador Após Cada Etapa é usado. Esse cenário espelha o uso do acionador Após Cada Ocorrência, exceto que ele se aplica a etapas em vez de ocorrências.

O acionador Após Cada Etapa é útil quando você deve comparar o estado atual com o estado anterior. Por exemplo, suponha que você deseja saber se os usuários clicaram no mesmo objeto duas vezes em uma linha.

- Para testar esse cenário, você deve saber o objeto que está sendo clicado atualmente e o objeto clicado anteriormente. Se os eventos que rastreiam os estados atual e anterior dispararem no mesmo acionador, eles serão atualizados ao mesmo tempo e, portanto, terão sempre o mesmo valor.
- Entretanto, se o evento do estado anterior disparar logo após o valor do estado atual usando o acionador Após Cada Etapa, o evento do estado anterior não será atualizado quando o evento do estado atual for disparado. Portanto, é possível comparar o estado atual com o estado anterior usando um evento que dispare no acionador Cada Etapa.

**Nota:** As mensagens de formulário contêm as propriedades `currState` e `prevState` dentro de uma etapa. A propriedade `currState` se refere ao valor final do campo de formulário após a edição e `prevState` se refere ao valor padrão antes da edição. essas referências não funcionarão para teste se a mesma ação ocorreu duas vezes, uma vez que o valor padrão pode ser reconfigurado para em branco sempre que for acessado.

## Privacidade

Para gerenciar o bloqueio ou o mascaramento de dados sensíveis, a Tealeaf fornece mecanismos de privacidade para gerenciar dados específicos antes de eles serem transmitidos ao Tealeaf.

**Nota:** O aplicativo de bloqueio ou mascaramento de privacidade no PCA ou no pipeline Windows requer expressões regulares complexas, o que pode causar degradação significativa no desempenho se especificado incorretamente. A Tealeaf recomenda fortemente o uso da solução de privacidade que é fornecida com a estrutura cliente para gerenciar dados sensíveis.

## Reproduzir

Na Reprodução Baseada em Navegador, as etapas são exibidas como subpáginas para a página principal na qual elas ocorreram. Quaisquer eventos acionados são exibidos abaixo delas.

- Durante a reprodução, as etapas podem ser exibidas em um formato mais fácil e simples.

**Nota:** A reprodução de eventos baseados na etapa em RTV não é suportada.

## Lista de Páginas Navegáveis

Por meio da visualização Solicitação da BBR, é possível criar atributos e eventos da ocorrência para etapas. Quando você carrega uma sessão que contém etapas baseadas em JSON na BBR, a Lista de Páginas Navegáveis é semelhante à:

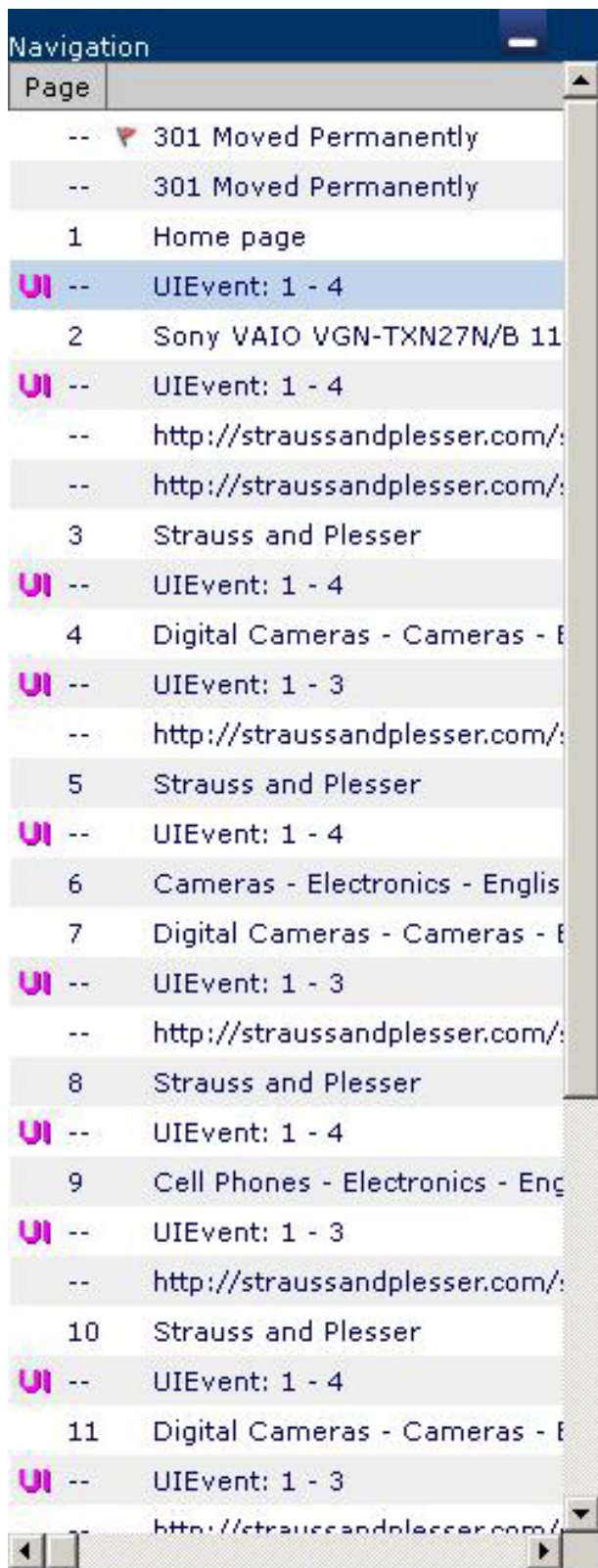


Figura 42. Lista de Páginas Navegáveis da BBR

Na imagem anterior, a etapa que é capturada da interface com o usuário do visitante é indicada pelo rótulo UIEvent. No exemplo anterior, cada instância lista

também o intervalo de eventos da interface com o usuário capturado. UIEvent: 1 -4 indica que a etapa específica inclui quatro eventos individuais de interface com o usuário.

## Visualizando Mensagens JSON Formatadas

Quando uma das etapas UIEvent estiver selecionada, será possível revisar as mensagens JSON que são enviadas como parte da etapa.

**Nota:** Qualquer usuário da BBR pode visualizar as mensagens da estrutura cliente formatada. Para criar atributos e eventos a partir delas, você deve ter permissões de acesso ao Tealeaf Event Manager.

1. Clique em **Solicitação** na barra de ferramentas para exibir os dados da solicitação.
2. Clique em uma das entradas UIEvent na Lista de Páginas Navegáveis.
3. As mensagens JSON brutas são exibidas na seção [RequestBody].
4. Entretanto, essas informações não são fáceis de ler. Para revisar as mensagens JSON em um formato mais legível, clique no link **Clique aqui para visualizar Atributos da Etapa**, na parte superior da área de janela da solicitação.

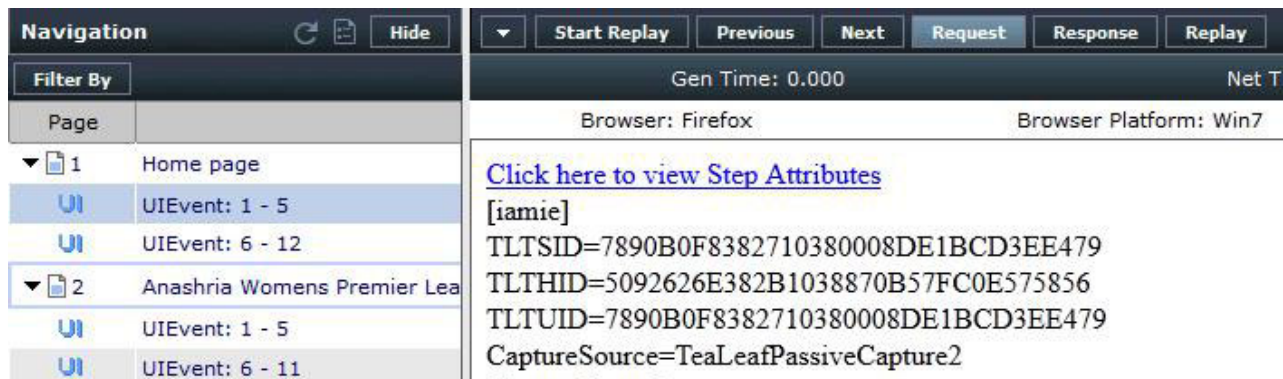


Figura 43. Link Atributos da Etapa na BBR

5. A lista de mensagens JSON é dividida em linhas separadas para facilitar a leitura.
  - Cada item selecionável é um par nome-valor que é destacado quando você move o mouse sobre ele.
  - Valores nulos podem ser selecionados para a criação de atributos baseados na etapa.
  - Objetos de ocorrências e de eventos que você cria procuram por valores para o item JSON especificado.

## Criando Objetos de Evento com Base na Etapa

É possível criar atributos da etapa por meio da visualização Solicitação em Reprodução com Base no Navegador.

**Nota:** A criação de atributos da etapa não é suportada em RTV.

Quando você cria objetos por meio da Reprodução Baseada em Navegador, o Gerenciador de Eventos verifica para ver se o conteúdo selecionado já foi referenciado em um objeto de evento existente. Em caso afirmativo, o Gerenciador de Eventos seleciona esse objeto para você editar.

Em alguns casos, o objeto de evento selecionado é fornecido pelo Tealeaf; portanto, não é editável. Por exemplo, o Tealeaf fornece o atributo de ocorrência CUI Hit, que referencia o conteúdo da variável de solicitação HTTP\_X\_TEALEAF. Quando você escolhe criar atributos ou eventos a partir dos valores dessa variável da solicitação, o Gerenciador de Eventos seleciona o atributo 0ocorrência CUI para você editar. Esse atributo da ocorrência não pode ser editado.

**Nota:** Para criar mais atributos e eventos de etapa a partir de dados da sessão para os quais atributos ou eventos já foram criados, você deverá criá-los manualmente por meio do Gerenciador de Eventos.

**Nota:** Há um problema conhecido no qual o PCA falha ao reconhecer corretamente a codificação UTF-8 em dados que são enviados das estruturas clientes e os dados podem ser deformados na sessão armazenada, causando problemas na criação de eventos e na procura.

**Nota:** 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 que são enviados das estruturas clientes.

## **Acesso necessário**

**Nota:** Para criar atributos de etapa, você deve ter permissões para acessar o Tealeaf Event Manager, no qual os objetos relacionados a eventos são criados no Portal.

Para testar o acesso, selecione **Configurar > Gerenciador de Evento**.

## **Menu de Contexto do Atributo da Etapa BBR**

Para criar um atributo da etapa ou um evento na BBR, clique com o botão direito do mouse em um par nome-valor na mensagem JSON formatada. O menu de contexto é exibido:

- Esses itens serão exibidos se você não tiver acesso ao Gerenciador de Eventos.

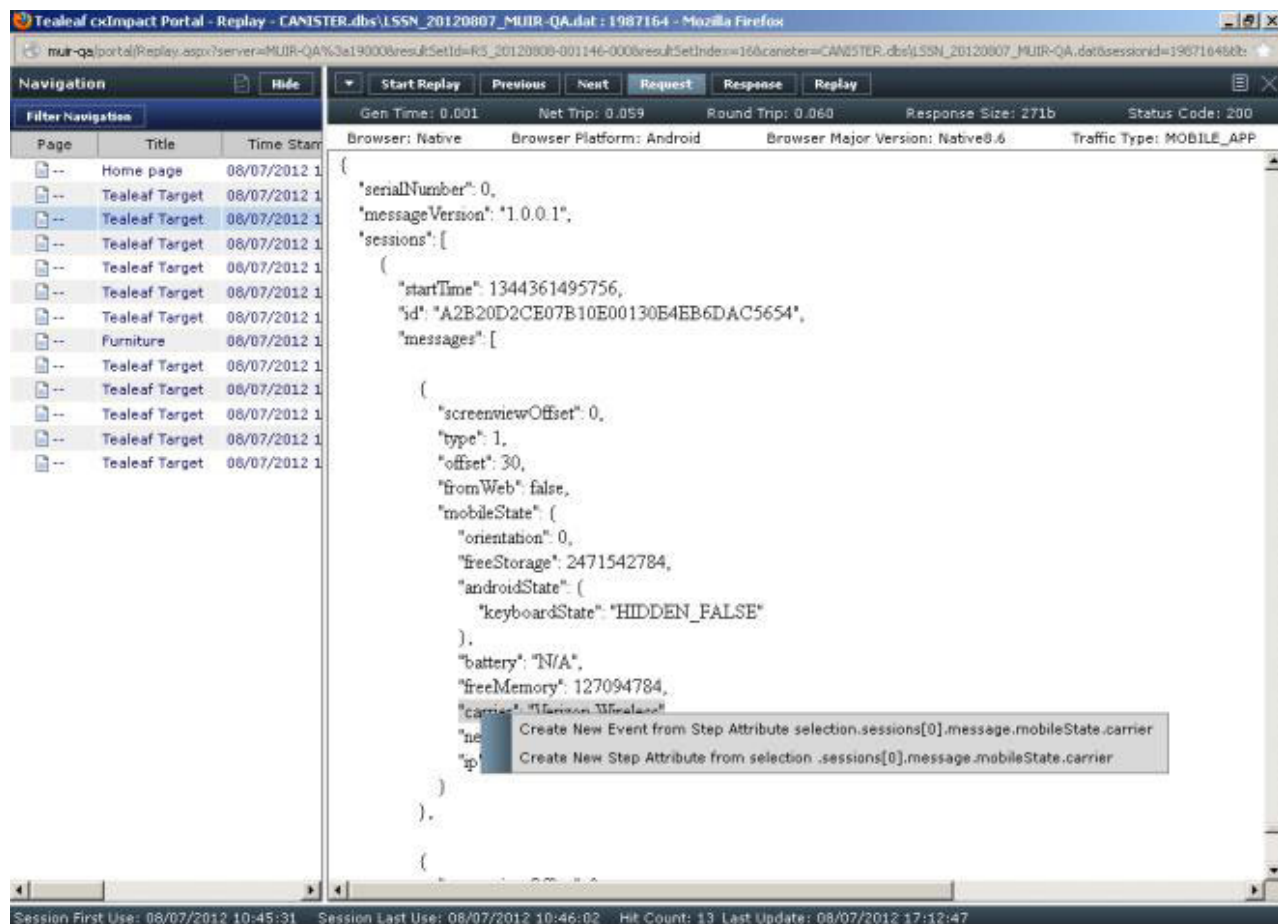


Figura 44. Menu de Contexto BBR

## Opcional

### Descrição

#### Criar novo evento a partir da seleção Atributo da etapa

Crie um evento baseado em etapa e qualquer atributo da ocorrência necessário para reunir os dados.

#### Criar novo atributo da etapa a partir da seleção

Crie um atributo da etapa.

### Criando um Atributo da Etapa

Quando você seleciona um item JSON na BBR e escolhe criar um atributo da etapa, o Gerenciador de Eventos é aberto na janela do navegador atualmente aberto no Portal. O diálogo a seguir é exibido:

**Nota:** Dependendo do seu tipo de navegador e de sua configuração, será possível alternar manualmente para a janela Portal.

**: Mobile Manufacturer**

Name: Mobile Manufacturer

Description: Manufacturer of the mobile device

Active: ☒

Group: Mobile Select...

Search in: Request ▼

☐ Use Start Tag/End Tag

☐ Use Text Pattern

☒ Use Step Pattern

Step Attribute Path: .clientEnvironment.mobileEnvironment.manufacturer

Case Sensitive: ☒

All Matches: ☒

Encoding: UTF-8 ▼

► Post-Match Operations

Save Draft Cancel

Figura 45. Criando um Atributo da Etapa

Os atributos da etapa são misturados com os atributos da ocorrência. Eles não pertencem a uma categoria especial. O que define um atributo como um atributo da etapa são as propriedades que são listadas.

Tabela 11. Propriedades-chave:

| Propriedades de Atributo     | Descrição                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Usar padrão de etapa         | <p>Para atributos da etapa, o botão de opções Usar Padrão da Etapa é selecionado para você, o que permite a especificação do xpath para o nó cujo valor você deseja controlar.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Quando um padrão da etapa é usado para identificar um atributo, a verificação é concluída usando uma procura com distinção entre maiúsculas e minúsculas, por padrão. Se você escolher alterar o tipo de identificação de padrão para um padrão da etapa, as configurações existentes entre maiúsculas e minúsculas serão preservadas.</li> </ul> |
| Caminho de atributo da etapa | <p>O valor Caminho do Atributo da Etapa contém as informações de nó para identificar com exclusividade o valor JSON a ser adquirido no atributo. Para o exemplo anterior, o caminho é:</p> <pre>.sessions[0].message.exception.description</pre> <p>Isso fornece um caminho exclusivo para o valor de descrição para a mensagem de exceção que foi enviada de uma estrutura cliente para o Tealeaf.</p>                                                                                                                                                                     |

**Nota:** É possível concluir as mesmas Operações Pós-correspondência em um atributo da etapa que é possível concluir em um atributo da ocorrência.

**Formato de Dados:** Os valores de atributos da etapa são sempre tratados como padrões de texto. Como resultado, os operadores como `equals` executam comparações baseadas em texto, mesmo se o valor capturado for um valor numérico ou booleano.

**Disponibilidade dos Dados:** Como as ocorrências que elas contêm, as etapas são processadas em isolamento a partir de todas as outras etapas. Por exemplo, se você deseja usar dados da etapa 1 para uso na etapa 2, deverá criar um evento para registrar os dados da etapa 1 para uso posterior.

- Como cada etapa é associada a uma ocorrência pai, quaisquer atributos da ocorrência na ocorrência pai estarão disponíveis para referência em cada etapa da ocorrência.
- Entretanto, os atributos da etapa estão disponíveis apenas dentro de uma única etapa que está sendo avaliada.
- Se você deseja usar um atributo da ocorrência em um atributo da etapa, o acionador de eventos deverá ser configurado para ser avaliado em um dos acionadores da etapa.
- Os dados dos eventos que são acionados nas etapas anteriores estão disponíveis em etapas posteriores.

**Usando Dados Entre Atributos da Etapa:** Um evento acionado por etapa usa apenas dados que estão contidos na etapa na qual ele é acionado, que é um comportamento semelhante a como as ocorrências são acionadas. Para usar dados da etapa 1 na etapa 2, você deverá registrar os dados a partir da etapa 1 em um evento e, em seguida, fazer referência ao evento na etapa 2.

Por exemplo, suponha que os dados da solicitação para uma única ocorrência sejam semelhantes a:

```

[appdata]
TLT_URL=/tealeaftarget.php
TLT_CUI_URL= /checkout

[StepAttributes]
{
  "type": 4,
  "offset": 8063,
  "count": 1,
  "event": {
    "type": "change"
  },
  "target": {
    "id": "firstname",
    "idType": -1,
    "type": "INPUT",
    "dwell": 2196,
    "currState": {
      "value": "MyName"
    }
  }
},
{
  "type": 4,
  "offset": 2293,
  "count": 2,
  "event": {
    "type": "click"
  },
  "target": {
    "id": "login:guest",
    "type": "INPUT",
    "subType": "radio",
    "currState": {
      "checked": true,
      "value": "guest"
    }
  }
},
}

```

Nos dados anteriores:

- Os dados [appdata] estão disponíveis por meio de atributos da ocorrência padrão.
- Há mensagens de 2 etapas:
  - Etapa 1: A primeira etapa identifica o evento de cliente change, no qual o campo de formulário firstname está configurado como MyName.
  - Etapa 2: A segunda etapa identifica o evento de cliente click, no qual o elemento login.guest está configurado como guest.

Um evento acionado de etapa única não pode usar dados das etapas 1 e 2 ao mesmo tempo. Por exemplo, não é possível criar um evento acionado por etapa que é disparado na mensagem de clique e registra o valor de firstname usando apenas atributos da etapa.

Para capturar o valor da Etapa 1 com base na condição da Etapa 2, você deve:

- Criar um atributo da etapa para capturar o valor de firstname na Etapa 1.
- Criar um evento que registra o valor do atributo da etapa para a Etapa 1.
- Criar um evento que é disparado no clique para convidado e usa o valor para o evento da Etapa 1 para o valor do convidado.

### Notas Importantes na Criação de Eventos Baseados em Etapas:

- Uma única ação da web pode exigir que vários atributos e eventos sejam rastreados. É possível criar vários atributos, que são entradas para um único evento composto para rastrear uma única ação do usuário.

### Capturando um Valor Específico:

Por padrão, um atributo da etapa captura todos os valores possíveis para o caminho JSON selecionado. Quando o atributo é especificado, qualquer valor que é detectado para o nó se torna o valor do atributo.

Em algumas situações, é possível reunir no atributo da etapa apenas os valores especificados. Por exemplo, suponha que você esteja rastreando o seguinte caminho JSON:

```
.sessions[0].message.clientState.event
```

Por padrão, qualquer atributo da etapa pode capturar qualquer instância de qualquer valor. Portanto, o seu atributo pode capturar valores como `load`, `attention`, `resize` ou `scroll`. Suponha que você esteja interessado em criar um atributo da etapa para rastrear apenas os valores `scroll`. Depois de criar o atributo da etapa por meio da BBR, é possível concluir as seguintes modificações para a definição do atributo por meio do Gerenciador de Eventos.

1. Edite o atributo da etapa.
2. Clique no **Acento circunflexo Operações Pós-correspondência**.
3. Selecione a caixa de opção **RegEx do Usuário**.
4. Na caixa de texto RegEx, insira:  
`scroll`
5. Para salvar a mudança, clique em **Salvar Rascunho**.
6. Para confirmar a mudança, clique em **Salvar Mudanças**.

Agora, o atributo da etapa registra apenas as instâncias do valor `scroll` para o caminho JSON especificado.

Como alternativa, é possível especificar um atributo da etapa sem usar a parte RegEx. Quando você usa o atributo da etapa em um evento, especifique que o valor do atributo da etapa é igual a `scroll`.

### Criando um Evento da Etapa

Quando você seleciona um item JSON na BBR e escolhe criar um evento, o Gerenciador de Eventos é aberto na janela do navegador aberto atualmente no Portal. O Assistente de Eventos é exibido.

**Nota:** Dependendo do seu tipo de navegador e de sua configuração, será possível alternar manualmente para a janela Portal.

O evento padrão verifica cada etapa para ver se o item JSON está presente e registra a última ocorrência no evento, por padrão. Usando essa configuração, é possível rastrear o número de sessões nas quais o evento ocorreu.

**Nota:** Se você cancelar a criação de um evento com base na etapa, deverá reverter o atributo da etapa, se criado, por meio da guia Atributos da Ocorrência.

**Acionadores para Objetos da Etapa:** Os eventos baseados na etapa podem ser avaliados no acionador Cada Etapa e Após Cada Etapa.

## Acionadores para Eventos Compostos Usando Eventos Baseados na Etapa como Condições:

**Nota:** Se você estiver criando um evento com várias condições que utiliza um ou mais eventos baseados na etapa, deverá configurar o evento para ser avaliado Após Cada Ocorrência. Esse acionador é avaliado após Cada Ocorrência, Cada Etapa e Após Cada Etapa, nessa ordem.

### Ocorrências Rastreadas para Eventos da Etapa:

**Nota:** Para qualquer evento que for acionado fora dos dados baseados na etapa, você deverá configurá-lo para rastrear ocorrências no nível de ocorrência individual. Não use o rastreamento de nível de sessão, uma vez que essas opções funcionam apenas na primeira ou na última ocorrência da sessão.

**Etapa Condição:** O Gerenciador de Eventos pré-preenche a definição de evento com propriedades para identificar o item JSON específico a ser rastreado.

The screenshot shows the Tealeaf web interface for creating a new event. The top navigation bar includes 'Dashboards', 'Active', 'Search', 'Analyze', 'Configure', 'Tealeaf', and 'Help'. The user is logged in as 'ADMIN' with a 'Logout' link. The page title is ': .sessions[0].message.context.type Event'. The 'Name' and 'Description' fields are both set to '.sessions[0].message.context.type Event'. The 'Evaluate' dropdown is set to 'Every Step', 'Track' is 'First per Session', and 'Value Type' is 'Count Only'. The 'Condition' tab is selected, showing a list of conditions on the left: 'Events', 'Hit Attributes', and 'Session Attributes'. The 'Hit Attributes' condition is selected, and the 'Hit Attribute' field is set to '.sessions[0].messa step entry in Request'. The 'Value' field is set to 'First Value', the 'Operator' is 'Equals', and the 'Value' field is set to 'UNLOAD'. The 'Set Item' button is visible. The 'Add Condition' button is also visible.

Figura 46. Criando um Evento Baseado em Etapa - Etapa Condição

Quando você cria um evento para rastrear um item de mensagem JSON, o atributo da etapa que é necessário para detectar o par nome-valor também é criado no modo de rascunho para você. Acima, a condição Atributo da Ocorrência especifica o atributo da etapa que o Gerenciador de Eventos também criou para você.

**Nota:** Para as condições do atributo da etapa, os testes de valor Contagem de Correspondência e Último Valor não são úteis, uma vez que há apenas uma única correspondência e seu valor para uma propriedade especificada na ocorrência.

**Nota:** Se você não deseja duplicar as ações de contagem, use o tipo de evento e o ID/nome ao criar eventos para uma ação específica.

- Se você olhar apenas para ID = método de check-out, então esse evento é disparado duas vezes quando você desejava dispará-lo apenas uma vez. Suponha que você deseja rastrear objetos clicados. Cada objeto tem o tipo de evento clique.
- Para rastrear cliques de um objeto específico, você deve especificar o tipo de evento e o ID do objeto.
- Se um atributo da etapa com as mesmas propriedades existir, o Gerenciador de Eventos usará o atributo da etapa existente.

- Conforme necessário, é possível incluir condições adicionais no evento que está sendo criado.

Tabela 12. Propriedades-chave:

| Propriedades de Atributo | Descrição                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ícone                    | Você deve selecionar um ícone de identificação para os seus eventos baseados em etapa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Etiquetas                | É possível organizar seus eventos baseados em etapas em rótulos dentro do Gerenciador de Eventos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Avaliar                  | Configure o acionador para que seja um dos acionadores baseados em etapas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Controlar                | Configure as ocorrências a serem rastreadas para monitorar a primeira ou a última ocorrência na sessão ou cada ocorrência. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se você deseja rastrear o número de sessões nas quais há ocorrência do evento, configure o valor como Última Ocorrência.</li> <li>• Se você deseja rastrear cada vez que o evento ocorreu em uma sessão, configure o valor como Cada Ocorrência.</li> </ul> |
| Tipo de valor            | Os eventos baseados em etapa podem rastrear valores numéricos ou de texto ou a contagem de ocorrências do evento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

### Etapa de Valor:

The screenshot shows the Tealeaf web interface for creating a new event. The navigation bar at the top includes 'Dashboards', 'Active', 'Search', 'Analyze', 'Configure', 'Tealeaf', and 'Help'. The main content area displays the event configuration form. The 'Name' and 'Description' fields are both set to '.sessions[0].message.context.type Event'. The 'Evaluate' dropdown is set to 'Every Step', and the 'Track' dropdown is set to 'First per Session'. The 'Value Type' dropdown is set to 'Count Only'. A 'Selected Value Type: Count' section is expanded, showing the condition 'Event occurrence'. The interface also includes buttons for 'Save Draft', 'Cancel', and 'Advanced Mode'.

Figura 47. Criando um Evento Baseado em Etapa - Etapa de Valor

**Nota:** O valor de eventos baseados em etapa podem ser especificados como qualquer outro evento.

**Outras Etapas:** Para eventos baseados na etapa, é possível configurar as outras etapas como faria com qualquer outro evento.

**Modo Avançado:** Para ver o JavaScript nativo criado para seu evento baseado em etapas, clique em **Modo Avançado**.

### Criando uma Dimensão

Depois de criar o atributo da etapa, o evento, ou ambos para rastrear um valor em uma mensagem enviada, é possível criar uma dimensão para registrar valores para o evento ou atributo no modo padrão.

**Nota:** As dimensões que são preenchidas por atributos ou eventos da etapa podem capturar novos valores de várias etapas em uma ocorrência.

## No RTV

A criação de atributos e eventos da etapa não é suportada em RTV.

Na visualização Solicitação, é possível revisar as mensagens JSON brutas na seção [RequestBody] da solicitação.

É possível usar o RTV para salvar as sessões TLA de teste, que podem ser carregadas no Testador de Evento para usar como dados de teste para eventos baseados na etapa.

## No Testador de Evento

No Testador de Evento, é possível validar o acionamento de atributos e eventos baseados na etapa. Os atributos e os eventos da etapa que são acionados para elas são exibidos como atributos e eventos da ocorrência regulares nos resultados do teste.

**Nota:** Depois de criar objetos baseados na etapa, pode levar alguns minutos para que eles fiquem disponíveis para seleção no Testador de Evento.

## Indexação

Dados do evento baseado em etapa não são indexados por padrão. É possível, no entanto, procurar por eventos por meio da BBR e RTV.

É possível mover dados de um local na solicitação para outra seção que é indexada automaticamente para procura.

**Nota:** Se você deseja indexar alguns dados da sessão baseada em JSON para procura, deverá usar uma regra de privacidade para inserir os dados na seção [appdata]. A criação da regra requer configuração de uma expressão regular para localizar os dados. As expressões regulares são consideradas uma opção de configuração avançada, como se fossem mal especificadas; elas podem impactar significativamente o desempenho do sistema.

- Para obter mais informações sobre como configurar expressões regulares, entre em contato com a Tealeaf <http://support.tealeaf.com>.
- É provável que o uso de regras de privacidade com relação aos dados da mensagem JSON seja suportado em uma liberação posterior.

## Referência

### Seção Descrição

**"Reprodução baseada no navegador CX"** no *Manual do usuário do IBM Tealeaf cxImpact*

Documentação BBR

**"Interface de reprodução baseada em navegador"** no *Manual do usuário do IBM Tealeaf cxImpact*

Como usar a BBR, incluindo como acessar a visualização Solicitação

**"Guia Atributos de ocorrência do TEM"** no *Manual do IBM Tealeaf Event Manager*  
Como criar atributos da ocorrência ou atributos da etapa no Gerenciador de Eventos

**"Guia Eventos do TEM" no *Manual do IBM Tealeaf Event Manager***  
Como criar eventos no Gerenciador de Eventos

**"UI Capture for Ajax Guide" no *IBM Tealeaf UI Capture for Ajax Guide***  
Guia de referência para a solução IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX

**"Tealeaf Android Logging Framework Reference Guide" no *IBM Tealeaf Android Logging Framework Reference Guide***  
Guia de referência para o IBM Tealeaf CX Mobile Android Logging Framework

**"Tealeaf iOS Logging Framework Reference Guide" no *IBM Tealeaf iOS Logging Framework Reference Guide***  
Guia de referência para o Tealeaf IOS Logging Framework

**"Testador de evento" no *Manual do IBM Tealeaf Event Manager***  
O Testador de Evento baseado no Portal exibe atributos e eventos baseados na etapa de forma transparente

**"Procurando dados da sessão" no *Manual do usuário do IBM Tealeaf cxImpact***  
Procurando por sessões por meio do Portal

**"RealTea Viewer - Visualização Solicitação" no *Manual do usuário do IBM Tealeaf RealTea Viewer***  
Página de visualização Solicitação para RTV.

**Nota:** Não é possível criar atributos da etapa por meio do RTV.

**"RealTea Viewer - Procura e subprocura de sessão" no *Manual do usuário do IBM Tealeaf RealTea Viewer***  
Procurando por sessões por meio do RTV

**"Configurando a indexação do CX" no *Manual de configuração do IBM Tealeaf CX***  
Como as sessões são indexadas e como os dados são incluídos para indexação

**"Agente de sessão de privacidade" no *Manual de configuração do IBM Tealeaf CX***  
O agente da sessão que é usado para mover conteúdo na solicitação



---

## Capítulo 7. Documentação e ajuda do IBM Tealeaf

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

### Visualizando a documentação do produto

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

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

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

*Tabela 13. Obtendo ajuda*

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

### Documentos disponíveis para produtos do IBM Tealeaf

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

*Tabela 14. Documentação disponível para produtos do IBM Tealeaf*

| Produtos do IBM Tealeaf | Documentos disponíveis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| IBM Tealeaf CX          | <ul style="list-style-type: none"><li>• <i>IBM Tealeaf Customer Experience Overview Guide</i></li><li>• <i>IBM Tealeaf CX Client Framework Data Integration Guide</i></li><li>• <i>IBM Tealeaf CX Configuration Manual</i></li><li>• <i>IBM Tealeaf CX Cookie Injector Manual</i></li><li>• <i>IBM Tealeaf CX Databases Guide</i></li><li>• <i>IBM Tealeaf CX Event Manager Manual</i></li><li>• <i>IBM Tealeaf CX Glossary</i></li><li>• <i>IBM Tealeaf CX Installation Manual</i></li><li>• <i>IBM Tealeaf CX PCA Manual</i></li><li>• <i>IBM Tealeaf CX PCA Release Notes</i></li></ul> |

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

| Produtos do IBM Tealeaf | Documentos disponíveis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| IBM Tealeaf CX          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>IBM Tealeaf CX RealTime Viewer Client Side Capture Manual</i></li> <li>• <i>IBM Tealeaf CX RealTime Viewer User Manual</i></li> <li>• <i>IBM Tealeaf CX Release Notes</i></li> <li>• <i>IBM Tealeaf CX Release Upgrade Manual</i></li> <li>• <i>IBM Tealeaf CX Support Troubleshooting FAQ</i></li> <li>• <i>IBM Tealeaf CX Troubleshooting Guide</i></li> <li>• <i>IBM Tealeaf CX UI Capture j2 Guide</i></li> <li>• <i>IBM Tealeaf CX UI Capture j2 Release Notes</i></li> </ul> |
| IBM Tealeaf cxImpact    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual</i></li> <li>• <i>IBM Tealeaf cxImpact User Manual</i></li> <li>• <i>IBM Tealeaf cxImpact Reporting Guide</i></li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| IBM Tealeaf cxConnect   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>IBM Tealeaf cxConnect for Data Analysis Administration Manual</i></li> <li>• <i>IBM Tealeaf cxConnect for Voice of Customer Administration Manual</i></li> <li>• <i>IBM Tealeaf cxConnect for Web Analytics Administration Manual</i></li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                   |
| IBM Tealeaf cxOverstat  | <i>IBM Tealeaf cxOverstat User Manual</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| IBM Tealeaf cxReveal    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>IBM Tealeaf cxReveal Administration Manual</i></li> <li>• <i>IBM Tealeaf cxReveal API Guide</i></li> <li>• <i>IBM Tealeaf cxReveal User Manual</i></li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| IBM Tealeaf cxVerify    | <i>IBM Tealeaf cxVerify Administration Manual</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| IBM Tealeaf cxView      | <i>IBM Tealeaf cxView User Manual</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| IBM Tealeaf CX Mobile   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>IBM Tealeaf CX Mobile Android Logging Framework Guide</i></li> <li>• <i>IBM Tealeaf Android Logging Framework Release Notes</i></li> <li>• <i>IBM Tealeaf CX Mobile Administration Manual</i></li> <li>• <i>IBM Tealeaf CX Mobile User Manual</i></li> <li>• <i>IBM Tealeaf CX Mobile iOS Logging Framework Guide</i></li> <li>• <i>IBM Tealeaf iOS Logging Framework Release Notes</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 seu representante IBM local para obter informações sobre os produtos e serviços atualmente disponíveis em sua área. Qualquer referência a produtos, programas ou serviços IBM não significa que apenas produtos, programas ou serviços IBM possam ser usados. Qualquer produto, programa ou serviço funcionalmente equivalente, que não infrinja nenhum direito de propriedade intelectual da IBM poderá ser usado em substituição a esse produto, programa ou serviço. Entretanto, a avaliação e verificação da operação de qualquer produto, programa ou serviço não-IBM são de responsabilidade do Cliente.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### LICENÇA DE COPYRIGHT:

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

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

---

## Marcas Registradas

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

---

## Considerações de Política Privada

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

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

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

A IBM requer que os Clientes (1) forneçam um link claro e notável para os termos de uso do website do Cliente (ex., política de privacidade) que inclui um link para a coleta de dados e práticas de uso da IBM e do Cliente, (2) notificar que os cookies e gifs/web beacons claros estão sendo colocados no computador do visitante pela IBM em nome do Cliente junto com uma explicação do propósito de tal tecnologia e (3) até onde exigido por lei, obtenham consentimento dos visitantes do website antes da colocação de cookies e gifs/web beacons claros colocados pelo Cliente ou 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 propósitos, consulte a Declaração de Privacidade Online da IBM em: <http://www.ibm.com/privacy/details/us/en> seção titulada "Cookies, Web Beacons and Other Technologies".





Impresso no Brasil