

IBM Tealeaf cxConnect for Web Analytics
Versión 9 Release 0.1
4 de diciembre de 2014

*Manual de administración de
cxConnect for Web Analytics*

IBM

Nota

Antes de utilizar esta información y el producto al que hace referencia, lea la información de “Avisos” en la página 29.

Contenido

Manual de administración de cxConnect for Web Analytics v

Capítulo 1. Visión general 1

Capítulo 2. Integración con Tealeaf 3

Integración de cxConnect mediante la inserción de datos 3

Integración de cxConnect mediante archivos de segmento 5

Ejemplos. 5

 Ejemplo 1 5

 Ejemplo 2 – Omniture 6

 Ejemplo 3 - Coremetrics 6

Configuración de Tealeaf 7

 Creador de segmentos 7

Capítulo 3. Servicio de creación de segmentos 9

Subida de consultas de segmento 9

 a través del portal 9

 a través del directorio de archivos 9

 Operaciones 9

Creación de segmentos para la integración 9

 Opciones de consulta 10

 Formato de consulta 11

Supervisión del servicio de creación de segmentos 12

Configuración del servicio de creación de segmentos 12

 Permisos de acceso 13

Capítulo 4. Soluciones de integración de Omniture 15

Método de integración 1 - Archivo de segmento 15

 Ejemplos 15

 Configuración de Tealeaf 16

 Configuración y uso en Omniture 16

Capítulo 5. Solución de integración de WebTrends 19

Visión general de WebTrends 19

 Ofertas actuales de WebTrends 19

 Ejemplo de integración 20

 Recopilación de datos de WebTrends 20

Integración de Tealeaf con WebTrends Analytics 21

 Requisitos previos 21

 Solución de integración 21

 Creación de informes 22

 Exportación del informe 23

 Importar informe como un segmento de Tealeaf 24

Capítulo 6. Documentación y ayuda de IBM Tealeaf 27

Avisos 29

Marcas registradas 31

Consideraciones de política de privacidad 31

Manual de administración de cxConnect for Web Analytics

IBM Tealeaf cxConnect for Web Analytics permite integrar fácilmente los datos de sesión de Tealeaf con aplicaciones analíticas web para revelar las tendencias y anomalías al tiempo que se optimizan las inversiones de la empresa. Mediante estas suites de sistemas de terceros, la analítica web puede revisar los informes y aumentar el nivel de detalle de las sesiones de Tealeaf para una investigación más detallada. También puede enviar segmentos de sesión que se generan desde la suite Web Analytics a Tealeaf para crear un conjunto de sesiones coincidentes dentro de Tealeaf.

La línea de productos IBM Tealeaf cxConnect for Data Analysis contiene los productos siguientes:

- "Manual de administración de cxConnect for Data Analysis" en el *Manual de administración de IBM Tealeaf cxConnect for Data Analysis*
- Manual de administración de cxConnect for Web Analytics
- "Manual de administración de cxConnect for Voice of Customer" en el *Manual de administración de IBM Tealeaf cxConnect for Voice of Customer*
- "Manual de administración de cxConnect for Multivariate Testing" en el *Manual de administración de IBM Tealeaf cxConnect for Multivariate Testing*

Capítulo 1. Visión general

IBM Tealeaf cxConnect for Web Analytics permite integrar fácilmente los datos de sesión de Tealeaf con aplicaciones analíticas web para revelar las tendencias y anomalías al tiempo que se optimizan las inversiones de la empresa.

Cuando los datos de Tealeaf están integrados en estas suites, los analistas de la web pueden revisar los informes de tipo embudo y aumentar el nivel de detalle de las sesiones de Tealeaf para realizar una investigación más detallada. De esta forma, el amplio conjunto de datos de Tealeaf proporciona una visión global adicional y los detalles de soporte al campo individual.

En cualquiera de los productos de analíticas web listados más abajo, puede definir un segmento de sesión basado en criterios de búsqueda que proporcione. Esta consulta se envía al servidor de IBM Tealeaf CX a través del Servicio de creación de segmentos y IBM Tealeaf cxConnect for Web Analytics genera automáticamente un segmento de sesión que contiene el conjunto de sesiones coincidentes.

- Consulte "Servicio de creación de segmentos" en el *Manual de administración de IBM Tealeaf cxConnect for Web Analytics*.

En este segmento, puede reproducir sesiones individuales o realizar un análisis adicional en el segmento.

Nota: IBM Tealeaf cxConnect for Web Analytics es un componente con licencia aparte del producto IBM Tealeaf cxConnect for Data Analysis de Tealeaf. póngase en contacto con el representante de IBM Tealeaf.

Capítulo 2. Integración con Tealeaf

Este capítulo describe los métodos para integrar aplicaciones de sistemas de terceros con la plataforma IBM Tealeaf CX utilizando IBM Tealeaf cxConnect for Data Analysis.

Los métodos disponibles para la integración son los siguientes:

Tabla 1. Integración con Tealeaf mediante cxConnect

Método	Producto IBM Tealeaf cxConnect for Data Analysis	Descripción
Enlace de reproducción	Voice of Customer	Permite reproducir una única sesión.
Inserción de datos	Voice of Customer	Permite insertar datos externos (eventos) en una sesión mediante una solicitud de imagen personalizable. Consulte "Integración de cxConnect mediante la inserción de datos".
Archivo de segmento	Web Analytics	Permite crear un segmento de sesión Tealeaf desde una lista de identificadores de sesión suministrada. Consulte "Integración de cxConnect mediante archivos de segmento" en el <i>Manual de administración de IBM Tealeaf cxConnect for Web Analytics</i> .

Integración de cxConnect mediante la inserción de datos

El método de inserción de datos de integración se utiliza para asociar el contenido del sitio web y los datos de experiencia del cliente, suministrados por sistemas de terceros y/o internos, con sesiones capturadas Tealeaf, donde la información para integrar no está incluida en los datos de secuencia HTTP capturados por Tealeaf.

La asociación de datos se lleva a cabo efectuando una solicitud, que incluye los datos que se van a asociar como parámetros de la serie de consulta, para un archivo de imágenes ubicado en la infraestructura web capturada automáticamente por Tealeaf.

Nota: La única modificación en la infraestructura web solicitada es la inclusión del archivo de imagen. El archivo de imagen debe denominarse t1_img.html.

Por motivos de optimización del rendimiento y de los datos, de forma predeterminada, el sistema Tealeaf filtra todas las solicitudes de formatos binarios comunes, como, por ejemplo, .gif y los elimina a partir de la secuencia de datos capturada. Para eludir este filtro, se utiliza la extensión .html para el archivo de imagen, asegurándose de que la solicitud y todos los datos incluidos pasan por el sistema de Tealeaf.

El URL de la solicitud de imagen es el siguiente:

```
http://<HostPathToImage>/t1_img.html?Source=<Source>&Event=<Event>&SidName=<SidName>&SidValue=<SidValue>&Custom1=<Custom1>&Custom2=<Custom2>
```

Nota: Cualquier número de pares de nombre/valor personalizados pueden incluirse en los parámetros de la serie de consulta de la solicitud. En todos los casos, son preferibles los valores sin espacios.

Tabla 2. Integración de cxConnect mediante la inserción de datos

Parámetro	¿Necesario?	Tipo	Descripción
HostPathToImage	Y	[serie]	Vía de acceso al archivo <code>tl_img.html</code> en la infraestructura web de destino.
Source	N	[serie]	Se utiliza para identificar el sistema de terceros o interno que está generando la solicitud.
Event	N	[serie]	Se utiliza para identificar el tipo de evento de la solicitud. (por ej. <code>start</code> , <code>completo</code> , etc.)
SidName	N	[serie]	Se utiliza para identificar el nombre de la cookie que se utiliza para la gestión de sesiones en el sistema de Tealeaf. Nota: Si los pares de nombre/valor de cookie de la sesión no se asocian automáticamente con la solicitud. Si se sobrescriben, entonces el parámetro <code>SidName</code> es necesario para asociar la solicitud con la sesión de origen. De lo contrario, la solicitud de imagen se convertirá en una sesión de un hit en Tealeaf y se puede descartar.
SidValue	N	[serie]	Se utiliza para identificar el valor de la cookie que se utiliza para la gestión de sesiones en el sistema de Tealeaf. Nota: Si los pares de nombre/valor de cookie de la sesión no se asocian automáticamente con la solicitud o si se sobrescriben, entonces el parámetro <code>SidValue</code> es necesario para asociar la solicitud con la sesión de origen. De lo contrario, la solicitud de imagen se convertirá en una sesión de un hit en Tealeaf y se puede descartar.

Integración de cxConnect mediante archivos de segmento

El método de integración de archivos de segmento se utiliza para automatizar la creación de un segmento de sesión de Tealeaf que corresponde a un segmento definido en un sistema de terceros.

La integración y automatización se lleva a cabo suministrando un archivo, que contiene una lista de valores que identifican las sesiones de cliente exclusivas, al Creador de segmentos de Tealeaf configurado. Cuando el Creador de segmentos haya creado el segmento de sesión, éste estará disponible para su revisión y análisis a través del portal Tealeaf.

- Para obtener más información sobre la configuración del creador de segmentos, consulte la sección Integración de "Configuración de CX" en el *Manual de administración de IBM Tealeaf cxImpact*.

Ejemplos

Los ejemplos siguientes muestran cómo se crean segmentos de sesión en IBM Tealeaf.

Ejemplo 1

En el ejemplo siguiente, se muestra cómo una lista de sesiones generada desde Google Analytics se utiliza para crear un segmento de sesión en Tealeaf.

Las siguientes funciones JavaScript permiten que el valor de la cookie que se utiliza para identificar sesiones de cliente exclusivas en Tealeaf se incluya en informes de Google Analytics y se exporte desde ellos:

- Debemos asumir que la cookie que se utiliza para identificar sesiones exclusivas se denomina TLTSID y el ID del rastreador de Google Analytics es UA-4040192-1.

```
<!-- BEGIN TEALEAF INTEGRATION CODE -->
<script type="text/javascript">
<!--// Begin example Tealeaf integration
// Function retrieves the specified cookie value used for identifying unique
// customer sessions.

function TLGetCookie(c_name)
{if (document.cookie.length>0)
{
c_start=document.cookie.indexOf(c_name + "=");if (c_start!=-1)
{
c_start=c_start + c_name.length+1;
c_end=document.cookie.indexOf(";",c_start);if (c_end==-1) c_end=document.cookie.length;return unescape(document.cookie.substring(c_start,c_end));
}
}return "";
}
-->
</script>
<!-- END TEALEAF INTEGRATION CODE -->

<!-- BEGIN GOOGLE ANALYTICS CODE -->
<script type="text/javascript">var gaJsHost = (("https:" == document.location.protocol) ? "https://ssl." :
"http://www.");
document.write("\<script src='"+ gaJsHost
+ "google-analytics.com/ga.js' type='text/javascript'\</script>" );
</script>
<script type="text/javascript">var pageTracker = _gat._getTracker("UA-4040192-1");
pageTracker._initData();

_var TlSessionizationName='TLTSID';
_var TlSessionizationValue=TLGetCookie(TlSessionizationName);_

pageTracker._setVar("TlSessID/" + TlSessionizationValue);
</script>
<!-- END GOOGLE ANALYTICS CODE -->
```

Al incluir la llamada de rastreo `pageTracker._setVar("TlSessID/" + TlSessionizationValue);`, estamos creando un segmento definido por el usuario en Google Analytics para el análisis de datos y la eventual exportación.

Actualmente, el límite para la exportación de datos de Google Analytics es de 50.000 filas.

Para incluir el valor mencionado que sirve para definir las visitas exclusivas:

1. Debe seleccionar la opción de segmento Definido por el usuario segmento. Esta opción muestra todos los valores de TLSessID/ en la primera columna del informe.
2. Para asegurarse de que se exportan los primeros 50.000 valores (no sólo los que se visualizan actualmente en la pantalla), debe añadir &limit=50000 a los parámetros URL GET y ejecutar el mandato GET HTTP antes de completar una exportación .csv.
3. Después de exportar, debe eliminar TLSessID/ del conjunto de datos.
4. Debe colocar el archivo limpio en el directorio del Creador de segmentos configurado.

Ejemplo de exportación de archivo de datos en bruto

Un ejemplo de un archivo en bruto de exportación.

```
User Defined Value,Visits,Pages/Visit,Avg. Time on Site,% New Visits,
Bounce Rate,Visits,Completed Orders,Goal Conversion Rate,
Per Visit Goal Value,Visits,Revenue,Transactions,Average Value,
Ecommerce Conversion Rate,Per Visit Value
TLSessID/293E9A5E5CAF105C000DEE7EE2F16E35,8,1,0,1,0,8,0,0,0,8,0,0,0,0,0
TLSessID/ECFEF562531B10530476BA91ED9DBC59,4,5.5,45.5,0,0,4,0,0,0,4,0,0,0,0,0
TLSessID/0DBDEE1C5A7D105A0573E16571F7F785,2,3,12,0.5,0,2,0,0,0,2,0,0,0,0,0
TLSessID/138F2D98586F105800E7CC06F65018AE,2,4,208,0.5,0,2,0,0,0,2,0,0,0,0,0
TLSessID/277D7D6C527C1052088CADA14E296CFB,2,12,135,0,0,2,0,0,0,2,0,0,0,0,0
TLSessID/347DB4E45279105207DDDEE1E6FF8C80,2,5,197.5,0,0,2,0,0,0,2,0,0,0,0,0
TLSessID/3D476522570910570004E16571F7F785,2,3.5,85.5,0,0,2,0,0,0,2,0,0,0,0,0
TLSessID/4A28CAFE526010520213B3668C2E53B0,2,3.5,36.5,0,0,2,0,0,0,2,0,0,0,0,0
```

Ejemplo de exportación de archivo tras limpieza de datos

Un ejemplo de un archivo de exportación tras la limpieza de datos.

```
293E9A5E5CAF105C000DEE7EE2F16E35
ECFEF562531B10530476BA91ED9DBC59
0DBDEE1C5A7D105A0573E16571F7F785
138F2D98586F105800E7CC06F65018AE
277D7D6C527C1052088CADA14E296CFB
347DB4E45279105207DDDEE1E6FF8C80
3D476522570910570004E16571F7F785
4A28CAFE526010520213B3668C2E53B0
```

Ejemplo 2 – Omniture

Un ejemplo de cómo se crean los segmentos de sesión en Omniture.

1. Código TLSessID
2. Defina el segmento en Omniture.
3. Defina la tarea de exportación de DataWarehouse en Omniture.
 - a. Ubicación del FTP
4. Defina el procedimiento de la empresa para recuperar, limpiar y mover la exportación.

Ejemplo 3 - Coremetrics

Un ejemplo de cómo se crean los segmentos de sesión en Coremetrics.

1. Código TLSessID o evento de conversión Client Session ID.
 - a. Añada un archivo JS que incluya el evento de conversión Client Session ID como parte de la función cmCreateTechPropsTag.
 - b. Añada cmCreateConversionEventTag(TLSessID, "2", "TLSessIDEvent", "100").
2. Defina un segmento en Coremetrics.
3. Defina el destino de FTP en Coremetrics.

4. Defina el segmento clave en Coremetrics.
5. Defina la tarea Exportar creador de segmentos en Coremetrics:
 - a. Recurrente
 - b. Eventos completados
 - c. Basado en la sesión
6. Defina el procedimiento de la empresa para recuperar, limpiar y mover la exportación.

Configuración de Tealeaf

Para configurar algunos parámetros adicionales debe completar la integración.

Para completar la configuración del método de integración del archivo de segmento, los parámetros del Creador de segmentos deben establecerse a través del portal Tealeaf.

- Para obtener más información, consulte la sección Integración de "Configuración de CX" en el *Manual de administración de IBM Tealeaf cxImpact*.

Creador de segmentos

Para completar la configuración del método de integración del archivo de segmento, los parámetros del Creador de segmentos deben establecerse a través del portal Tealeaf.

- Para obtener más información, consulte la sección Integración de "Configuración de CX" en el *Manual de administración de IBM Tealeaf cxImpact*.

Capítulo 3. Servicio de creación de segmentos

El servicio de creación de segmentos de Tealeaf se puede utilizar para crear segmentos de sesión basándose en consultas especificadas externamente de los datos de sesión de Tealeaf. Por ejemplo, una aplicación de terceros puede especificar un conjunto de consultas en un archivo, que a continuación se ejecutan para generar un nuevo segmento de sesión.

Nota: El servicio de creación de segmentos es un componente de IBM Tealeaf cxConnect for Web Analytics, un componente con licencia aparte del sistema IBM Tealeaf CX. póngase en contacto con el representante de IBM Tealeaf.

Subida de consultas de segmento

Este servicio sondea en un directorio preconfigurado dentro del directorio de instalación de Tealeaf los archivos de consulta, ejecuta las consultas y ensambla los datos de sesión devueltos en un segmento de sesión. A continuación, el segmento estará disponible a través del portal.

- Cuando la clave de licencia permite utilizar el servicio, el Servicio de creación de segmentos se inicia automáticamente con el servicio de datos.

a través del portal

El método preferido es cargar el archivo en el directorio a través del portal Tealeaf. Consulte "Gestión de segmentos de sesión" en el *Manual de usuario de IBM Tealeaf cxResults*.

a través del directorio de archivos

Se preparan consultas de segmentos preparados desde el directorio siguiente:

<Directorio de instalación de Tealeaf>\Integration\Segments

Operaciones

Cuando el Creador de segmentos sondea el directorio Segments, intenta convertir los archivos .txt, .csv o bien .zip del directorio en conjuntos de consultas del conjunto de datos de sesión de Tealeaf.

1. Si el proceso se realiza correctamente, el segmento pasa a estar disponible a través de la página Gestión de segmentos de sesión. Consulte "Gestión de segmentos de sesión" en el *Manual de usuario de IBM Tealeaf cxResults*.
2. El archivo de origen se mueve al directorio siguiente:
<Directorio de instalación de Tealeaf>\Integration\Completed
3. Si hay un error, el archivo se mueve al directorio completado y el error se registra en el archivo de registro. En este caso, no se crea ningún segmento de sesión.

Creación de segmentos para la integración

El servicio de creación de segmentos puede crear segmentos fuera de los archivos de origen en los formatos siguientes:

- .txt
- .csv

- .zip, que contiene contenido en formato .txt o .csv

Opciones de consulta

Si lo desea, puede especificar los valores de importación de las consultas en el archivo de la sesión. De lo contrario, se aplican los valores predeterminados.

Nota: A menos que se especifique lo contrario en el archivo de importación, los parámetros de consulta de los segmentos importados utilizan los valores de parámetro predeterminados tal como se han configurado en el portal. Si utiliza con regularidad el Servicio de creación de segmentos para importar segmentos desde un único sistema externo, debe configurar los valores predeterminados del portal para dar soporte a esta integración, en lugar de configurar manualmente cada archivo de importación para insertar estos valores, tal como se describe a continuación. Para obtener más información sobre las definiciones de cada valor y su valor predeterminado, consulte "Gestión de segmentos de sesión" en el *Manual de usuario de IBM Tealeaf cxResults*.

El siguiente ejemplo muestra una consulta, tal como aparecería en un archivo de texto. En el siguiente ejemplo, el campo de búsqueda que se consulta es ordernum para los valores A123, B456, o C789.

En el archivo, cada consulta debe estar en una sola línea, aparte:

```
#Options
#!MD5=N
#!DATA_COLUMN=0
#!DELIMITER=|
#!ID_PREFIX=NOTHING
#!SEGMENT_NAME=Order Number Search
#!DATE_SPAN=3
#!SEARCH_TERM=ordernum
#!SEGMENT_OWNER=admin
#!ID_PREFIX_USE=N
#!SHARE_SEGMENT=N
A123
B456
C789
```

Opción

Descripción

MD5 Si se establece en Y, se aplica un hash MD5 a la serie de consulta para normalizarla para la ejecución de la consulta.

DATA_COLUMN

La columna del archivo de datos que contiene los valores del término de búsqueda. Si cada línea es un valor único, establezca este valor en 0.

DELIMITER

El delimitador de columna en el archivo de consulta. Están soportados los valores siguientes:

- | (barra vertical)
- , (coma)
- (tab) - utilizar la palabra clave TAB

ID_PREFIX

El prefijo del ID de integración que se utiliza para identificar los términos de búsqueda. Si no se utiliza ningún prefijo de ID de integración (ID_PREFIX_USE=N), establezca este valor en NOTHING.

- Para obtener más información sobre este valor, consulte "Configuración de CX" en el *Manual de administración de IBM Tealeaf cxImpact*.

SEGMENT_NAME

El nombre del segmento tal como aparece en el portal después de que una importación se realice de forma satisfactoria.

DATE_SPAN

El número de días anteriores a la fecha actual en los que se buscan datos coincidentes.

SEARCH_TERM

El nombre de variable en los datos de solicitud para el que se deben buscar valores coincidentes.

SEGMENT_OWNER

Después de la importación, este valor identifica el propietario del segmento entre usuarios de Tealeaf.

ID_PREFIX_USE

Establezca este valor en Y para utilizar un prefijo de ID de integración con el fin de marcar el comienzo de los campos en los datos.

- El valor del prefijo se define en la opción ID_PREFIX anterior.
- El final de los datos de cada campo está definido por un delimitador (definido en el parámetro DELIMITER anterior) o al final de la línea.

SHARE_SEGMENT

Para compartir este segmento con todos los usuarios de Tealeaf después de que se haya importado correctamente, establezca este valor en Y.

valores

Puede especificar valores cuyo campo debe buscar en SEARCH_TERM como líneas individuales para cada valor.

Formato de consulta

Cada línea de un archivo de segmento representa una consulta diferente de la base de datos de Tealeaf. Las siguientes opciones y valores determinan el formato:

Opciones de formato

Descripción

MD5=N Los datos del archivo de texto para que se utilice la consulta de búsqueda. El hash MD5 no se aplica antes de que comience la búsqueda.

DATA_COLUMN=0

Cuando este valor se establece en 0, se prevé que el archivo resultante sea una única columna de valores.

DATE_SPAN=20

La consulta se crea para realizar búsquedas durante los 20 días de datos anteriores.

SEARCH_TERM

Este valor indica el campo de variable de solicitud para el cual se buscan valores que coincidan con la columna de datos.

ID_PREFIX=N

No hay ningún prefijo de ID de integración en uso. La columna de datos sólo contiene valores de texto simple.

Las siguientes opciones y valores no son relevantes para esta consulta:

- DELIMITER
- ID_PREFIX=NOTHING

Después de que la consulta se haya ejecutado y de que haya devuelto algunas sesiones, los valores siguientes se aplican al segmento generado:

Opción

Descripción

SEGMENT_NAME

El nombre legible por el usuario (Prueba sólo en el ejemplo anterior) aparece en la página Gestión de segmentos de sesión.

SEGMENT_OWNER

El ID de usuario de Tealeaf del propietario del segmento generado: joeuser.

SHARE_SEGMENT

Dado que este valor está establecido en N, el segmento es un segmento privado sólo visible para los administradores joeuser y Tealeaf.

Supervisión del servicio de creación de segmentos

Puede supervisar el progreso del Servicio de creación de segmentos a través de la página Gestión de segmentos de sesión en el portal Tealeaf.

El servicio detecta los archivos nuevos en el directorio de segmentos y los procesa inmediatamente. Cuando las consultas finalizan, el segmento de sesión ensamblado está disponible a través de la página Gestión de segmentos de sesión.

Nota: Para cualquier segmento importado de la página Gestión de segmentos de sesión, verifique si la columna Recuento de sesiones contiene un valor distinto de cero. En esta columna, un valor de 0 indica que las consultas no se han realizado satisfactoriamente.

Consulte "Gestión de segmentos de sesión" en el *Manual de usuario de IBM Tealeaf cxResults*.

Configuración del servicio de creación de segmentos

Todas las opciones para configurar el servicio de creación de segmentos están disponibles a través del portal.

1. En el menú Portal, seleccione **Tealeaf > Gestión de portal**.
2. En el panel izquierdo, seleccione **IBM Tealeaf CX Configuración**.
3. Seleccione la categoría Integración.

Consulte "Configuración de CX" en el *Manual de administración de IBM Tealeaf cxImpact*.

Para obtener más información sobre la configuración de permisos de acceso para los segmentos, consulte "Permisos de acceso de informe" en el *Manual de administración de IBM Tealeaf cxImpact*.

Permisos de acceso

Para obtener más información sobre la configuración de permisos de acceso para los segmentos, consulte "Permisos de acceso de informe" en el *Manual de administración de IBM Tealeaf cxImpact*.

Capítulo 4. Soluciones de integración de Omniture

Este documento describe los métodos para integrar la plataforma de IBM Tealeaf CX con Omniture. La integración optimiza el enfoque de integración del archivo de segmento.

Nota: Esta solución de integración requiere el producto IBM Tealeaf cxConnect for Web Analytics, un componente con licencia aparte del sistema IBM Tealeaf CX. Póngase en contacto con el representante de IBM Tealeaf.

- **“Método de integración 1 - Archivo de segmento”** - Permite crear un segmento de sesión Tealeaf desde un archivo que contiene una lista de valores suministrados.

Método de integración 1 - Archivo de segmento

El método de integración de archivos de segmento se utiliza para automatizar la creación de un segmento de sesión de Tealeaf que corresponde a un segmento definido en un sistema de terceros.

La integración y automatización se lleva a cabo suministrando un archivo, que contiene una lista de valores que identifican las sesiones de cliente exclusivas, al Creador de segmentos de Tealeaf configurado. Cuando el Creador de segmentos haya creado el segmento de sesión, éste estará disponible para su revisión y análisis a través del portal Tealeaf.

Ejemplos

Para todos los ejemplos, adopte los parámetros clave de integración siguientes:

Prefijo: TLTIID_

Delimitador: ,

Consulte "Configuración de CX" en el *Manual de administración de IBM Tealeaf cxImpact*.

Ejemplo 1

En el siguiente ejemplo, se muestra de forma detallada como se crean segmentos de sesión en Tealeaf, basándose en informes planificados diariamente que genera un analista empresarial.

Además de suministrarse a personas específicas a través del correo electrónico, los informes diarios también se colocan en un directorio interno compartido. Como parte del ejemplo, se ha definido e implementado previamente un proceso interno que copia los informes diarios en el directorio de integración de Tealeaf. Cada mañana, el analista empresarial revisa y analiza el segmento previamente creado a través del portal Tealeaf.

Example report (ScheduledDailyOrders20090117.csv)

```
CustomerId,IntegrationKey,Visits,Pages/Visit,AvgTime,Orders,Revenue
2313182512,TLTIID_293E9A5E5CAF105C000DEE7EE2F16E35,1,14.4,172.8,1,78.11
8388107683,TLTIID_ECFEF562531B10530476BA91ED9DBC59,2,20.1,215.07,3,64.12
6970467013,TLTIID_0DBDEE1C5A7D105A0573E16571F7F785,3,24,343.2,3,177.4
1466584925,TLTIID_138F2D98586F105800E7CC06F65018AE,3,28.8,429.12,3,169.22
6254196733,TLTIID_277D7D6C527C1052088CADA14E296CFB,1,18.4,97.52,3,83.69
```

7396376859,TLTIID_347DB4E45279105207DDDEE1E6FF8C80,2,24.9,488.04,2,58.47
9624778192,TLTIID_3D476522570910570004E16571F7F785,3,17.3,167.81,1,101.02
9710688245,TLTIID_4A28CAFE526010520213B3668C2E53B0,3,26.1,195.75,1,234.59

Pasos

Para ver los segmentos de sesión,

1. Inicie la sesión en el portal Tealeaf.
2. En el menú Portal, vaya a la página Segmentos de sesión pulsando **Analizar > Segmentos de sesión > Gestionar segmentos de sesión**. Consulte "Gestión de segmentos de sesión" en el *Manual de usuario de IBM Tealeaf cxResults*.
3. Pulse **Ver lista de sesiones** para revisar las sesiones de cliente.

Ejemplo 2

En el siguiente ejemplo, se muestra de forma detallada como se crean segmentos de sesión en Tealeaf, basándose en informes ad-hoc. El ejemplo 2 determina cómo un analista empresarial puede importar manualmente y a continuación, revisar y analizar los segmentos de sesión a través del portal Tealeaf.

Example Report (AdHocDailyOrders20090117.csv)

```
CustomerId,IntegrationKey,Visits,Pages/Visit,AvgTime,Orders,Revenue  
2313182512,TLTIID_293E9A5E5CAF105C000DEE7EE2F16E35,1,14.4,172.8,1,78.11  
8388107683,TLTIID_ECFEF562531B10530476BA91ED9DBC59,2,20.1,215.07,3,64.12  
6970467013,TLTIID_0DBDEE1C5A7D105A0573E16571F7F785,3,24,343.2,3,177.4  
1466584925,TLTIID_138F2D98586F105800E7CC06F65018AE,3,28.8,429.12,3,169.22  
6254196733,TLTIID_277D7D6C527C1052088CADA14E296CFB,1,18.4,97.52,3,83.69  
7396376859,TLTIID_347DB4E45279105207DDDEE1E6FF8C80,2,24.9,488.04,2,58.47  
9624778192,TLTIID_3D476522570910570004E16571F7F785,3,17.3,167.81,1,101.02  
9710688245,TLTIID_4A28CAFE526010520213B3668C2E53B0,3,26.1,195.75,1,234.59
```

Pasos

1. Inicie la sesión en el portal Tealeaf.
2. Vaya a la página Gestionar segmentos de sesión pulsando **Analizar > Segmentos de sesión > Gestionar segmentos de sesión**. Consulte "Gestión de segmentos de sesión" en el *Manual de usuario de IBM Tealeaf cxResults*.
3. Pulse **Importar un segmento** para empezar a importar un segmento de sesión.
4. Después de que el segmento de sesión se haya importado, podrá revisar dicho segmento. Consulte La página Gestión de segmentos de sesión para obtener más información.

Configuración de Tealeaf

Para completar la configuración del método de integración del archivo de segmento, es necesario establecer los parámetros del Creador de segmentos a través del portal Tealeaf.

Creador de segmentos

Para obtener más información sobre el creador de segmentos, consulte:

- "Servicio de creación de segmentos en el *Manual de administración de IBM Tealeaf cxConnect for Web Analytics*
- "Configuración de CX" en el *Manual de administración de IBM Tealeaf cxImpact*

Configuración y uso en Omniture

Esta sección describe la configuración y el uso en Omniture.

Requisitos previos

- SiteCatalyst v13 o una versión superior
- Variable de conversión personalizada disponible (eVar)
- DataWarehouse (si el recuento de sesiones mensuales supera 500K)
- Discover (Opcional)

Limitaciones

- SiteCatalyst tiene un límite de 500K de valores exclusivos por eVar por mes

Pasos de integración

1. Determine la clave de integración compartida que se va a utilizar. A menudo, esta clave es la cookie que se utiliza para la gestión de sesiones en Tealeaf.
2. Modifique la infraestructura de códigos de sitios web para pasar la clave de integración a una variable predefinida en SiteCatalyst, que a menudo es una eVar personalizada.

Nota: Tealeaf recomienda añadir un prefijo TLTIID_ a la clave. La variable de conversión personalizada (eVar48) se llena con la clave de integración.

```
var IntegrationKey = "TLTIID_" + TLGetCookie("TLTSID");  
s.eVar48=IntegrationKey;
```

3. Añada la clave de integración a los valores de integración en Tealeaf. Consulte "Configuración de CX" en el *Manual de administración de IBM Tealeaf cxImpact*.
4. Configure un alias descriptivo en SiteCatalyst para la variable que se utiliza para la integración.
5. **SiteCatalyst:** Si está utilizando SiteCatalyst, configure la subrelación para la variable que se utiliza en la integración.
6. **DataWarehouse:** Si está utilizando DataWarehouse, configure el destino de entrega de FTP.
7. Si está utilizando la entrega FTP, defina un proceso interno para recuperar los informes de DataWarehouse y trasladarlos al directorio de integración de Tealeaf configurado.

Uso mediante SiteCatalyst

1. Inicie la sesión en Omniture y vaya a SiteCatalyst.
2. Durante el análisis del rendimiento del sitio web, vaya hasta el informe de subrelación basado en la variable que se utiliza para la integración.

Nota: La subrelación de la variable de integración debe estar preconfigurada. Consulte "Pasos de integración".

3. Descarga los datos de informe en formato CSV y guarde el archivo en el sistema de archivos local.
4. Inicie la sesión en Tealeaf e importe los datos de informe de subrelación utilizando la opción **Importar segmento** de la pantalla Gestionar segmentos de sesión. Consulte "Gestión de segmentos de sesión" en el *Manual de usuario de IBM Tealeaf cxResults*.
5. Después de que el proceso del creador de segmentos se haya completado, analice y gestione la experiencia del cliente y el comportamiento del segmento de visitante identificado por los datos de informe de subrelación importados.

Uso mediante DataWarehouse

1. Inicie la sesión en Omniture y vaya a DataWarehouse.

2. Defina informes periódicos, programados o ambos tipos de informe para extraer segmentos de interés.

Nota: Los informes deben incluir la variable de integración predeterminada. Consulte "Pasos de integración" en la página 17.

Nota: Los informes de FTP entrega configurado optimizarán el proceso de recuperación de FTP predefinido.

3. Inicie la sesión en el portal Tealeaf para analizar y gestionar la experiencia del cliente y el comportamiento del segmento de visitante identificado por un informe DataWarehouse preconfigurado.
4. Si los informes DataWarehouse están configurados para entregarse por correo electrónico, descargue e impórtelos a Tealeaf a través de la opción Importar segmento de la interfaz de Gestionar segmentos de sesión. Consulte "Gestión de segmentos de sesión" en el *Manual de usuario de IBM Tealeaf cxResults*.
5. Ahora, puede analizar el segmento.

Capítulo 5. Solución de integración de WebTrends

Este capítulo describe una técnica para integrar Tealeaf con su solución WebTrends. Tras un resumen del conjunto de soluciones WebTrends, el documento se centra en los métodos de integración con WebTrends Analytics que utiliza el Servicio de creación de segmentos en Tealeaf para importar segmentos de sesiones generadas por WebTrends.

- Consulte "Servicio de creación de segmentos" en el *Manual de administración de IBM Tealeaf cxConnect for Web Analytics*.

Visión general de WebTrends

WebTrends ha sido una de las soluciones pioneras en el mercado de Web Analytics y sigue conservando su liderazgo en ese mercado. El conjunto de soluciones ha evolucionado a lo largo del tiempo de un contador de hits basado en un software básico a una compleja solución Web Analytics de empresa que puede suministrarse en un modelo de software, bien como un servicio (SAAS) o como un producto de software instalado.

Ofertas actuales de WebTrends

La suite actual de WebTrends tiene un número de ofertas de productos en el espacio de Web Analytics:

WebTrends Analytics. Es la solución analítica de web principal proporcionada por WebTrends. Este producto lo utiliza actualmente la gran mayoría de clientes de WebTrends. Se puede suministrar como un software alojado o como un servicio (conocido como WebTrends OnDemand) o como un producto de software instalado.

WebTrends Marketing Warehouse. Este nivel base de los módulos de análisis para el visitante de gama alta de WebTrends es una despensa de datos del servidor SQL con un esquema publicado.

- Contiene tablas que guardan registros de visitantes individuales (se suelen identificar por el uso de cookies de visitantes de origen de WebTrends) y también tablas de "transacción" que registran "eventos" específicos que se producen durante la visita de usuarios (se basa en códigos).
- Contiene tablas de búsqueda que se pueden llenar desde sistemas externos (por ejemplo, detalles de SKU del producto, detalles de la campaña, nombres de clientes, direcciones, etc).
- Se puede acceder a los datos del almacén mediante una herramienta de consulta nueva de WebTrends que presenta una capa de abstracción del negocio para facilitar el uso de los usuarios de negocio o bien grabando directamente SQL en la base de datos (está restringido si se utiliza la versión OnDemand; se tienen que obtener consultas escritas por WebTrends y se cargan para cada definición de consulta). También se pueden planificar extractos de datos y enviarlos a FTP, por correo electrónico, etc. Los otros métodos de acceso son Visitor Intelligence (ver más abajo) y Explore – que es una herramienta de segmentación basada en el árbol de decisiones.
- También se puede implementar Marketing Warehouse como una solución alojada (OnDemand) o una solución de software On-Premise.

WebTrends Visitor Intelligence. Visitor Intelligence es un nivel de análisis que se basa en la tecnología OLAP de los servicios de análisis de Microsoft. Permite que un usuario de negocio corte y fragmente un cubo de datos predefinidos para segmentar y analizar el comportamiento de los visitantes.

- Se utiliza principalmente para identificar micro segmentos para campañas de marketing específicas; Visitor Intelligence se carga de una forma programada unas cuantas veces al día, desde la base de datos Marketing Warehouse. Es especialmente útil para sitios eCommerce de tamaño pequeño a mediano.
- Visitor Intelligence SOLAMENTE está disponible en formato alojado (OnDemand).
- Visitor Intelligence requiere Marketing Warehouse.

WebTrends Score. Este producto se utiliza para medir el interés y compromiso de los visitantes. Se otorgan puntuaciones a visitantes individuales en función de su actividad en el sitio web. Estas puntuaciones se almacenan en Marketing Warehouse y se pueden consultar desde allí o bien se pueden analizar en los cubos de Visitor Intelligence.

- Esta solución permite la segmentación de visitantes en base al interés, al compromiso en el sitio o en áreas específicas (por ejemplo, visitantes que compran zapatos con cierta regularidad).
- No existe ninguna práctica recomendada definida sobre esta forma de puntuación y la mayoría de empresas y organizaciones siguen luchando por que se implementen los aspectos básicos de segmentación de visitantes de la web.
- WebTrends Score requiere Marketing Warehouse.

Ejemplo de integración

A modo de ejemplo, esta sección se centra en la integración de Tealeaf con WebTrends Analytics, la solución Analytics más emblemática. También es la solución que más se utiliza.

Nota: Tealeaf es técnicamente capaz de integrarse con Marketing Warehouse. Sin embargo, esta solución de integración todavía no se ha probado. Para obtener más información, póngase en contacto con Tealeaf Professional Services.

Recopilación de datos de WebTrends

El método más común de recopilación de datos para WebTrends es utilizar códigos JavaScript .

- Se inserta un código estándar JavaScript en la página, que es normalmente un archivo de inclusión llamado por los códigos <SCRIPT> de la página.
- Los metadatos para proporcionar información adicional acerca de la página se implementan en forma de <META> códigos en la sección <HEAD> de la página.
- No hay necesidad de crear variables JavaScript dentro de la sección <BODY> de la propia página.

Por ejemplo, en WebTrends, las páginas pueden asignarse a **grupos de contenido**, que WebTrends utiliza para agregar páginas bajo una sola referencia. Para asignar una página al grupo de productos de contenido, debe incluir el siguiente código <META>:

```
<META name=WT.cg_n content="Products"/>
```

Hay una serie de nombres de código <META> estándar de WebTrends que se usan para llenar informes acerca de funciones específicas de WebTrends. Por ejemplo, para pasos de funnel, use WT.si_x. Para Ingresos, utilice WT.tx_s, y así sucesivamente.

También es posible llenar completamente los códigos <META> personalizados para datos personalizados de los que desee crear un informe en WebTrends.

Nota: Lo más recomendable actualmente es utilizar el prefijo WT.z para estas variables personalizadas. También se puede utilizar el prefijo DCSExt.

Integración de Tealeaf con WebTrends Analytics

El método de integración de Tealeaf que se describe a continuación se ha validado para el producto WebTrends Analytics.

- Algunos de los pasos siguientes son cambios necesarios en la integración si la solución WebTrends está alojada.

Requisitos precios

Hay un número de requisitos precio para integrar la solución WebTrends con Tealeaf.

Cualquier producto WebTrends Analytics (software o bien OnDemand) que incluye la posibilidad de informes personalizados.

Productos soportados:

- WebTrends Analytics Advanced Analysis (software)
- WebTrends Analytics Advanced Marketing (OnDemand)
- WebTrends Analytics Commerce Edition (OnDemand)
- Cualquier versión de WebTrends Analytics a la que se haya aplicado el paquete adicional de Informes personalizados.

Los códigos JavaScript se deben utilizar como método de recopilación de datos para WebTrends.

- Es posible utilizar registros de servidor web como una fuente de datos para el software de WebTrends instalado. Actualmente, este método de recopilación de datos no está soportado para la integración de WebTrends con Tealeaf.

Solución de integración

Para facilitar la integración, la aplicación web debe emitir un identificador de sesión que puede ser utilizado tanto por Tealeaf como por WebTrends. Este identificador de sesión debe insertarse en el código <META> adecuado para que lo utilice WebTrends. Tealeaf se puede configurar para que se extraiga y utilice este identificador de sesión como identificador de sesión de Tealeaf.

Para definir este identificador de sesión es posible que se requiera la participación del equipo de desarrollo web. Para obtener más información, póngase en contacto con Tealeaf Professional Services.

La integración de WebTrends con Tealeaf depende de que se implemente un código <META> personalizado en cada página de la aplicación web que contiene el ID de sesión utilizado por Tealeaf. Esta inclusión permite crear informes en WebTrends que se pueden exportar como segmentos de sesión, que se pueden importar a

Tealeaf mediante el portal de forma ad-hoc o en modalidad de proceso por lotes utilizando el Servicio de creación de segmentos de Tealeaf.

Consulte "Servicio de creación de segmentos" en el *Manual de administración de IBM Tealeaf cxConnect for Web Analytics*.

Código <META> de integración

Se recomienda utilizar un código personalizado <META> denominado WT.z_tl_sessionid. Este código debe utilizarse para capturar el ID de sesión de Tealeaf.

En cada página, este identificador se implementa como un código <META> que tiene el aspecto siguiente:

```
<META name=WT.z_tl_sessionid content="_insertar identificación de sesión aquí_"/>
```

Cuando este código se ha implementado y desplegado en cada página correspondiente de la aplicación web, WebTrends empieza a recopilar los datos de informe necesarios para la exportación.

Creación de informes

Cuando se han recopilado los datos, el siguiente paso es crear el informe en el que se basa la exportación del segmento de la sesión.

WebTrends Analytics incluye un recurso de creación de informes personalizado. En el creador de informes personalizados, el usuario de WebTrends debe completar los pasos siguientes:

1. Crear una dimensión personalizada basándose en el parámetro WT.z_tl_sessionid. Esta dimensión debe estar configurada para contar con la primera aparición durante la visita.
2. Crear un informe personalizado con la nueva dimensión personalizada como la primera dimensión del informe.
 - Es posible tener hasta 2 dimensiones en un solo informe, y también se pueden aplicar en dicho informe filtros personalizados.
 - No es importante conocer qué métrica se utiliza en el informe. Algunos ejemplos útiles son las vistas Visitas o Página.

Límites de tabla

Los informes de WebTrends Analytics están limitados por un concepto llamado límites de tabla. En WebTrends, los **límites de tabla** establecen límites en torno al informe para que la interfaz de creación de informes y la estructura de datos propietarios subyacente ofrezca un rendimiento de alto nivel. Estos parámetros limitan la cantidad de datos que se pueden llenar en el informe en cualquier momento determinado.

- Cuando se alcanza el límite, WebTrends recorta automáticamente las entradas menos populares o bien deja de llenarlas con datos nuevos, en función de la estructura del informe.

Un informe que contiene identificadores de sesión como primera dimensión es probable que sea muy grande, y es probable que los límites de la tabla se encuentren muy rápidamente. Si el informe alcanza los límites de la tabla, el curso de acción depende de si se utiliza la versión software o WebTrends:

- **Alojada (WebTrends OnDemand)**. El administrador de WebTrends deberá ponerse en contacto con el centro de soporte técnico de WebTrends y solicitarle que aumenten los límites de los informes específicos que se utilizan para

exportar segmentos de sesión para Tealeaf. Para obtener más información acerca de cómo configurar los límites, consulte “Creación de informes sobre mejores prácticas para los informes de integración de Tealeaf”.

- **Software instalado.** El administrador de WebTrends puede modificar los límites de tabla en los informes y puede aumentarlos para informes específicos. Sin embargo, aún hay que seguir revisando y cumpliendo las prácticas recomendadas que se indican a continuación.

Creación de informes sobre mejores prácticas para los informes de integración de Tealeaf

Prácticas recomendadas para los informes de integración de Tealeaf

1. Cree un perfil de WebTrends aparte para los informes de integración de Tealeaf. Un perfil de WebTrends es un conjunto de informes estándar y personalizados que tienen reglas comunes y a los que se les aplican valores cuando se procesan. Debe crearse un perfil de integración específico de Tealeaf. Sólo debe contener los informes de integración de Tealeaf.
2. Consulte el perfil de WebTrends para crear informes basados en el intervalo de tiempo más corto posible. Puede configurar un perfil para calcular y agregar datos diariamente, semanalmente, trimestralmente o anualmente. Verifique que el perfil sólo agregue datos de forma diaria o en el intervalo de tiempo más corto posible. Cuando se agregan diariamente, los límites de la tabla se reciclan cada día, lo cual minimiza la posibilidad de alcanzar los límites de la tabla del informe.
3. Verifique si el informe personalizado se basa en una sola dimensión, el identificador de sesión de Tealeaf, que aumenta la eficacia del proceso de datos y reduce la probabilidad de pérdida de datos debido a que se han alcanzado los límites de la tabla.

Exportación del informe

El siguiente paso del proceso es exportar el informe como .CSV, después del cual se puede recuperar y poner a disposición del directorio utilizado por el Servicio de creación de segmentos en el servidor Tealeaf.

Los siguientes métodos de exportación de informe están soportados:

Exportación ad-hoc: Se puede exportar cualquier informe de WebTrends de forma ad-hoc o bien a un archivo básico .CSV. Este informe se puede guardar como un archivo, se puede enviar a través del correo electrónico o a un servidor FTP.

Exportación planificada: Puede exportarlo como archivo .CSV a una ubicación FTP o a través del correo electrónico.

Exportación ad-hoc

Para exportar el informe en formato .CSV a un archivo, un correo electrónico o una ubicación FTP, realice los pasos siguientes.

Pasos:

El proceso de exportación ad-hoc es el siguiente:

1. Al visualizar el informe en WebTrends, pulse **Exportar informes** en la parte superior de la pantalla.
2. Seleccione **Archivo CSV**.
3. Deseleccione **Exportar datos csv mejorados**.
4. Seleccione el número de filas necesarias para la primera y (si es aplicable) la segunda dimensión.

- Para seleccionar todas las filas, utilice el comodín *.
5. Seleccione el método de exportación:
 - Guardado en archivo
 - Enviado por correo electrónico
 - Enviado vía FTP
 6. En este punto, puede definir la ubicación de archivo de exportación, definir una ubicación del servidor FTP o definir los destinatarios de correo electrónico para el informe.
 7. Para exportar el informe configurado, pulse **Exportar ahora**.

Nota: Si el cliente Exportador de informes WebTrends no está instalado en el escritorio local, debe descargarlo e instalarlo. Este proceso puede tardar unos minutos.

8. El informe se descarga, se envía por correo electrónico o por FTP a los destinos designados.
 - Si opta por descargar el informe en un archivo local, se carga en Microsoft Excel.
9. Ahora, puede importar el informe como un segmento de Tealeaf. Consulte "Importar informe como un segmento de Tealeaf".

Exportación planificada

WebTrends proporciona un recurso de exportación de datos planificado que se puede exportar como un archivo .CSV a una ubicación FTP designada o como un mensaje de correo electrónico a los destinatarios designados de una forma planificada.

Pasos:

El proceso para crear este informe planificado en WebTrends es el siguiente:

1. Cree un trabajo planificado nuevo en WebTrends.
2. Seleccione el perfil de creación de informes que va a utilizar.
3. Seleccione un tipo de salida de .CSV.
4. Defina el destino de FTP o correo electrónico del informe.
5. Seleccione la plantilla de informe. Una plantilla es una técnica WebTrends que consiste en agrupar informes juntos en una tabla de contenido que proporciona una vista previamente configurada sobre los informes de los usuarios.
6. Seleccione el informe que va a exportar.
7. Defina el intervalo de horas para el informe.
8. Defina la planificación para el informe que desea exportar.
9. Cuando se alcance el tiempo de planificación configurado, se genera el informe y se exporta al directorio designado.
10. Ahora, puede importar el informe como un segmento de Tealeaf. Consulte "Importar informe como un segmento de Tealeaf".

Importar informe como un segmento de Tealeaf

Para importar el informe exportado a Tealeaf como un segmento, el archivo .CSV debe copiarse a un directorio específico de la estructura de directorios de Tealeaf o bien puede importar .CSV a través del portal Tealeaf cuando sea oportuno.

Nota: Debe realizar esta copia desde el directorio de salida al directorio de Tealeaf. Se pueden configurar diversas herramientas automatizadas para automatizar esta copia.

Importación ad-hoc

Puede importar los archivos .CSV individuales a través del portal de Tealeaf mediante la página Gestionar segmentos de sesión.

Para importar un archivo de segmento

1. En el menú del portal, seleccione **Analizar > Segmentos > Gestionar segmentos de sesión**.
2. Pulse **Importar segmento**.
3. Navegar por el sistema local para buscar el archivo .CSV que va a importar.
4. Especifique las propiedades de importación según sea necesario.
5. Pulse **Subir**. Consulte "Gestión de segmentos de sesión" en el *Manual de usuario de IBM Tealeaf cxResults*.

Importación en modalidad de proceso por lotes a través del Servicio de creación de segmentos

En el servidor de Tealeaf, debe copiar el archivo .CSV en el siguiente directorio:
<Directorio de instalación de Tealeaf>\Integration\Segments

Cuando el archivo .CSV se copia en el directorio anterior, el Servicio de creación de segmentos se representa en un segmento. Puede determinar si el segmento se ha completado comprobando el siguiente directorio:

<Directorio de instalación de Tealeaf>\Integration\Completed

Consulte "Servicio de creación de segmentos" en el *Manual de administración de IBM Tealeaf cxConnect for Web Analytics*.

Nota: Cuando los segmentos se importan mediante el Servicio de creación de segmentos, pueden utilizar todas las propiedades configuradas en el portal. Estas propiedades deben revisarse antes de importar los segmentos. Consulte "Configuración de CX" en el *Manual de administración de IBM Tealeaf cxImpact*.

Acceso al segmento importado

Cuando el segmento se ha creado en Tealeaf, puede verlo debajo del menú **Analizar segmentos > > Gestionar segmentos**.

- Puede elegir la lista de sesiones para este segmento o reproducir sesiones específicas.
- También puede analizar este segmento para comprender los factores y los patrones que son comunes entre las sesiones del segmento. Consulte "Gestión de segmentos de sesión" en el *Manual de usuario de IBM Tealeaf cxResults*.

Capítulo 6. Documentación y ayuda de IBM Tealeaf

IBM Tealeaf proporciona información y ayuda a los usuarios, desarrolladores y administradores.

Visualización de la documentación del producto

Toda la documentación del producto IBM Tealeaf está disponible en el siguiente sitio web:

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

Utilice la información de la tabla siguiente para ver la documentación del producto de IBM® Tealeaf:

Tabla 3. Cómo obtener ayuda

Para visualizar...	Haga esto...
Documentación del producto	En el portal de IBM Tealeaf, vaya a ? > Documentación del producto.
IBM Tealeaf Knowledge Center	En el portal de IBM Tealeaf, vaya a ? > Documentación del producto y seleccione <i>IBM Tealeaf Customer Experience en el Knowledge Center de ExperienceOne.</i>
Ayuda para una página en el portal de IBM Tealeaf	En el portal IBM Tealeaf, vaya a ? > Ayuda para esta página.
Ayuda para IBM Tealeaf CX PCA	En la interfaz web de IBM Tealeaf CX PCA, seleccione Guía para acceder al <i>Manual de IBM Tealeaf CX PCA.</i>

Documentos disponibles para productos de IBM Tealeaf

La tabla siguiente es una lista de los documentos disponibles para todos los productos de IBM Tealeaf disponibles:

Tabla 4. Documentación disponible para productos de IBM Tealeaf.

Productos de IBM Tealeaf	Documentos disponibles
IBM Tealeaf CX	<ul style="list-style-type: none">• <i>Guía de visión general de IBM Tealeaf Customer Experience</i>• <i>Guía de integración de datos de infraestructura de cliente de IBM Tealeaf CX</i>• <i>Manual de configuración de IBM Tealeaf CX</i>• <i>Manual de IBM Tealeaf CX Cookie Injector</i>• <i>Guía de bases de datos de IBM Tealeaf CX</i>• <i>Manual de gestor de sucesos de IBM Tealeaf CX</i>• <i>Glosario de IBM Tealeaf CX</i>• <i>Manual de instalación de IBM Tealeaf CX</i>• <i>Manual de IBM Tealeaf CX PCA</i>• <i>Notas del release de IBM Tealeaf CX PCA</i>

Tabla 4. Documentación disponible para productos de IBM Tealeaf (continuación).

Productos de IBM Tealeaf	Documentos disponibles
IBM Tealeaf CX	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Manual de IBM Tealeaf CX RealTea Viewer Client Side Capture</i> • <i>Manual de usuario de IBM Tealeaf CX RealTea Viewer</i> • <i>Notas del release de IBM Tealeaf CX</i> • <i>Manual de actualización del release de IBM Tealeaf CX</i> • <i>Preguntas más frecuentes de resolución de problemas de soporte de IBM Tealeaf CX</i> • <i>Guía de resolución de problemas de IBM Tealeaf CX</i> • <i>IBM Tealeaf CX UI Capture j2 Guide</i> • <i>Notas del release de IBM Tealeaf CX UI Capture j2</i>
IBM Tealeaf cxImpact	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Manual de administración de IBM Tealeaf cxImpact</i> • <i>Manual del usuario de IBM Tealeaf cxImpact</i> • <i>Guía de creación de informes de IBM Tealeaf cxImpact</i>
IBM Tealeaf cxConnect	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Manual de administración de IBM Tealeaf cxConnect para análisis de datos</i> • <i>Manual de administración de IBM Tealeaf cxConnect for Voice of Customer</i> • <i>Manual de administración de IBM Tealeaf cxConnect for Web Analytics</i>
IBM Tealeaf cxOverstat	<i>Manual del usuario de IBM Tealeaf cxOverstat</i>
IBM Tealeaf cxReveal	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Manual de administración de IBM Tealeaf cxReveal</i> • <i>Guía de la API de IBM Tealeaf cxReveal</i> • <i>Manual del usuario de IBM Tealeaf cxReveal</i>
IBM Tealeaf cxVerify	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Guía de instalación de IBM Tealeaf cxVerify</i> • <i>Guía del usuario de IBM Tealeaf cxVerify</i>
IBM Tealeaf cxView	<i>Guía del usuario de IBM Tealeaf cxView</i>
IBM Tealeaf CX Mobile	<ul style="list-style-type: none"> • <i>IBM Tealeaf CX Mobile Android Logging Framework Guide</i> • <i>Notas del release de la infraestructura de registro Android de IBM Tealeaf</i> • <i>Manual de administración de IBM Tealeaf CX Mobile</i> • <i>Manual del usuario de IBM Tealeaf CX Mobile</i> • <i>IBM Tealeaf CX Mobile iOS Logging Framework Guide</i> • <i>Notas del release de IBM Tealeaf iOS Logging Framework</i>

Avisos

Esta información se ha desarrollado para productos y servicios ofrecidos en EE.UU.

Es posible que IBM no ofrezca los productos, servicios o funciones que se tratan en este documento en otros países. Consulte al representante de IBM de su zona para obtener información acerca de los productos y servicios que están actualmente disponibles en su zona. Cualquier referencia a un producto, programa o servicio de IBM no pretende indicar ni implicar que sólo pueda utilizarse dicho producto, programa o servicio de IBM. En su lugar, puede utilizarse cualquier producto, programa o servicio con funciones equivalentes que no infrinja ningún derecho de propiedad intelectual de IBM. No obstante, es responsabilidad del usuario evaluar y verificar el funcionamiento de cualquier producto, programa o servicio que no sea de IBM.

IBM puede tener patentes o solicitudes de patentes pendientes que aborden temas descritos en este documento. La posesión de este documento no le otorga ninguna licencia sobre tales patentes. Puede enviar consultas sobre licencias por escrito a:

IBM Director of Licensing
IBM Corporation
North Castle Drive
Armonk, NY 10504-1785
EE.UU.

Para consultas sobre licencias relacionadas con información de doble byte (DBCS), póngase en contacto con el departamento de propiedad intelectual de IBM de su país o envíe sus consultas, por escrito, a:

Licencia de propiedad intelectual
Condiciones de uso y leyes de propiedad intelectual
IBM Japan, Ltd.
19-21, Nihonbashi-Hakozakicho, Chuo-ku
Tokio 103-8510, Japón

El párrafo siguiente no se aplica al Reino Unido ni a ningún otro país donde estas disposiciones sean incompatibles con la legislación local: INTERNATIONAL BUSINESS MACHINES CORPORATION PROPORCIONA ESTA PUBLICACIÓN TAL CUAL, SIN NINGÚN TIPO DE GARANTÍA, EXPLÍCITAS NI IMPLÍCITAS, INCLUYENDO PERO NO LIMITÁNDOSE A ELLAS, LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE NO VULNERACIÓN, COMERCIALIZACIÓN O IDONEIDAD PARA UN PROPÓSITO DETERMINADO. Algunas legislaciones no contemplan la declaración de limitación de responsabilidad, ni implícita ni explícita, en determinadas transacciones, por lo que cabe la posibilidad de que esta declaración no sea aplicable en su caso.

Esta información podría incluir imprecisiones técnicas o errores tipográficos. La información que ofrece está sometida a informaciones periódicas, las cuales se van incorporando en ediciones posteriores. IBM puede efectuar, en cualquier momento y sin previo aviso, mejoras y cambios en los productos y programas descritos en esta publicación.

Cualquier referencia incluida en esta información a sitios Web que no sean de IBM sólo se proporciona para su comodidad y en ningún modo constituye una aprobación de dichos sitios web. La información de esos sitios web no forma parte de la información del presente producto de IBM y la utilización de esos sitios web se realiza bajo la propia responsabilidad del usuario.

IBM puede utilizar o distribuir cualquier información que se le proporcione en la forma que considere adecuada, sin incurrir por ello en ninguna obligación para con el remitente.

Los licenciatarios de este programa que deseen obtener información sobre él con el fin de permitir: (i) el intercambio de información entre programas creados independientemente y otros programas (incluido este) y (ii) el uso mutuo de información que se ha intercambiado, deben ponerse en contacto con:

IBM Bay Area Lab
1001 E Hillsdale Boulevard
Foster City, California 94404
EE.UU.

Dicha información puede estar disponible, sujeta a los términos y condiciones correspondientes, incluyendo, en algunos casos, el pago de una tarifa.

IBM proporciona el programa bajo licencia que se describe en este documento y todo el material bajo licencia disponible para éste en función de los términos del IBM Customer Agreement, IBM International Program License Agreement o cualquier otro acuerdo equivalente entre ambas partes.

Todos los datos de rendimiento contenidos aquí se han determinado en un entorno controlado. Por lo tanto, los resultados obtenidos en otros entornos operativos podrían variar de forma significativa. Algunas mediciones pueden haberse realizado en sistemas a nivel de desarrollo y no existe garantía alguna de que estas mediciones sean iguales en los sistemas de disponibilidad general. Además, algunas mediciones pueden haberse calculado mediante extrapolaciones. Puede que los resultados reales varíen. Los usuarios de este documento deben verificar los datos aplicables a su entorno específico.

La información relativa a los productos que no son de IBM se ha obtenido de los proveedores de dichos productos, sus anuncios publicados u otras fuentes disponibles para el público. IBM no ha probado estos productos y no puede confirmar la precisión del rendimiento, la compatibilidad o cualquier otra afirmación relacionada con productos que no sean de IBM. Las consultas sobre las prestaciones de productos que no sean de IBM se deben dirigir a los proveedores de esos productos.

Todas las sentencias respecto a los planes futuros de IBM están sujetas a cambios o retiradas sin previo aviso y sólo representan las metas y los objetivos.

Esta información contiene ejemplos de datos y de informes que se utilizan en operaciones empresariales cotidianas. Para ilustrarlos de la forma más completa posible, los ejemplos incluyen nombres de personas, empresas, marcas y productos. Todos estos nombres son ficticios y cualquier similitud con nombres y direcciones de empresas reales es pura coincidencia.

LICENCIA DE COPYRIGHT:

Esta información contiene programas de aplicación de muestra en lenguaje fuente que ilustran técnicas de programación en diversas plataformas operativas. Puede copiar, modificar y distribuir estos programas de muestra de cualquier modo sin pagar a IBM con el fin de desarrollar, utilizar, comercializar o distribuir programas de aplicación que se ajusten a la interfaz de programación de aplicaciones para la plataforma operativa para la que se ha escrito el código de muestra. Estos ejemplos no se han probado de forma exhaustiva en todas las condiciones. IBM, por lo tanto, no puede garantizar ni dar por supuesta la fiabilidad, la capacidad de servicio ni la funcionalidad de estos programas. Los programas de ejemplo se proporcionan "TAL CUAL", sin ningún tipo de garantía. IBM no será responsable de ningún daño resultante de la utilización de los programas de muestra por parte del usuario.

Marcas registradas

IBM, el logotipo de IBM e ibm.com son marcas registradas de International Business Machines Corp., en muchos países del mundo. Otros nombres de servicios y productos podrían ser marcas registradas de IBM u otras compañías. Hay disponible una lista actual de marcas registradas de IBM en la Web en "Información de marca registrada y copyright en www.ibm.com/legal/copytrade.shtml.

Consideraciones de política de privacidad

Los productos de software de IBM, que incluyen software como soluciones de servicio ("Ofertas de software"), pueden utilizar cookies u otras tecnologías para recopilar información de uso de los productos, para ayudar a mejorar la experiencia final del usuario, para personalizar las interacciones con el usuario final o para otros fines. Una cookie es un elemento de datos que un sitio web puede enviar al navegador, que a continuación se puede almacenar en el sistema como una etiqueta que identifica el sistema. En muchos casos, estas cookies no recopilan información personal. Si una Oferta de software que utiliza le permite recopilar información personal mediante cookies y tecnologías similares, le informamos sobre los detalles a continuación.

En función de las configuraciones desplegadas, esta Oferta de software puede utilizar cookies de sesión y persistentes para recopilar el nombre de usuario de cada usuario, y otra información personal para fines de gestión de sesiones, mayor facilidad de uso u otros fines funcionales o de seguimiento de uso. Estas cookies pueden inhabilitarse, pero si se inhabilitan también se eliminará la funcionalidad que habilitan.

Distintas jurisdicciones regulan la recopilación de información personal mediante cookies y tecnologías similares. Si las configuraciones desplegadas para esta Oferta de software le proporcionan como cliente la capacidad de recopilar información personal de los usuarios finales mediante cookies y otras tecnologías, debe buscar asesoramiento legal sobre la legislación aplicable para la recopilación de dicha información, incluidos los requisitos para proporcionar el aviso y consentimiento donde corresponda.

IBM requiere que los Clientes (1) proporcionen un enlace visible de forma clara y evidente a los términos de uso del sitio web del Cliente (por ejemplo, política de privacidad) que incluya un enlace a las prácticas de uso y recopilación de datos de IBM y del Cliente, (2) notifique que IBM coloca cookies y balizas web/"clear gif" en el sistema del visitante en nombre del Cliente junto con una explicación de la finalidad de dicha tecnología, y (3) hasta donde lo requiera la ley, obtenga el

consentimiento de los visitantes del sitio web antes de que el Cliente o IBM en nombre del Cliente coloque cookies y balizas web/"clear gif" en los dispositivos del visitante del sitio web.

Para obtener más información sobre el uso de diversas tecnologías, incluidas las cookies, para estos fines, consulte la Declaración de privacidad en línea de IBM en: <http://www.ibm.com/privacy/details/us/en>, la sección "Cookies, Web Beacons and Other Technologies".



Impreso en España