

Corrigindo acentuação de Relatórios do OTRS

16/05/2024 08:24:17

[Imprimir artigo da FAQ](#)

Categoria:	OTRS	Última atualização:	Sex 18 Nov 12:27:39 2016
Estado:	public (all)		
Idioma:	pt_BR		

Palavras-chave

Estatísticas, reslatórios, otrs

Solução (público)

Sintoma (público)

Em praticamente todas as instalações de OTRS, encontramos acentuações com problema quando geramos relatórios a partir do menu estatísticas do OTRS e abrimos as mesmas (em formato CSV) no Microsoft Excel.

Customizando o OTRS Caso a pasta Custom não esteja criada, devemos criá-la com o seguinte comando:

```
sudo mkdir -p /opt/otrs/Custom/Kernel/Modules
```

Copie então os arquivos abaixo para o local indicado a frente:

```
sudo cp /opt/otrs/Kernel/Modules/AgentStats.pm  
/opt/otrs/Custom/Kernel/Modules/
```

Caminho do arquivo na versão do OTRS 5.

```
/opt/otrs/Kernel/Output/HTML/Statistics/View.pm
```

Em seguida, altere o arquivo /opt/otrs/Custom/Kernel/Modules/AgentStats.pm nas linhas abaixo:

```
----- use Kernel::System::PDF;
```

```
para -----  
use Kernel::System::PDF;  
use Encode;
```

e as linhas

```
----- return  
$Self->{LayoutObject}->Attachment(  
    Filename => $Filename . '.csv',  
    ContentType => "text/csv",  
    Content => $Output,  
);
```

para

```
return $Self->{LayoutObject}->Attachment(  
    Filename => encode("iso-8859-1",$Filename) . '.csv',  
    ContentType => "text/csv",  
    Content => encode("iso-8859-1",$Output),  
);
```

Reinicie o servidor Apache (principalmente se estiver rodando em Windows).

Use o comando no Ubuntu: `sudo /etc/init.d/apache2 reload`

No CENTOS, use o comando abaixo: `sudo /etc/init.d/httpd reload`

Customizando na interface do Cliente na geração de relatórios.

```
sudo cp /opt/otrs/Kernel/Modules/CustomTicketSearch.pm  
/opt/otrs/Custom/Kernel/Modules/
```

Alterar a linha:

```
-----  
use strict;  
use warnings;
```

Para:

```
-----  
use strict;  
use warnings;  
# COMPLEMENTO  
use Encode;
```

Após isso, localizar as linhas abaixo:

```
-----  
return $Self->{LayoutObject}->Attachment(  
    Filename => $CSVFile . " " . "$Y-$M-$D" . " " . "$h-$m.csv",  
    ContentType => "text/csv; charset=" . $Self->{LayoutObject}->{UserCharset},
```

Content => \$CSV,

E alterar para:

return \$Self->{LayoutObject}->Attachment(
Filename => encode("iso-8859-1",\$CSVFile . " " . "\$Y-\$M-\$D" . " " .
"\$h-\$m.csv"),
ContentType => "text/csv",
Content => encode("iso-8859-1",\$CSV),

Após realizar as alterações dar um reload no serviço do apache.
Use o comando no Ubuntu: sudo /etc/init.d/apache2 reload

No CENTOS, use o comando abaixo: sudo /etc/init.d/httpd reload

Problema (público)
