

## Limitação de impressão de campos Memo na planilha excel para o Service Desk

<b>Produto</b>	: Microsiga Protheus® Telemarketing Versão 11.80		
<b>Chamado</b>	: TSF666	<b>Data da publicação</b>	: 06/05/15
<b>País(es)</b>	: Brasil	<b>Banco(s) de Dados</b>	: Todos

### Importante

Esta melhoria depende de execução do *update* de base **UPDTMK80**, conforme **Procedimentos para Implementação**.

Atualmente na geração da planilha Excel, há limitação para a impressão de caracteres em célula de campo Memo, do item denominado **Service Desk**. A limitação é 32000 caracteres, deste modo, qualquer texto para o campo Memo, limita-se a este espaço e desconfiguram-se as células quando o chamado possui muitas interações.

Desta forma, disponibilizamos o parâmetro MV\_TMKGXLS, no qual configura-se o tamanho para a impressão da célula do campo Memo das interações, permitindo inclusive limitar o tamanho do texto, que não deve ultrapassar o tamanho de 32000 caracteres.

Se o parâmetro MV\_TMKGXLS está configurado com o tamanho de 10000 caracteres, o sistema limita o excedente. Ao fim da impressão é mostrada mensagem explicando o motivo da limitação.

Assim, o usuário ganha flexibilidade na configuração da impressão das células de interação

## Procedimento para Implementação

O sistema é atualizado logo após a aplicação do pacote de atualizações (*Patch*) deste chamado.

### Importante

Antes de executar o compatibilizador **UPDTMK80** é imprescindível:

- Realizar o *backup* da base de dados do produto que será executado o compatibilizador (diretório **PROTHEUS11\_DATA\DATA**, se versão 11) e dos dicionários de dados SXs (diretório **PROTHEUS11\_DATA\SYSTEM**, se versão 11).
- Os diretórios acima mencionados correspondem à **instalação padrão** do Protheus, portanto, devem ser alterados conforme o produto instalado na empresa.
- Essa rotina deve ser executada em **modo exclusivo**, ou seja, nenhum usuário deve estar utilizando o sistema.
- Se os dicionários de dados possuírem índices personalizados (criados pelo usuário), antes de executar o compatibilizador, certifique-se de que estão identificados pelo *nickname*. Caso o compatibilizador necessite criar índices, irá adicioná-los a partir da ordem original instalada pelo Protheus, o que poderá sobrescrever índices personalizados, caso não estejam identificados pelo *nickname*.

- e) O compatibilizador deve ser executado com a **Integridade Referencial desativada**\*

### Atenção

**O procedimento a seguir deve ser realizado por um profissional qualificado como Administrador de Banco de Dados (DBA) ou equivalente!**

**A ativação indevida da Integridade Referencial pode alterar drasticamente o relacionamento entre tabelas no banco de dados. Portanto, antes de utilizá-la, observe atentamente os procedimentos a seguir:**

- i. No **Configurador (SIGACFG)**, veja se a empresa utiliza Integridade Referencial, selecionando a opção **Integridade/Verificação (APCFG60A)**.
- ii. Se **não há** Integridade Referencial **ativa**, são relacionadas em uma nova janela todas as empresas e filiais cadastradas para o sistema e nenhuma delas estará selecionada. Neste caso, **E SOMENTE NESTE, não é necessário** qualquer outro procedimento de **ativação ou desativação** de integridade, basta finalizar a verificação e aplicar normalmente o compatibilizador, conforme instruções.
- iii. **Se há** Integridade Referencial **ativa** em **todas as empresas e filiais**, é exibida uma mensagem na janela **Verificação de relacionamento entre tabelas**. Confirme a mensagem para que a verificação seja concluída, **ou**;
- iv. **Se há** Integridade Referencial **ativa** em **uma ou mais empresas**, que não na sua totalidade, são relacionadas em uma nova janela todas as empresas e filiais cadastradas para o sistema e, somente, a(s) que possui(em) integridade está(arão) selecionada(s). Anote qual(is) empresa(s) e/ou filial(is) possui(em) a integridade ativada e reserve esta anotação para posterior consulta na reativação (ou ainda, contate nosso Help Desk Framework para informações quanto a um arquivo que contém essa informação).
- v. Nestes casos descritos nos itens “iii” ou “iv”, **E SOMENTE NESTES CASOS**, é necessário **desativar** tal integridade, selecionando a opção **Integridade/ Desativar (APCFG60D)**.
- vi. Quando desativada a Integridade Referencial, execute o compatibilizador, conforme instruções.
- vii. Aplicado o compatibilizador, a Integridade Referencial deve ser reativada, **SE E SOMENTE SE tiver sido desativada**, através da opção **Integridade/Ativar (APCFG60)**. Para isso, tenha em mãos as informações da(s) empresa(s) e/ou filial(is) que possuía(m) ativação da integridade, selecione-a(s) novamente e confirme a ativação.

**Contate o Help Desk Framework EM CASO DE DÚVIDAS!**

1. Em **Microsiga Protheus TOTVS Smart Client**, digite **UPDTMK80** no campo **Programa Inicial**.

### Importante

Para a correta atualização do dicionário de dados, certifique-se que a data do compatibilizador seja igual ou superior a **05/05/2015**.

2. Clique em **OK** para continuar.
3. Após a confirmação é exibida uma tela para a seleção da empresa em que o dicionário de dados será modificado.

4. Ao confirmar é exibida uma mensagem de advertência sobre o *backup* e a necessidade de sua execução em **modo exclusivo**.
5. Clique em **Processar** para iniciar o processamento. O primeiro passo da execução é a preparação dos arquivos. É apresentada uma mensagem explicativa na tela.
6. Em seguida, é exibida a janela **Atualização concluída** com o histórico (*log*) de todas as atualizações processadas. Nesse *log* de atualização são apresentados somente os campos atualizados pelo programa. O compatibilizador cria os campos que ainda não existem no dicionário de dados.
7. Clique em **Gravar** para salvar o histórico (*log*) apresentado.
8. Clique em **OK** para encerrar o processamento.

### Atualizações do compatibilizador

1. Criação de **Parâmetros** no arquivo **SX6 – Parâmetros**:

<b>Nome da Variável</b>	MV_TMKGXLS
<b>Tipo</b>	Numérico
<b>Descrição</b>	Permite limitar a quantidade de caracteres para a geração de planilha de Excel no <i>Service Desk</i> . O número máximo é 32000.
<b>Valor Padrão</b>	32000

### Procedimento para Utilização

#### Exemplo:

1. No módulo **Telemarketing (SIGATMK)** acesse **Atualizações / Atendimento / ServiceDesk (TMKA510A)**;  
O sistema apresenta a janela com os chamados cadastrados;
2. Clique em **Ações Relacionadas** e selecione a opção **Geração Planilha Excel**;
3. Gera-se a planilha com todos os chamados **Service Desk**;
4. Note que a impressão dos campos Memo das interações dos chamados está limitado ao tamanho configurado no parâmetro MV\_TMKGXLS.

### Informações Técnicas

<b>Tabelas Utilizadas</b>	ADF – Itens do chamado
<b>Rotinas Envolvidas</b>	TMKA510A – Service Desk
<b>Sistemas Operacionais</b>	Windows®/Linux®