

Installare la suite Axivox in Odoo 16 Community

Il registro chiamate che Odoo Community non ha: ogni chiamata, con il suo contatto, la sua registrazione, e di che cosa ha parlato la conversazione.

Odoo	Modulo	Versione del modulo	Documento
16 Community	axivox	16.0.1.0.4	21 settembre 2026

- 1 Procurarsi il modulo
- 2 Posare la cartella e riavviare Odoo
- 3 Attivare la modalità sviluppatore
- 4 Installare il modulo da Odoo
- 5 Creare una chiave API in Odoo
- 6 Dichiarare il suo Odoo nel portale Axivox
- 7 Verificare che tutto funzioni

Che cosa serve

- Un **account Axivox** attivo.
- Accesso da **amministratore** al suo Odoo.
- Accesso al **server** che ospita Odoo, o alla persona che lo amministra: bisogna posare una cartella e riavviare il servizio. Il pulsante « Importa modulo » dell'interfaccia non sostituisce questo gesto, il passo 2 dice perché.
- Una decina di minuti.

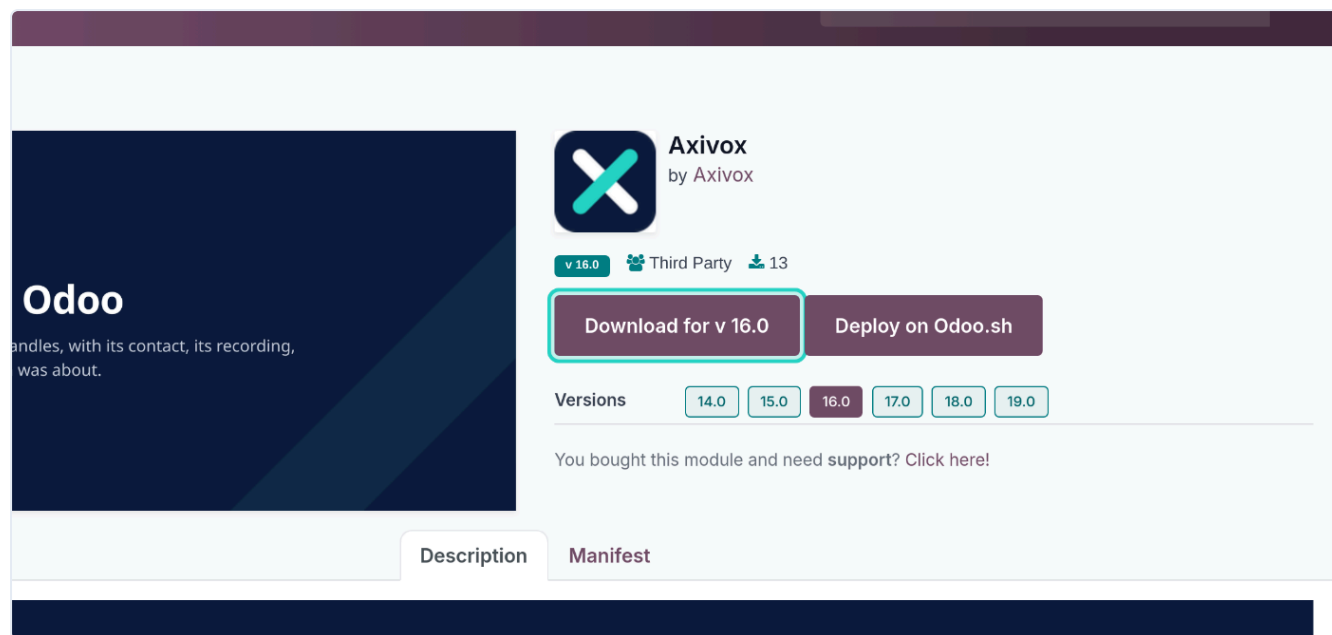
Perché questo modulo esiste. Il registro chiamate di Odoo appartiene alla sua applicazione Phone, che esiste solo nell'edizione Enterprise: in Community non si può nemmeno installare. Questo modulo porta lo stesso registro, con un proprio nome di modello e gli stessi nomi di campo di quelli di Odoo. Se un giorno passerà a Enterprise, ritroverà la stessa forma e le sue chiamate resteranno leggibili.

PASSO 1 Procurarsi il modulo

Due strade, lo stesso contenuto. Prenda quella che le fa comodo.

Dal negozio di Odoo

La scheda del modulo si trova su apps.odoo.com/apps/modules/16.0/axivox. Faccia clic su **Download for v 16.0**, collegato al suo account Odoo.com. Ottiene `axivox.zip`.



La scheda del modulo nel negozio. Il modulo è gratuito, con licenza LGPL-3.

Dal repository pubblico

Il codice è pubblico su GitHub, un ramo per versione di Odoo. Clonare invece di scaricare rende gli aggiornamenti più semplici.

```
git clone --branch 16.0 https://github.com/Axivox/axivox-odoo.git /opt/axivox-odoo
```

Prenda proprio il ramo 16.0. Le schermate di Odoo non si scrivono allo stesso modo da una versione all'altra. Un pacchetto destinato a un'altra versione a volte rifiuta di installarsi, e a volte si installa lasciando vuota una parte delle sue schermate, senza segnalare nulla.

PASSO 2 Posare la cartella e riavviare Odoo

Scompatti l'archivio: contiene una cartella `axivox`. Metta quella cartella in una directory dichiarata in `addons_path`, nella configurazione del suo Odoo.

```
# la cartella del modulo, accanto agli altri moduli
unzip axivox.zip -d /opt/odoo-addons/

# odoo.conf: la directory deve essere dichiarata
addons_path = /usr/lib/python3/dist-packages/odoo/addons,/opt/odoo-addons

# e poi il riavvio
sudo systemctl restart odoo
```

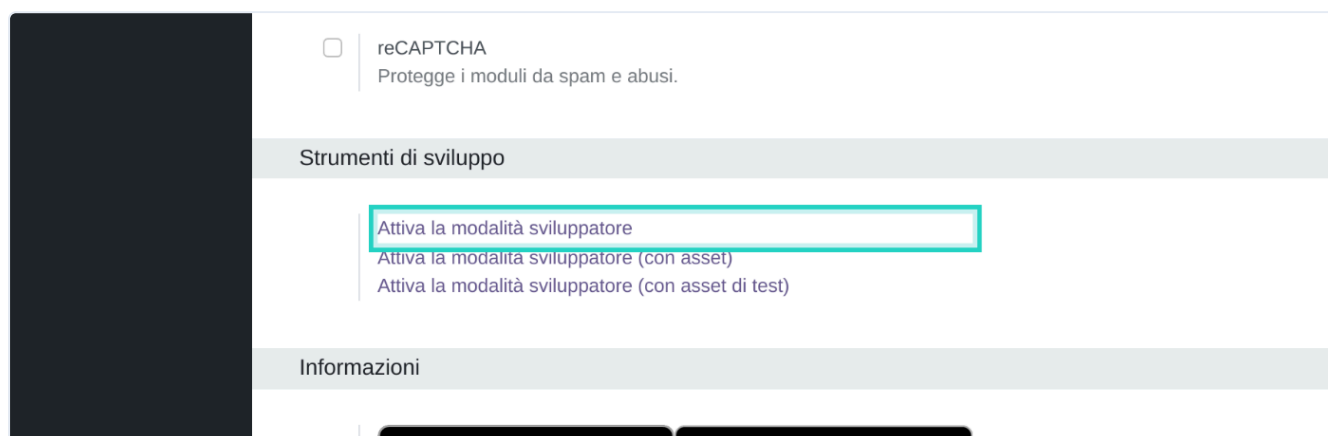
Se ha clonato il repository, dichiarare la directory clonata stessa: le cartelle dei moduli stanno nella sua radice.

Il riavvio non è facoltativo. Un modulo che porta codice viene letto solo all'avvio del server. Senza riavvio, Odoo non vede nulla di nuovo.

Il pulsante « Importa modulo » non sostituisce questi due gesti. Odoo sa importare un archivio dalla sua interfaccia, ma ne carica solo i file di dati: mai il codice. Su questo modulo l'importazione si ferma su « Errore durante l'importazione del modulo 'axivox' », poi « Nessun record trovato per l'id esterno `model_axivox_call` ». Non viene installato nulla e non resta nulla dietro: posare la cartella resta necessario. Verificato su Odoo 14, 15, 16, 17, 18 e 19.

PASSO 3 Attivare la modalità sviluppatore in Odoo

Apri **Impostazioni**, scenda in fondo alla pagina, sezione **Strumenti sviluppatore**, e faccia clic su **Attiva la modalità sviluppatore**.



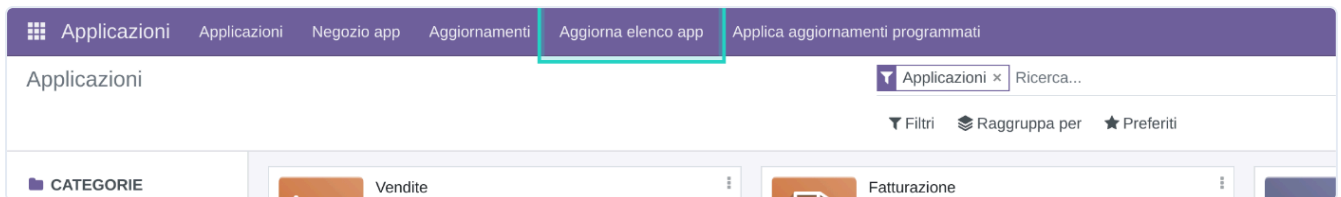
Il collegamento si trova in fondo alle impostazioni generali, sotto **Strumenti sviluppatore**.

La pagina si ricarica. La modalità sviluppatore apre le voci di menu usate nel passo successivo. Potrà disattivarla a installazione finita, il modulo continua a funzionare.

Esiste una scorciatoia. Aggiungere ?debug=1 in fondo all'indirizzo del suo Odoo produce lo stesso effetto, da qualsiasi schermata.

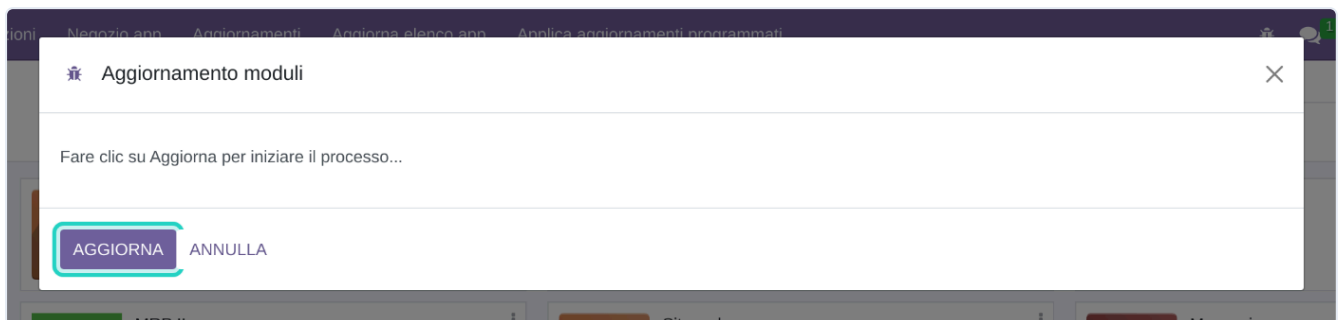
PASSO 4 Installare il modulo da Odoo

Apri il menu **Applicazioni**. Con la modalità sviluppatore sono comparse due voci in più in alto.



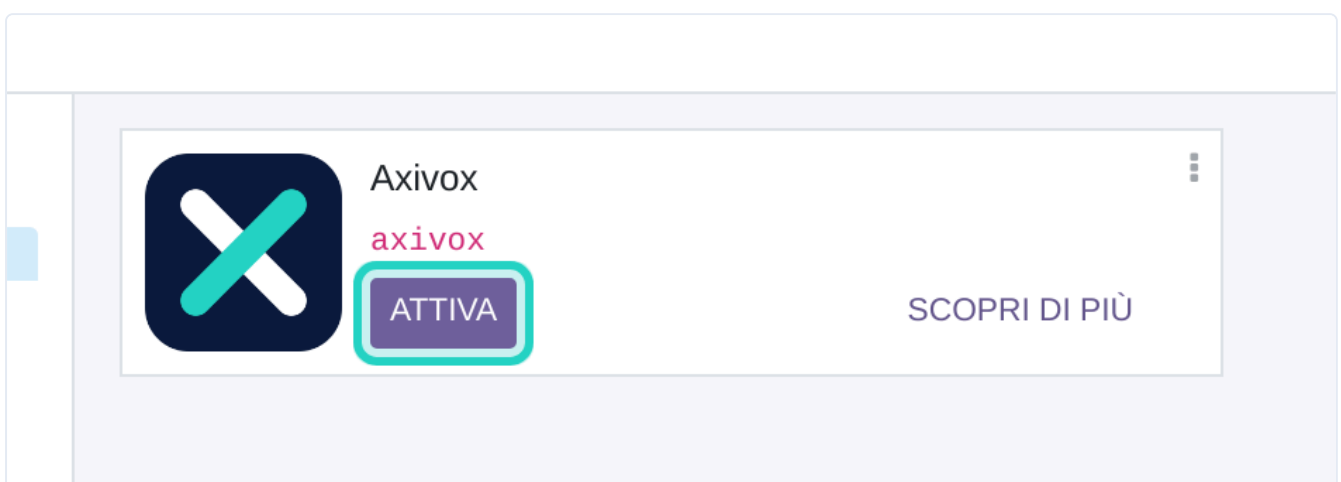
Aggiorna elenco app, nella barra in alto.

Faccia clic e confermi. Odoo rilegge la cartella dei moduli; senza questa rilettura il modulo resta invisibile.



La conferma. L'operazione non tocca nessuno dei suoi dati.

Scriva poi **Axivox** nella ricerca. Compare la scheda del modulo. Faccia clic su **ATTIVA**.



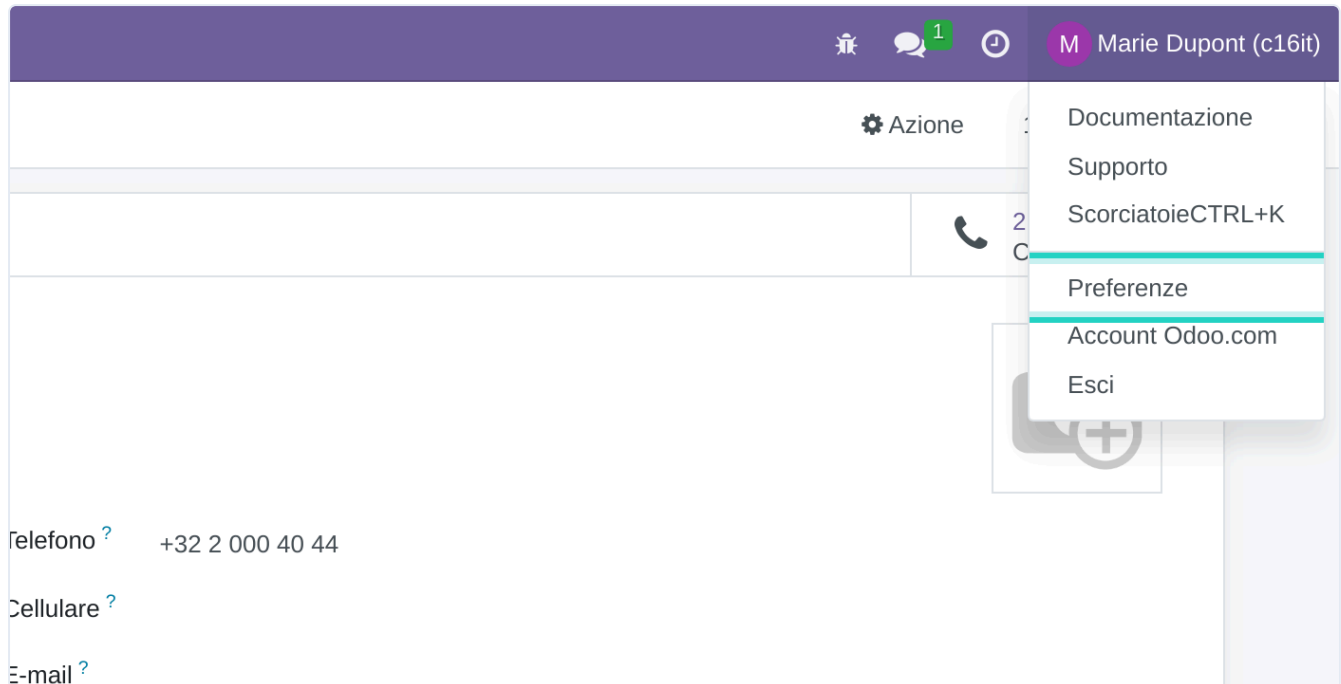
La scheda del modulo nell'elenco delle applicazioni.

L'installazione dura qualche secondo. Poi compare un menu **Axivox** nell'elenco delle sue applicazioni.

PASSO 5 Creare una chiave API in Odoo

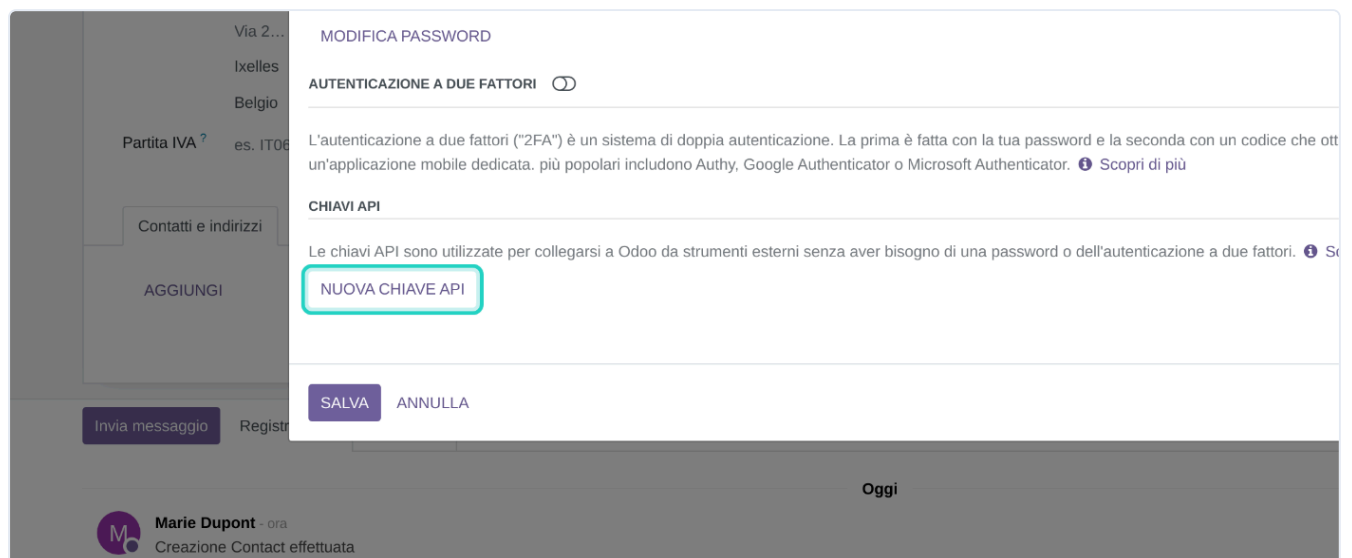
Questa chiave permette ad Axivox di scrivere le chiamate nel suo Odoo. La crei sull'account che vuole vedere come autore di ciò che Axivox scrive. Un account dedicato all'integrazione va bene.

Apri il menu del suo nome, in alto a destra, poi **Preferenze**.



Il menu dell'account, in alto a destra dello schermo.

Nella scheda che si apre vada alla linguetta **Sicurezza account**, poi su **NUOVA CHIAVE API**.



La linguetta **Sicurezza account** e il pulsante che crea la chiave.

Odoo chiede la sua password, poi una descrizione. Scriva per esempio Connettore Axivox: È l'unico modo per riconoscere questa chiave in seguito.

New API Key

Nome della chiave

Inserire una descrizione e lo scopo della chiave.

Axivox

È molto importante che la descrizione sia chiara e completa, **sarà l'unico modo per identificare la chiave una volta creata.**

GENERA CHIAVE ANNULLA

La descrizione della chiave. Serve a riconoscerla, non a collegarsi.

La chiave viene mostrata una sola volta. La copi subito. Se la perde, bisogna crearne un'altra. Dà accesso completo all'account su cui l'ha creata, la tratti come una password.

Chiave API pronta

Annotare la chiave

Questa è la nuova chiave API, utilizzarla al posto della password per l'accesso RPC. Per l'utilizzo interattivo è ancora necessario l'accesso con nome utente.

ea627b28.....

Importante: La chiave fornisce **pieno accesso** all'account dell'utente e non può essere recuperata in seguito, è molto importante conservarla in modo sicuro.

FATTO!

La chiave, una volta creata. Quella di questa schermata è coperta.

PASSO 6 Dichiarare il suo Odoo nel portale Axivox

Entri su **manage.axivox.com**, apra **Integrazioni Odoo** e faccia clic su **Aggiungi un'istanza**.

NOME	URL	STATO	ISTANZA PREDEFINITA
Odoo masociete	https://masociete.odoo.com	Attiva	  
Rimuovere l'istanza predefinita			

La schermata **Integrazioni Odoo** del portale. Più Odoo possono convivere.

Compili i cinque campi della sezione **Connessione**:

CAMPO	CHE COSA ATTENDE
Nome	Il nome che dà a questo Odoo. Serve solo a lei.
URL dell'istanza	L'indirizzo completo, per esempio <code>https://miaazienda.odoo.com</code> .
Login	L'indirizzo di accesso dell'account su cui ha appena creato la chiave.
Chiave API	La chiave copiata al passo precedente.
Database	Il nome tecnico del database. Spesso è diverso dal sottodominio: usi il pulsante Elenca i database invece di indovinarlo.

✓ Applicare le modifiche

🌐 Italiano

Home

Utenti e telefoni

Numeri

Piani di numerazione

Moduli

Contatti

Rapporti

Integrazioni

Trunk AI

Odoo

Impostazioni

← Nuova istanza Odoo

Connessione

NOME

Il nostro Odoo

URL DELL'ISTANZA

https://masociete.odoo.com

Indirizzo completo, es. https://miaazienda.odoo.com

IDENTIFICATIVO

marie.dupont@masociete.be

CHIAVE API

.....

Generata in Odoo: Preferenze → Sicurezza dell'account → Chiavi API

DATABASE

masociete

Nome tecnico del database (spesso diverso dal sottodominio). Visibile tramite /web/database/list.

🔍 Elencare i database

⚡ Testare la connessione

Funzionalità

☒ Istanza attiva

Disattivare per sospendere ogni sincronizzazione con questa istanza.

☐ Identificare i chiamanti

Cercare il contatto per tutte le chiamate in entrata, comprese quelle che non passano da un piano di numerazione. Il nome trovato viene conservato, quindi le

Il modulo compilato, prima del test. I valori di questa schermata sono inventati.

Faccia clic su **Prova la connessione.**

Piani di numerazione

Moduli

Contatti

Rapporti

Integrazioni

Trunk AI

Odoo

Impostazioni

Il nostro Odoo

URL DELL'ISTANZA

https://masociete.odoo.com

Indirizzo completo, es. https://masociete.odoo.com

IDENTIFICATIVO

marie.dupont@masociete.be

CHIAVE API

.....

Generata in Odoo: Preferenze → Sicurezza dell'account → Chiavi API

DATABASE

masociete

Nome tecnico del database (spesso diverso dal sottodominio). Visibile tramite /web/database/list.

🔍 Elencare i database

⚡ Testare la connessione

✅ Connessione riuscita (uid 2)

Edizione **Community 16** Registro delle chiamate **axivox.call**

✓ phone_number

✓ direction

✓ state

✓ start_date

✓ end_date

✓ partner_id

✓ user_id

✓ summary

✓ transcript

✓ transcription_status

✓ did

✓ talk_duration_s

✓ sentiment

✓ escalation

✓ themes

Funzionalità

☒ Istanza attiva

Disattivare per sospendere ogni sincronizzazione con questa istanza.

☐ Identificare i chiamanti

Cercare il contatto per tutte le chiamate in entrata, comprese quelle che non passano da un piano di numerazione. Il nome trovato viene conservato, quindi le chiamate successive dallo stesso numero sono immediate. La ricerca dispone di mezzo secondo prima che la chiamata prosegua: alla prima chiamata da un numero sconosciuto il nome può quindi mancare e comparire solo dalla successiva.

☐ Mostrare il nome del contatto

Il test riuscito su un Odoo 16 Community. Compagno l'edizione, la versione e il registro chiamate riconosciuto, poi l'elenco dei campi che Axivox potrà riempire.

Installare la suite Axivox in Odoo 16 Community

Axivox · page 8/13

Il test fa più che verificare una password. Annota ciò che il suo Odoo sa ricevere, ed è quell'elenco a essere usato in seguito. Aggiunge anche l'account di connessione al gruppo che gli consente di scrivere le chiamate di tutta la squadra; senza, potrebbe depositare solo le proprie.

Salvi. La sezione **Funzionalità** decide poi che cosa Axivox fa con questo Odoo:

IMPOSTAZIONE	EFFETTO
Istanza attiva	Tolga la spunta per sospendere ogni scambio con questo Odoo, senza perdere la configurazione.
Identificare i chiamanti	Il nome del contatto Odoo compare sulle chiamate in entrata.
Registrare le chiamate	Ogni chiamata diventa una scheda nel registro chiamate. È l'impostazione principale.
Pubblicare la trascrizione e l'analisi	Il testo della chiamata e la sua analisi finiscono sulla scheda del contatto, quando il suo account Axivox ne dispone.
Allegare la registrazione audio	Il file audio accompagna quel messaggio. Compare solo se viene pubblicata anche la trascrizione.

Utenti e telefoni

Numeri

Piani di numerazione

Moduli

Contatti

Rapporti

Integrazioni

Trunk AI

Odoo

Impostazioni

Connessione

NOME

Il nostro Odoo

URL DELL'ISTANZA

https://masociete.odoo.com

Indirizzo completo, es. https://masociete.odoo.com

IDENTIFICATIVO

marie.dupont@masociete.be

CHIAVE API

.....

Generata in Odoo: Preferenze → Sicurezza dell'account → Chiavi API

DATABASE

masociete

Nome tecnico del database (spesso diverso dal sottodominio). Visibile tramite /web/database/list.

Elencare i database

Testare la connessione

Connessione riuscita (uid 2)

Edizione Community 16

Registro delle chiamate axivox.call

phone_number

direction

state

start_date

end_date

partner_id

user_id

summary

transcript

transcription_status

did

talk_duration_s

sentiment

escalation

themes

Funzionalità

Istanza attiva

Disattivare per sospendere ogni sincronizzazione con questa istanza.

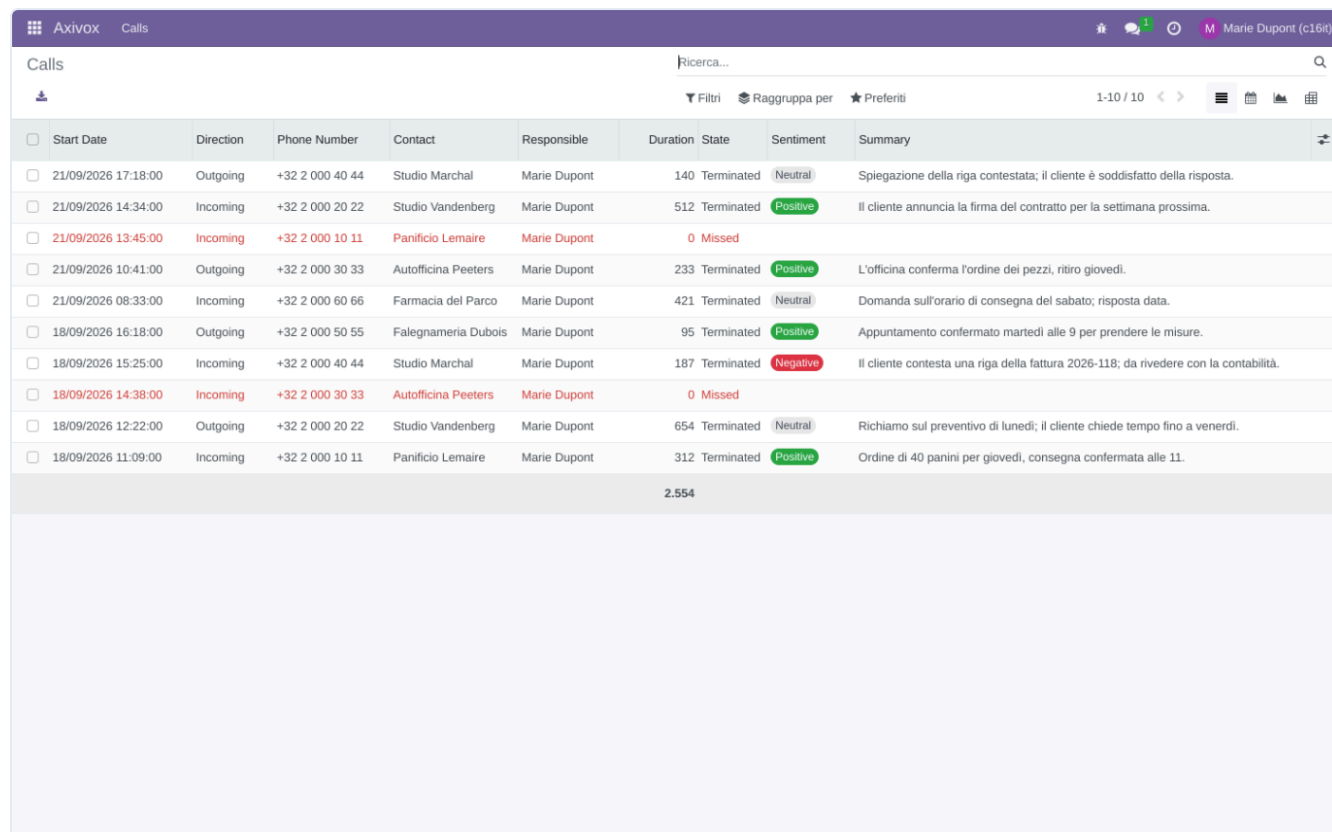
Identificare i chiamanti

Cercare il contatto per tutte le chiamate in entrata, comprese quelle che non passano da un piano di numerazione. Il nome trovato viene associato, quindi le

La sezione **Funzionalità**, sotto la connessione.

PASSO 7 Verificare che tutto funzioni

Faccia una chiamata, o si faccia chiamare. Entro un minuto compare nel menu **Axivox** del suo Odoo.



Calls									
Ricerca...									
Filtro Raggruppa per Preferiti									
1-10 / 10									
☐	Start Date	Direction	Phone Number	Contact	Responsible	Duration	State	Sentiment	Summary
☐	21/09/2026 17:18:00	Outgoing	+32 2 000 40 44	Studio Marchal	Marie Dupont	140	Terminated	Neutral	Spiegazione della riga contestata; il cliente è soddisfatto della risposta.
☐	21/09/2026 14:34:00	Incoming	+32 2 000 20 22	Studio Vandenberg	Marie Dupont	512	Terminated	Positive	Il cliente annuncia la firma del contratto per la settimana prossima.
☐	21/09/2026 13:45:00	Incoming	+32 2 000 10 11	Panificio Lemaire	Marie Dupont	0	Missed		
☐	21/09/2026 10:41:00	Outgoing	+32 2 000 30 33	Autofaccina Peeters	Marie Dupont	233	Terminated	Positive	L'officina conferma l'ordine dei pezzi, ritiro giovedì.
☐	21/09/2026 08:33:00	Incoming	+32 2 000 60 66	Farmacia del Parco	Marie Dupont	421	Terminated	Neutral	Domanda sull'orario di consegna del sabato; risposta data.
☐	18/09/2026 16:18:00	Outgoing	+32 2 000 50 55	Falegnameria Dubois	Marie Dupont	95	Terminated	Positive	Appuntamento confermato martedì alle 9 per prendere le misure.
☐	18/09/2026 15:25:00	Incoming	+32 2 000 40 44	Studio Marchal	Marie Dupont	187	Terminated	Negative	Il cliente contesta una riga della fattura 2026-118; da rivedere con la contabilità.
☐	18/09/2026 14:38:00	Incoming	+32 2 000 30 33	Autofaccina Peeters	Marie Dupont	0	Missed		
☐	18/09/2026 12:22:00	Outgoing	+32 2 000 20 22	Studio Vandenberg	Marie Dupont	654	Terminated	Neutral	Richiamo sul preventivo di lunedì; il cliente chiede tempo fino a venerdì.
☐	18/09/2026 11:09:00	Incoming	+32 2 000 10 11	Panificio Lemaire	Marie Dupont	312	Terminated	Positive	Ordine di 40 panini per giovedì, consegna confermata alle 11.
2.554									

Il registro chiamate. Le chiamate perse spiccano in rosso, e il sentimento ricavato dalla conversazione appare in una pastiglia.

Una chiamata si apre come qualsiasi scheda Odoo: le due durate, il contatto, l'analisi, il riassunto e poi la trascrizione.

Avivox Calls

Calls / +32 2 000 40 44

Azione 1 / 10

+32 2 000 40 44

Contact ?	Studio Marchal	Start Date ?	21/09/2026 17:18:00
Responsible ?	Marie Dupont	End Date ?	21/09/2026 17:20:20
Direction ?	Outgoing	Duration ?	140
Avivox Number ?	+32 2 000 00 00	Talk Duration ?	118
State ?	Terminated	Duration (hours) ?	00:02
		Transcription Status ?	Done

ANALYSIS

Sentiment ? Neutral

Escalation Suggested ? ☐

Themes ? fattura

SUMMARY

Spiegazione della riga contestata; il cliente è soddisfatto della risposta.

TRANSCRIPT

Operatore: Buongiorno, torno da lei per la fattura 118.
Chiamante: Ah sì, grazie.
Operatore: Quella riga è la trasferta del 3 settembre.
Chiamante: D'accordo, adesso è chiaro.

Invia messaggio Registra nota

Oggi

Marie Dupont - ora
Creazione Call effettuata

Il dettaglio di una chiamata.

Ogni scheda contatto porta anche il numero delle sue chiamate, e apre il proprio storico.

Avivox Calls

Clienti / Studio Marchal

Azione 1 / 1

Nuovo

2 Calls

Persona Azienda

Studio Marchal

Indirizzo	Indirizzo...	Telefono ?	+32 2 000 40 44
	Via 2...	Cellulare ?	
	Ixelles	E-mail ?	
	Stato/Provincia	Sito web ?	es. https://www.odoo.com
	Belgio	Etichette ?	es. "B2B", "VIP", "Consulenza", ...
Partita IVA ?	es. IT06363391001		

Contatti e indirizzi Vendite e acquisti Note interne

AGGIUNGI

Invia messaggio Registra nota Attività

Oggi

Marie Dupont - ora
Creazione Contact effettuata

Il pulsante **Calls** in alto sulla scheda del contatto, con il numero di chiamate. Apre lo storico di quel contatto.

Le schermate del modulo sono in inglese. Le sue diciture riprendono di proposito quelle del registro chiamate di Odoo, che portano gli stessi nomi. Il resto del suo Odoo non viene toccato.

Una chiamata che non appartiene a nessuno non compare nell'elenco di nessuno.

Axivox collega la chiamata all'utente Odoo il cui indirizzo di accesso corrisponde all'indirizzo e-mail dell'interno in Axivox. Se i due sono diversi, la chiamata viene creata e collegata al contatto, ma nessun utente la vede fra « le sue » chiamate. Controlli gli indirizzi degli interni nel portale Axivox prima di pensare a un guasto.

Aggiornare più avanti

Odoo non scarica mai la nuova versione di un modulo di terzi. La schermata **Applicazioni** legge solo ciò che è già sul server, e propone l'aggiornamento appena vi trova un numero di versione più alto di quello registrato all'installazione. Prima i file, poi Odoo.

1. Prenda il nuovo archivio, sostituisca la cartella `axivox` con quella che contiene, e riavvii Odoo.
2. In **Applicazioni**, cerchi Axivox e faccia clic su **Aggiorna**.
3. Torni nel portale Axivox e rilanci **Prova la connessione**.

Il terzo gesto non è facoltativo. Axivox invia al suo Odoo solo i campi che gli ha visto dichiarare, e quell'elenco viene annotato al momento del test di connessione. Finché il test non viene rifatto, una versione che porta campi nuovi li vedrà scartati in silenzio.

Non disinstalli il modulo per reinstallarlo. La disinstallazione cancella le sue chiamate. L'aggiornamento le conserva e lascia vuote le colonne nuove sulle chiamate già presenti.

Aggiungere anche il softphone

Axivox pubblica una seconda applicazione, `axivox_softphone`, che mette il suo softphone in un pannello di Odoo: un clic su un numero lo chiama, e il pannello si apre da solo quando la chiamano. È indipendente da questa: metta la sua cartella accanto, riavvii, e la installi da **Applicazioni**. Non aggiunge né modello, né campo, né tabella, e non chiede configurazione: lei si collega una volta con il suo account Axivox nel pannello.

Quella si passa da « Importa modulo ». Siccome non porta codice, il pulsante dell'interfaccia la installa senza toccare il server. È la strada descritta nella procedura per Odoo Online, e vale anche qui.

Se qualcosa non va

CHE COSA VEDE

CHE COSA GUARDARE

Il modulo non compare in App

Tre cause, in quest'ordine: l'elenco delle app non è stato aggiornato, la cartella non è in una directory dichiarata in `addons_path`, oppure Odoo non è stato riavviato.

« Errore durante l'importazione del modulo 'axivox' »

Il modulo è passato dal pulsante « Importa modulo » invece di essere posato sul server. Quella strada non carica il codice, quindi il modello delle chiamate non esiste e i permessi non trovano a che cosa agganciarsi. L'importazione si annulla pulitamente e non lascia nulla: ricominci dal passo 2.

Il test di connessione fallisce

Il più delle volte il nome del database: è diverso dal sottodominio. Usi **Elenca i database**. Controlli poi che la chiave API appartenga all'account indicato in **Login**.

Le chiamate non arrivano in Odoo

Controlli che **Registrare le chiamate** sia spuntato sull'istanza, nel portale Axivox. È la causa più frequente.

Le chiamate ci sono ma non appartengono a nessuno

L'indirizzo e-mail dell'interno in Axivox deve corrispondere all'indirizzo di accesso dell'utente Odoo. Senza corrispondenza la chiamata resta senza proprietario, piuttosto che essere attribuita a caso.

Nessuna trascrizione e nessun riassunto

Vengono dal suo account Axivox, non dal modulo. La registrazione delle chiamate deve essere attiva su quell'interno, e la trascrizione abilitata sul suo account.

Una domanda? Il suo referente Axivox risponde su entrambe le applicazioni, come sul resto del suo impianto. www.axivox.com

Le schermate di questo documento sono state prese su un Odoo 16 Community in italiano.