

Instalar a suite Axivox no Odoo 16 Community

O registo de chamadas que o Odoo Community não tem: cada chamada, com o seu contacto, a sua gravação, e aquilo de que a conversa tratou.

Odoo	Módulo	Versão do módulo	Documento
16 Community	axivox	16.0.1.0.4	21 de setembro de 2026

- 1 Obter o módulo
- 2 Pousar a pasta e reiniciar o Odoo
- 3 Ativar o modo de programador
- 4 Instalar o módulo a partir do Odoo
- 5 Criar uma chave API no Odoo
- 6 Declarar o seu Odoo no portal Axivox
- 7 Verificar que tudo funciona

O que é preciso

- Uma **conta Axivox** ativa.
- Acesso de **administrador** ao seu Odoo.
- Acesso ao **servidor** que aloja o Odoo, ou à pessoa que o administra: é preciso pousar uma pasta e reiniciar o serviço. O botão « Importar módulo » da interface não substitui esse gesto, o passo 2 diz porquê.
- Uns dez minutos.

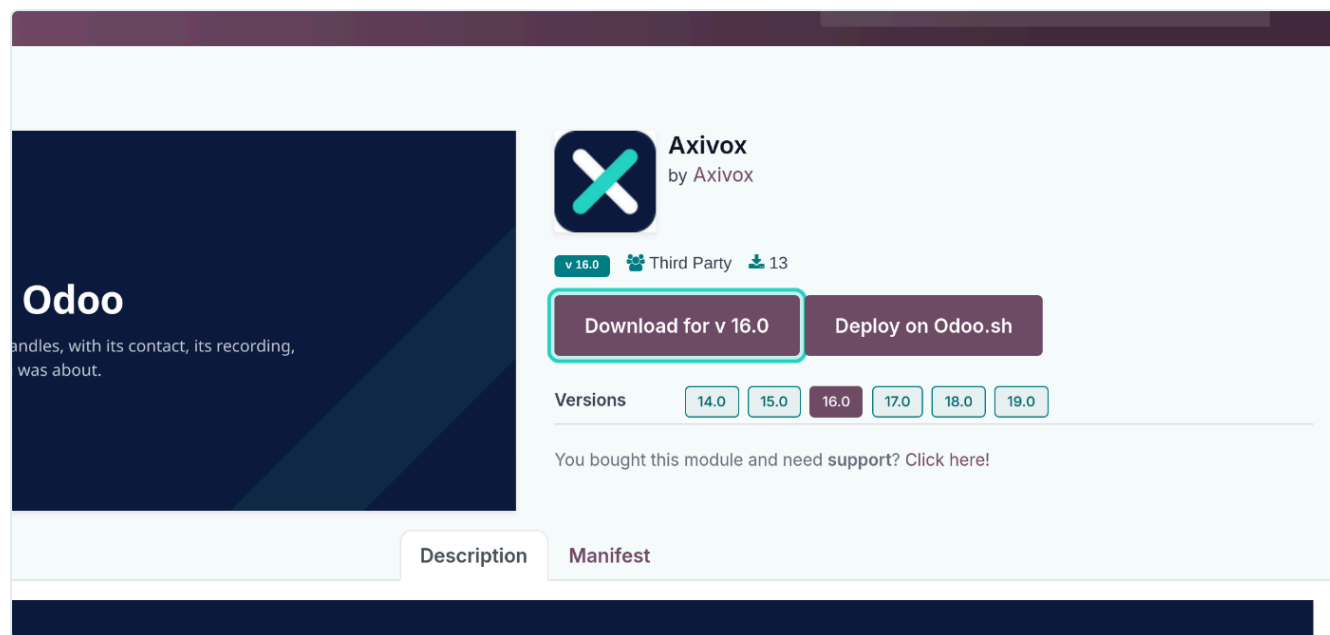
Porque é que este módulo existe. O registo de chamadas do Odoo pertence à aplicação Phone, que só existe na edição Enterprise: no Community nem sequer pode ser instalada. Este módulo traz o mesmo registo, com o seu próprio nome de modelo e os mesmos nomes de campo que os do Odoo. Se um dia passar a Enterprise, encontra a mesma forma e as suas chamadas continuam legíveis.

PASSO 1 Obter o módulo

Dois caminhos, o mesmo conteúdo. Escolha o que lhe der jeito.

Na loja do Odoo

A ficha do módulo está em apps.odoo.com/apps/modules/16.0/axivox. Clique em **Download for v 16.0**, ligado à sua conta Odoo.com. Obtém `axivox.zip`.



A ficha do módulo na loja. O módulo é gratuito, sob a licença LGPL-3.

No repositório público

O código é público no GitHub, um ramo por versão do Odoo. Clonar em vez de descarregar torna as atualizações mais simples.

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

Leve mesmo o ramo 16.0. Os ecrãs do Odoo não são escritos da mesma forma de uma versão para outra. Um pacote destinado a outra versão às vezes recusa-se a instalar e às vezes instala-se deixando parte dos seus ecrãs vazia, sem avisar de nada.

PASSO 2 Pousar a pasta e reiniciar o Odoo

Descompacte o arquivo: contém uma pasta `axivox`. Ponha essa pasta num diretório declarado em `addons_path`, na configuração do seu Odoo.

```
# a pasta do módulo, ao lado dos outros módulos
unzip axivox.zip -d /opt/odoo-addons/

# odoo.conf: o diretório tem de estar declarado
addons_path = /usr/lib/python3/dist-packages/odoo/addons,/opt/odoo-addons

# e depois o reinício
sudo systemctl restart odoo
```

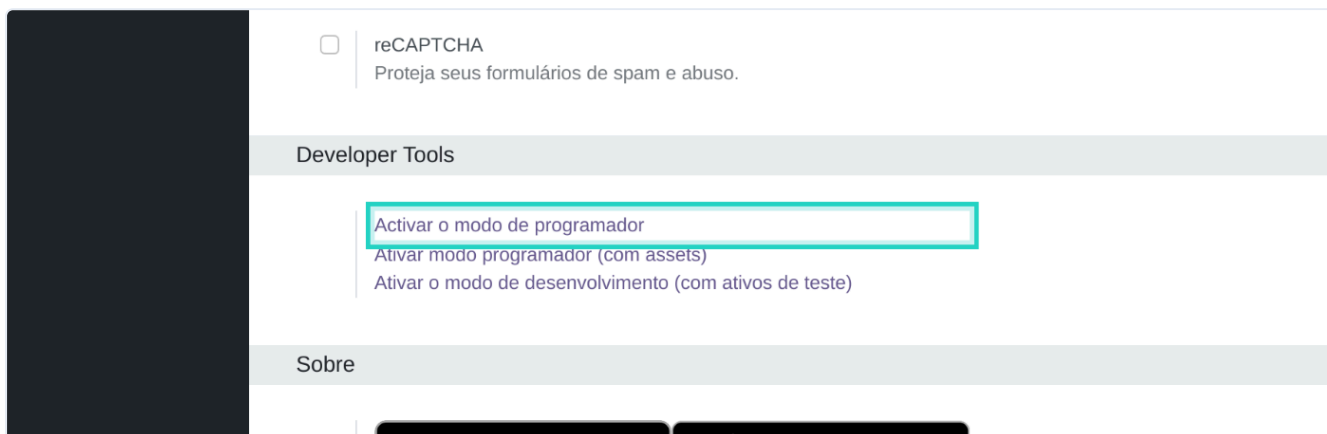
Se clonou o repositório, declare o próprio diretório clonado: as pastas dos módulos estão na sua raiz.

O reinício não é opcional. Um módulo que traz código só é lido ao arranque do servidor. Sem reinício, o Odoo não vê nada de novo.

O botão « Importar módulo » não substitui estes dois gestos. O Odoo sabe importar um arquivo a partir da sua interface, mas só carrega os ficheiros de dados: nunca o código. Neste módulo a importação pára em « Erro ao importar o módulo 'axivox' », e depois « Nenhum registo encontrado para o id externo `model_axivox_call` ». Nada é instalado e nada fica para trás: pousar a pasta continua a ser necessário. Verificado em Odoo 14, 15, 16, 17, 18 e 19.

PASSO 3 Ativar o modo de programador no Odoo

Abra **Definições**, desça até ao fim da página, secção **Ferramentas de programador**, e clique em **Activar o modo de programador**.



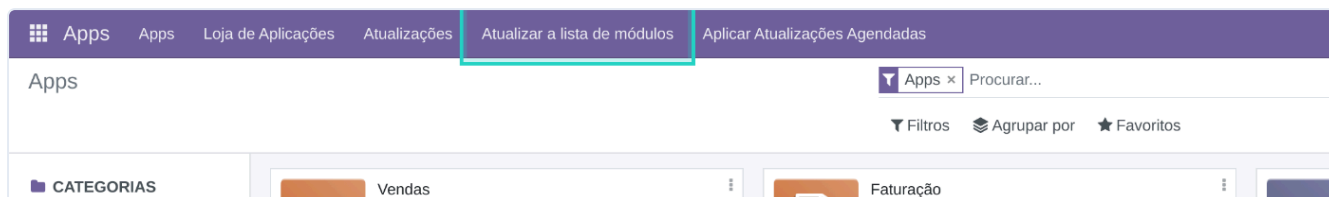
A ligação está no fim das definições gerais, por baixo de **Ferramentas de programador**.

A página recarrega. O modo de programador abre as entradas de menu usadas no passo seguinte. Poderá desativá-lo depois da instalação, o módulo continua a funcionar.

Existe um atalho. Acrescentar `?debug=1` ao fim do endereço do seu Odoo faz o mesmo, a partir de qualquer ecrã.

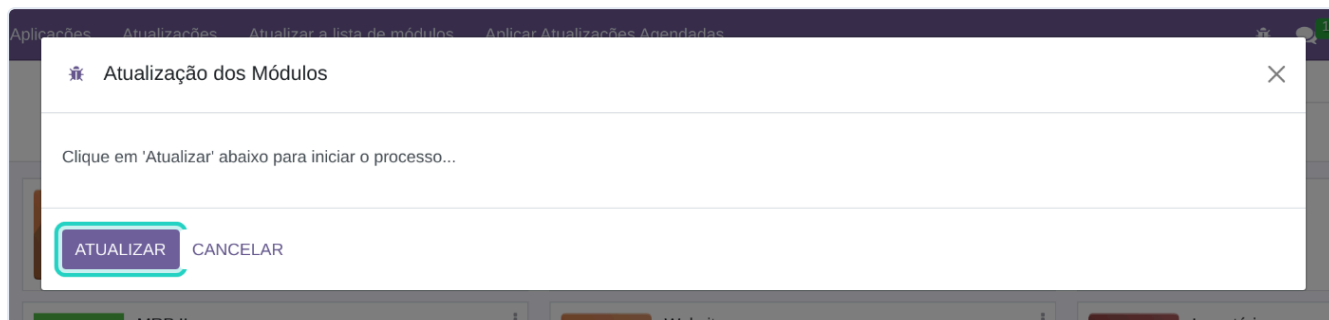
PASSO 4 Instalar o módulo a partir do Odoo

Abra o menu **Apps**. Com o modo de programador surgiram duas entradas adicionais no topo.



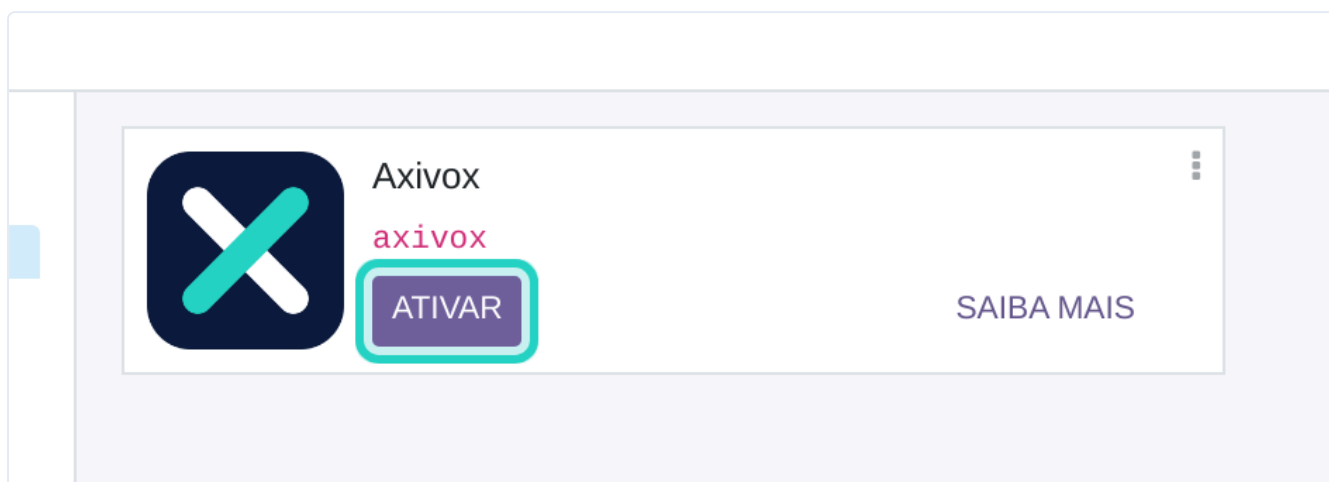
Atualizar a lista de módulos, na barra de cima.

Clique e confirme. O Odoo volta a ler a pasta dos módulos; sem essa leitura o módulo continua invisível.



A confirmação. A operação não toca em nenhum dos seus dados.

Escreva depois **Axivox** na pesquisa. Aparece a ficha do módulo. Clique em **ATIVAR**.



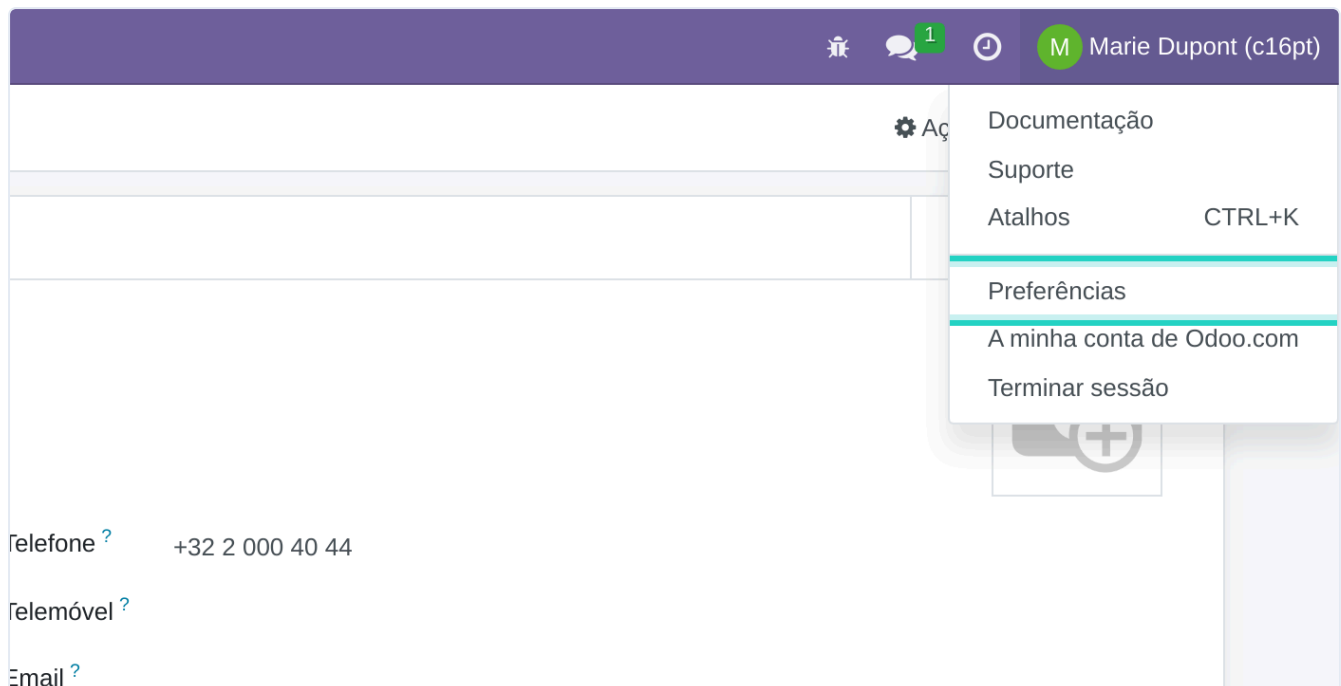
A ficha do módulo na lista de aplicações.

A instalação demora alguns segundos. Depois aparece um menu **Axivox** na sua lista de aplicações.

PASSO 5 Criar uma chave API no Odoo

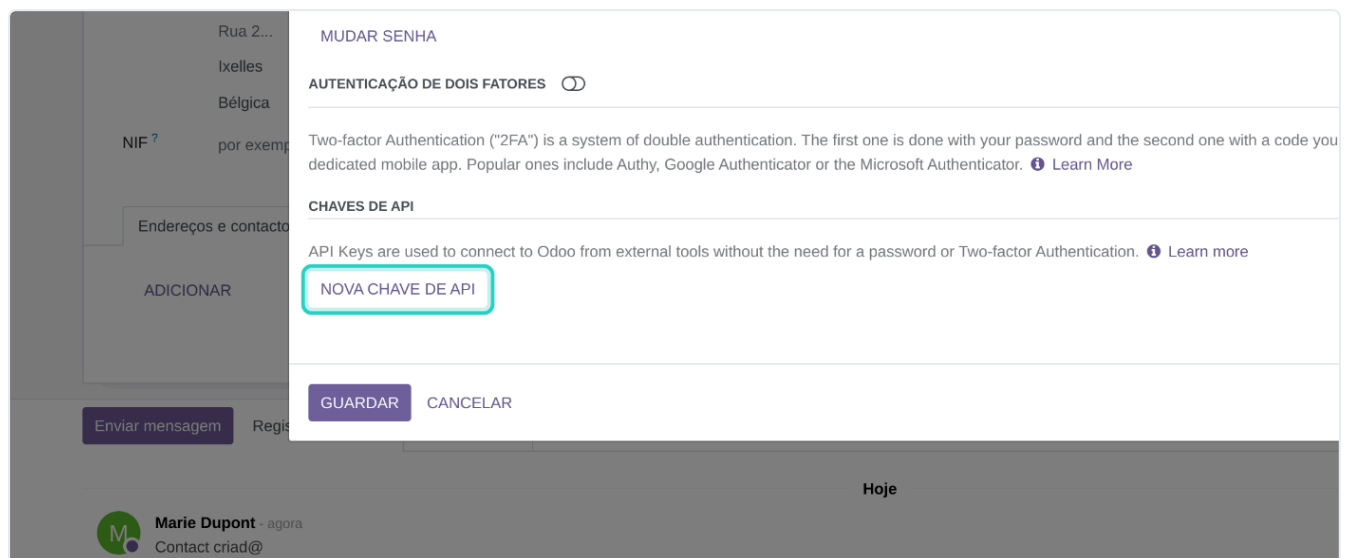
Esta chave permite à Axivox escrever as chamadas no seu Odoo. Crie-a na conta que quer ver como autora do que a Axivox escreve. Uma conta dedicada à integração serve bem.

Abra o menu do seu nome, no canto superior direito, e depois **Preferências**.



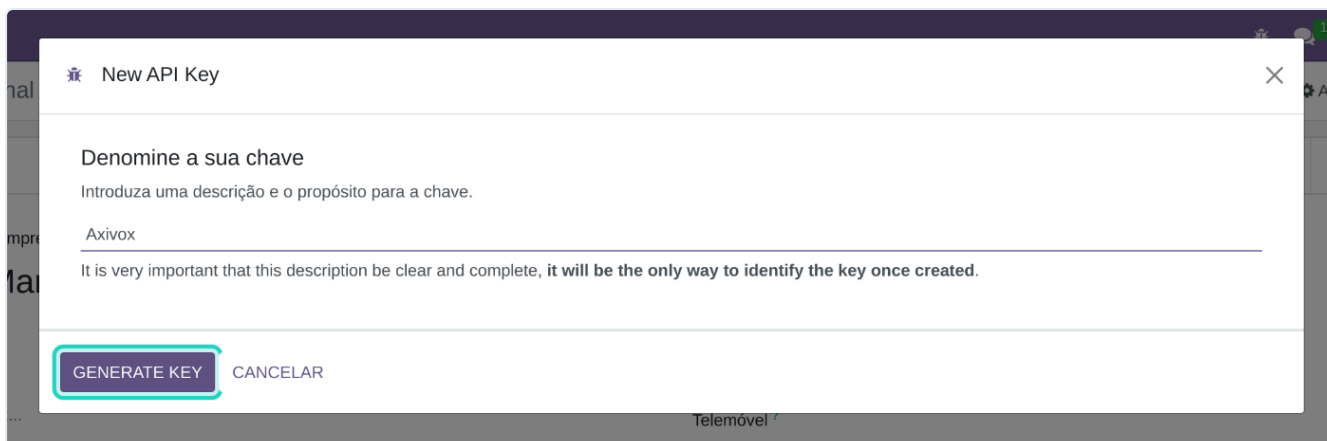
O menu da conta, no canto superior direito do ecrã.

No formulário que abre, vá ao separador **Segurança da Conta** e depois a **NOVA CHAVE DE API**.



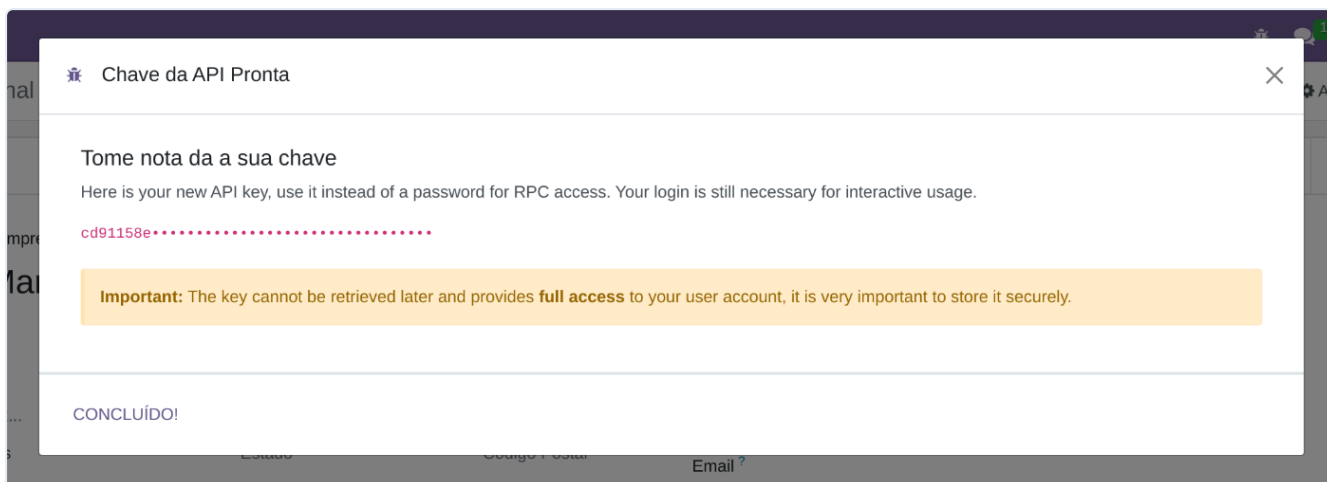
O separador **Segurança da Conta** e o botão que cria a chave.

O Odoo pede a sua palavra-passe e depois uma descrição. Escreva por exemplo Conector Axivox: é a única forma de reconhecer esta chave mais tarde.



A descrição da chave. Serve para a identificar, não para ligar.

A chave é mostrada uma única vez. Copie-a de imediato. Se a perder, é preciso criar outra. Dá acesso completo à conta onde a criou, trate-a como uma palavra-passe.



A chave, depois de criada. A desta imagem está tapada.

PASSO 6 Declarar o seu Odoo no portal Axivox

Entre em **manage.axivox.com**, abra **Integrações Odoo** e clique em **Adicionar uma instância**.

NOME	URL	ESTADO	INSTÂNCIA PREDEFINIDA
Odoo masociete	https://masociete.odoo.com	Ativa	  
Retirar a instância predefinida			

O ecrã **Integrações Odoo** do portal. Vários Odoo podem coexistir.

Preencha os cinco campos da secção **Ligação**:

CAMPO	O QUE ESPERA
Nome	O nome que dá a este Odoo. Só lhe serve a si.
URL da instância	O endereço completo, por exemplo <code>https://minhaempresa.odoo.com</code> .
Login	O endereço de acesso da conta onde acabou de criar a chave.
Chave API	A chave copiada no passo anterior.
Base de dados	O nome técnico da base. Difere muitas vezes do subdomínio: use o botão Listar as bases de dados em vez de adivinhar.

Aplicar as alterações

Português

Início

Utilizadores e telefones

Números

Planos de marcação

Módulos

Contactos

Relatórios

Integrações

Trunks AI

Odoo

Definições

Nova instância Odoo

Ligação

NOME

O nosso Odoo

URL DA INSTÂNCIA

https://masociete.odoo.com

Endereço completo, ex. https://minhaempresa.odoo.com

IDENTIFICADOR

marie.dupont@masociete.be

CHAVE API

.....

Gerada no Odoo: Preferências → Segurança da conta → Chaves API.

BASE DE DADOS

masociete

Listar as bases de dados

Nome técnico da base de dados (muitas vezes diferente do subdomínio). Visível em /web/database/list.

Testar a ligação

Funcionalidades

Instância ativa

Desativar para suspender qualquer sincronização com esta instância.

Identificar os chamadores

Procurar o contacto para todas as chamadas recebidas, incluindo as que não passam por um plano de marcação. O nome encontrado é conservado, pelo que as

O formulário preenchido, antes do teste. Os valores desta imagem são inventados.

Clique em **Testar a ligação**.

Planos de marcação

Módulos

Contactos

Relatórios

Integrações

Trunks AI

Odoo

Definições

O nosso Odoo

URL DA INSTÂNCIA

https://masociete.odoo.com

Endereço completo, ex. https://masociete.odoo.com

IDENTIFICADOR

marie.dupont@masociete.be

CHAVE API

.....

Gerada no Odoo: Preferências → Segurança da conta → Chaves API.

BASE DE DADOS

masociete

Listar as bases de dados

Nome técnico da base de dados (muitas vezes diferente do subdomínio). Visível em /web/database/list.

Testar a ligação

Ligação bem-sucedida (uid 2)

Edição **Community 16** Registo de chamadas **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

Funcionalidades

Instância ativa

Desativar para suspender qualquer sincronização com esta instância.

Identificar os chamadores

Procurar o contacto para todas as chamadas recebidas, incluindo as que não passam por um plano de marcação. O nome encontrado é conservado, pelo que as chamadas seguintes do mesmo número são imediatas. A pesquisa dispõe de meio segundo antes de a chamada prosseguir: na primeira chamada de um número desconhecido o nome pode assim faltar e só aparecer a partir da seguinte.

Apresentar o nome do contacto

O teste bem-sucedido num Odoo 16 Community. Aparecem a edição, a versão e o registo de chamadas reconhecido, e depois a lista dos campos que a Axivox poderá preencher.

O teste faz mais do que verificar uma palavra-passe. Regista o que o seu Odoo sabe receber, e é essa lista que é usada depois. Acrescenta também a conta de ligação ao grupo que lhe permite escrever as chamadas de toda a equipa; sem ele só poderia depositar as suas.

Grave. A secção **Funcionalidades** decide depois o que a Axivox faz com este Odoo:

DEFINIÇÃO	EFEITO
Instância ativa	Desmarque para suspender todas as trocas com este Odoo, sem perder a configuração.
Identificar quem liga	O nome do contacto Odoo aparece nas chamadas recebidas.
Registar as chamadas	Cada chamada passa a ser uma ficha no registo de chamadas. É a definição principal.
Publicar a transcrição e a análise	O texto da chamada e a sua análise ficam na ficha do contacto, quando a sua conta Axivox dispõe deles.
Anexar a gravação áudio	O ficheiro de áudio acompanha essa mensagem. Só aparece se a transcrição também for publicada.

Utilizadores e telefones

Números

Planos de marcação

Módulos

Contactos

Relatórios

Integrações

Trunks AI

Odoo

Definições

Ligação

NOME

O nosso Odoo

URL DA INSTÂNCIA

https://masociete.odoo.com

Endereço completo, ex. https://masociete.odoo.com

IDENTIFICADOR

marie.dupont@masociete.be

CHAVE API

.....

Gerada no Odoo: Preferências → Segurança da conta → Chaves API.

BASE DE DADOS

masociete

Listar as bases de dados

Nome técnico da base de dados (muitas vezes diferente do subdomínio). Visível em /web/database/list.

Testar a ligação

Ligação bem-sucedida (uid 2)

Edição Community 16

Registo de chamadas 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

Funcionalidades

Instância ativa

Desativar para suspender qualquer sincronização com esta instância.

Identificar os chamadores

Procurar o contacto para todas as chamadas recebidas, incluindo as que não passam por um plano de marcação. O nome encontrado é armazenado, pelo que as

A secção **Funcionalidades**, por baixo da ligação.

PASSO 7 Verificar que tudo funciona

Faça uma chamada, ou peça que lhe liguem. No minuto seguinte aparece no menu **Axivox** do seu Odoo.

Axivox Calls									
Calls									
Procurar...									
Filtros Agrupar por Favoritos 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	Estúdio Marchal	Marie Dupont	140	Terminated	Neutral	Explicação da linha contestada; o cliente fica satisfeito com a resposta.
☐	21-09-2026 14:34:00	Incoming	+32 2 000 20 22	Escritório Vandenberg	Marie Dupont	512	Terminated	Positive	O cliente anuncia a assinatura do contrato para a semana que vem.
☐	21-09-2026 13:45:00	Incoming	+32 2 000 10 11	Padaria Lemaire	Marie Dupont	0	Missed		
☐	21-09-2026 10:41:00	Outgoing	+32 2 000 30 33	Oficina Peeters	Marie Dupont	233	Terminated	Positive	A oficina confirma a encomenda de peças, levantamento na quinta.
☐	21-09-2026 08:33:00	Incoming	+32 2 000 60 66	Farmácia do Parque	Marie Dupont	421	Terminated	Neutral	Pergunta sobre o horário de entrega de sábado; respondida.
☐	18-09-2026 16:18:00	Outgoing	+32 2 000 50 55	Carpintaria Dubois	Marie Dupont	95	Terminated	Positive	Marcação confirmada para terça às 9, para tirar as medidas.
☐	18-09-2026 15:25:00	Incoming	+32 2 000 40 44	Estúdio Marchal	Marie Dupont	187	Terminated	Negative	O cliente contesta uma linha da fatura 2026-118; a rever pela contabilidade.
☐	18-09-2026 14:38:00	Incoming	+32 2 000 30 33	Oficina Peeters	Marie Dupont	0	Missed		
☐	18-09-2026 12:22:00	Outgoing	+32 2 000 20 22	Escritório Vandenberg	Marie Dupont	654	Terminated	Neutral	Seguimento do orçamento de segunda-feira; o cliente pede prazo até sexta.
☐	18-09-2026 11:09:00	Incoming	+32 2 000 10 11	Padaria Lemaire	Marie Dupont	312	Terminated	Positive	Encomenda de 40 sandes para quinta-feira, entrega confirmada às 11.
2554									

O registo de chamadas. As perdas destacam-se a vermelho, e o sentimento retirado da conversa aparece numa etiqueta.

Uma chamada abre como qualquer ficha do Odoo: as duas durações, o contacto, a análise, o resumo e depois a transcrição.

Avivox Calls

Calls / +32 2 000 40 44

Ação 1 / 10

+32 2 000 40 44

Contact ?	Estúdio 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 ? fatura

SUMMARY

Explicação da linha contestada; o cliente fica satisfeito com a resposta.

TRANSCRIPT

Agente: Bom dia, volto a si por causa da fatura 118.
Quem liga: Ah sim, obrigado.
Agente: Essa linha é a deslocação de 3 de setembro.
Quem liga: Está bem, agora é claro.

Enviar mensagem Registrar uma Nota

Hoje

Marie Dupont - agora
Call criad@

O detalhe de uma chamada.

Cada ficha de contacto traz também o número das suas chamadas, e abre o próprio histórico.

Avivox Calls

Clientes / Estúdio Marchal

Ação 1 / 1 Novo

2 Calls

Individual Empresa

Estúdio Marchal

Endereço	Rua...	Telefone ?	+32 2 000 40 44
	Rua 2...	Telemóvel ?	
	Ixelles	Email ?	
	Estado	Website ?	e.g. https://www.odoo.com
	Bélgica	Etiquetas ?	e.g. "B2B", "VIP", "Consulting", ...
NIF ?	por exemplo, BE0477472701		

Endereços e contactos Vendas e Compras Notas Internas

ADICIONAR

Enviar mensagem Registrar uma Nota Atividades

Hoje

Marie Dupont - agora
Contact criad@

O botão **Calls** no topo da ficha do contacto, com o número de chamadas. Abre o histórico desse contacto.

Os ecrãs do módulo estão em inglês. As suas etiquetas repetem de propósito as do registo de chamadas do Odoo, que traz os mesmos nomes. O resto do seu Odoo não é tocado.

Uma chamada que não pertence a ninguém não aparece na lista de ninguém. A Axivox liga a chamada ao utilizador Odoo cujo endereço de acesso corresponde ao endereço de correio da extensão na Axivox. Se os dois forem diferentes, a chamada é criada e ligada ao contacto, mas nenhum utilizador a vê entre as « suas » chamadas. Verifique os endereços das extensões no portal Axivox antes de concluir que há uma avaria.

Atualizar mais tarde

O Odoo nunca descarrega a nova versão de um módulo de terceiros. O ecrã **Apps** só lê o que já está no servidor, e propõe a atualização assim que lá encontra um número de versão superior ao registado na instalação. Primeiro os ficheiros, depois o Odoo.

1. Obtenha o novo arquivo, substitua a pasta `axivox` pela que ele contém, e reinicie o Odoo.
2. Em **Apps**, procure Axivox e clique em **Atualizar**.
3. Volte ao portal Axivox e corra outra vez **Testar a ligação**.

O terceiro passo não é opcional. A Axivox só envia ao seu Odoo os campos que o viu declarar, e essa lista é registada no momento do teste de ligação. Enquanto o teste não for repetido, uma versão que traga campos novos vê-os descartados em silêncio.

Não desinstale o módulo para o reinstalar. Desinstalar apaga as suas chamadas. A atualização conserva-as e deixa vazias as colunas novas nas chamadas já existentes.

Acrescentar também o softphone

A Axivox publica uma segunda aplicação, `axivox_softphone`, que põe o seu softphone num painel do Odoo: um clique num número liga, e o painel abre sozinho quando lhe ligam. É independente desta: ponha a pasta dela ao lado, reinicie, e instale-a a partir de **Apps**. Não acrescenta modelo, campo nem tabela, e não pede configuração: liga-se uma vez com a sua conta Axivox no painel.

Essa passa mesmo por « Importar módulo ». Como não traz código, o botão da interface instala-a sem tocar no servidor. É o caminho descrito no procedimento para Odoo Online, e vale também aqui.

Se alguma coisa correr mal

O QUE VÊ

O QUE OLHAR

O módulo não aparece em Aplicações

Três causas, por esta ordem: a lista de aplicações não foi atualizada, a pasta não está num diretório declarado em `addons_path`, ou o Odoo não foi reiniciado.

« Erro ao importar o módulo 'axivox' »

O módulo passou pelo botão « Importar módulo » em vez de ser pousado no servidor. Esse caminho não carrega o código, portanto o modelo das chamadas não existe e as permissões não encontram a que se agarrar. A importação desfaz-se de forma limpa e não deixa nada: volte ao passo 2.

O teste de ligação falha

Quase sempre o nome da base: difere do subdomínio. Use **Listar as bases de dados**. Verifique depois que a chave API pertence à conta indicada em **Login**.

As chamadas não chegam ao Odoo

Verifique que **Registar as chamadas** está marcado na instância, no portal Axivox. É a causa mais frequente.

As chamadas estão lá mas não pertencem a ninguém

O endereço de correio da extensão na Axivox tem de corresponder ao endereço de acesso do utilizador Odoo. Sem correspondência, a chamada fica sem dono, em vez de ser atribuída ao acaso.

Sem transcrição nem resumo

Vêm da sua conta Axivox, não do módulo. A gravação de chamadas tem de estar ativa nessa extensão, e a transcrição ativada na sua conta.

Alguma dúvida? O seu gestor de conta Axivox responde sobre as duas aplicações, tal como sobre o resto da sua instalação. www.axivox.com

As imagens deste documento foram captadas em um Odoo 16 Community em português.