

Instalar a suite Axivox no Odoo 19 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
19 Community	axivox	19.0.1.0.4	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.

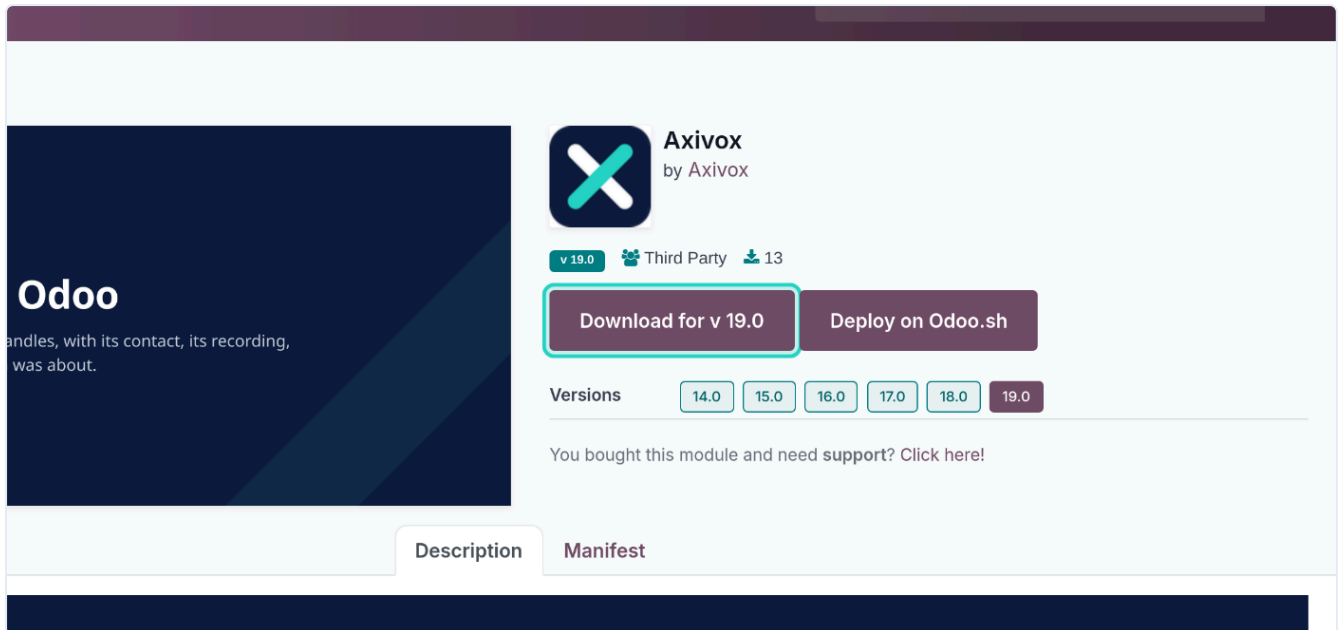
Porque é que este módulo existe. O registo de chamadas do Odoo pertence à aplicação Phone, que só existe na edição Enterprise: no Community nem sequer pode ser instalada. Este módulo traz o mesmo registo, com o seu próprio nome de modelo e os mesmos nomes de campo que os do Odoo. Se um dia passar a Enterprise, 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/19.0/axivox. Clique em **Download for v19.0**, 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 19.0 https://github.com/Axivox/axivox-odoo.git /opt/axivox-odoo
```

Leve mesmo o ramo 19.0. 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
```

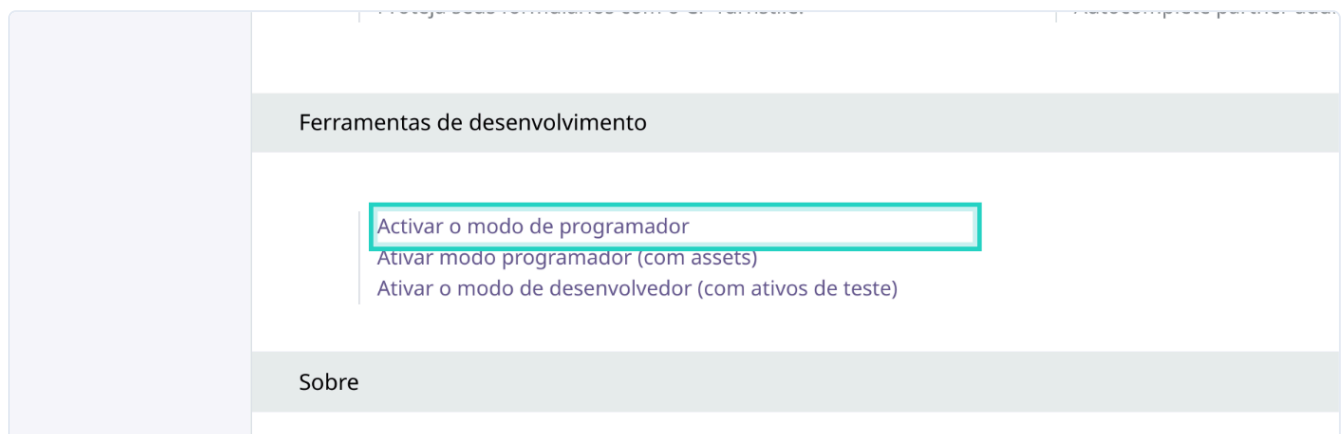
Se clonou o repositório, declare o próprio diretório clonado: as pastas dos módulos estão na sua raiz.

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**.



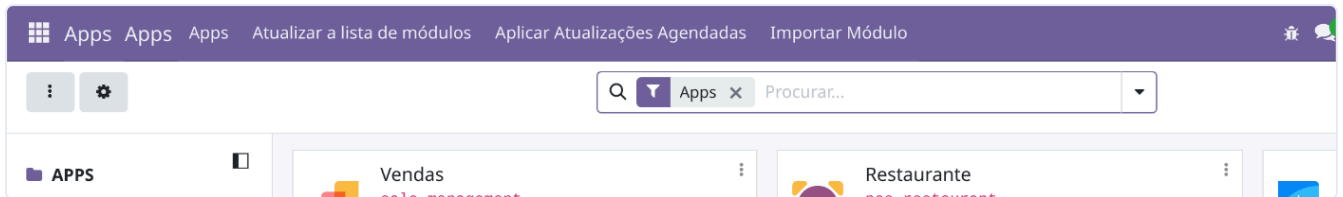
A ligação está no fim das definições gerais, por baixo de **Ferramentas de programador**.

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.

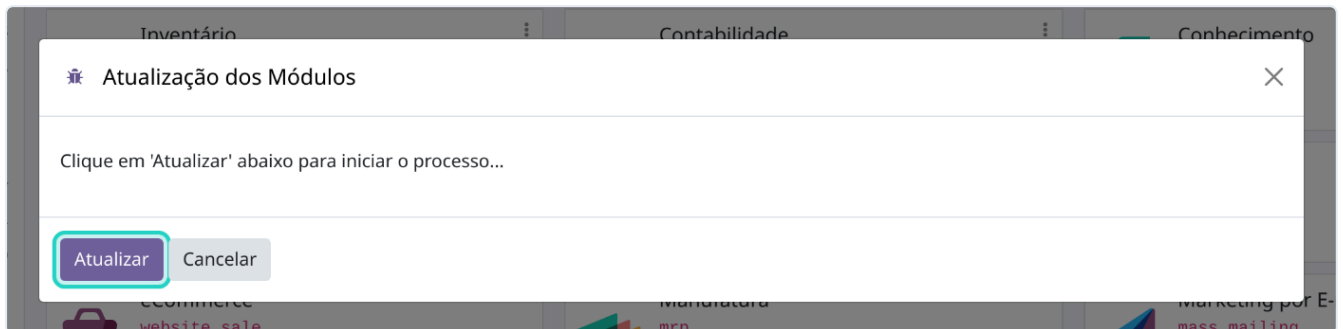
PASSO 4 Instalar o módulo a partir do Odoo

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



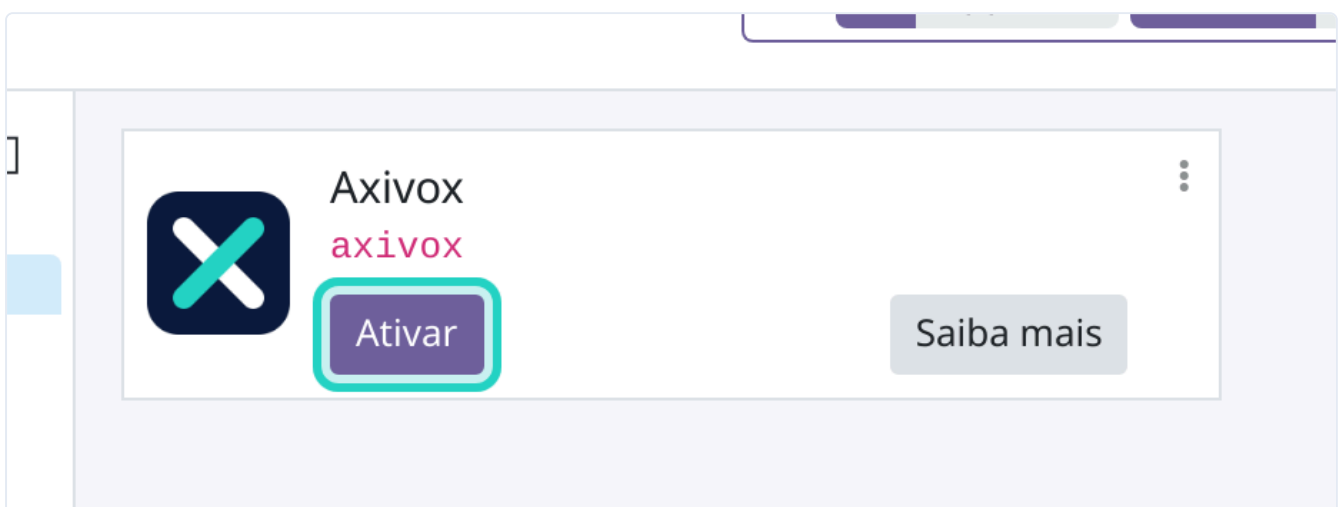
Atualizar a lista de módulos, na barra de cima.

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**.



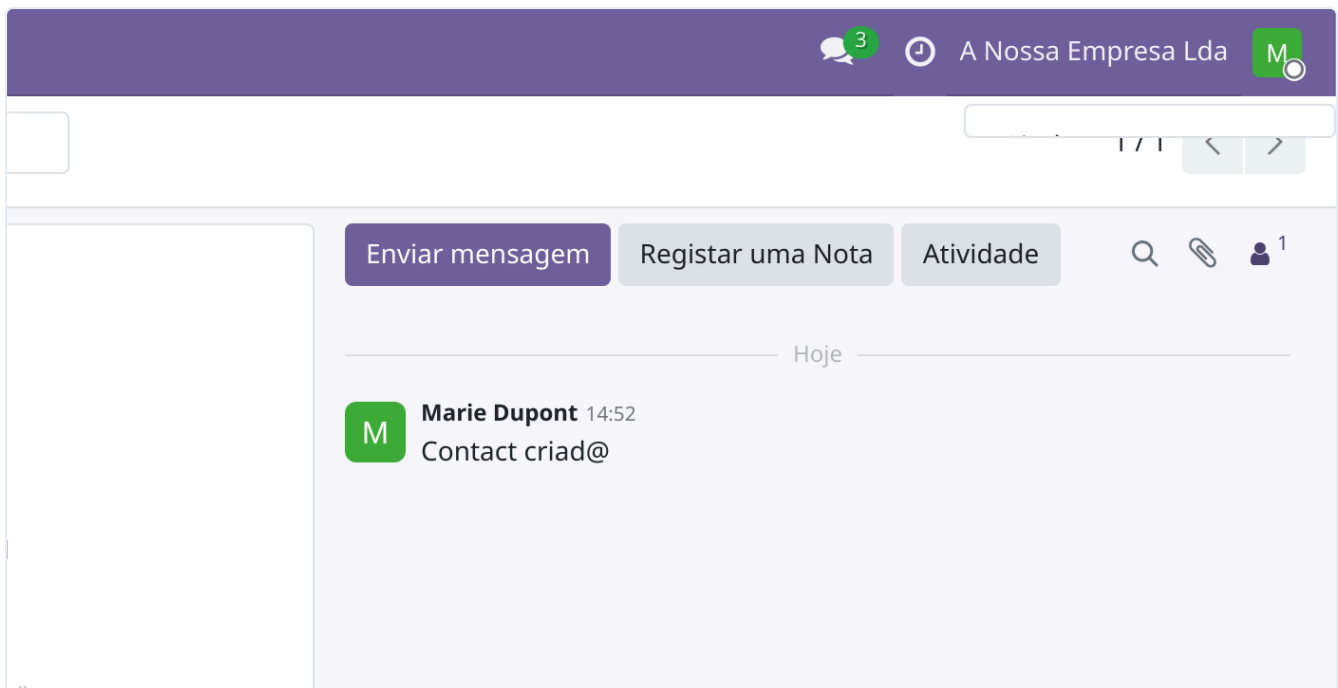
A ficha do módulo na lista de aplicações.

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

PASSO 5 Criar uma chave API no Odoo

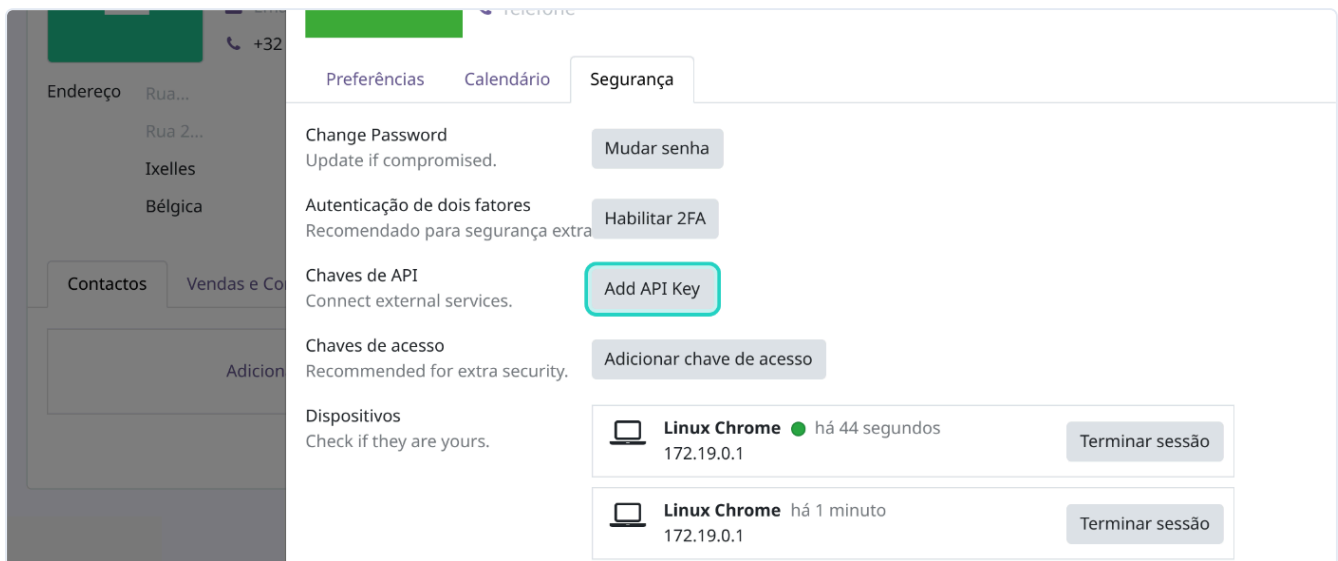
Esta chave permite à Axivox escrever as chamadas no seu Odoo. Crie-a na conta que quer ver como autora do que a Axivox escreve. Uma conta dedicada à integração serve bem.

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



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

No formulário que abre, vá ao separador **Segurança** e depois a **Add API Key**.



O separador **Segurança** 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.

New API Key



Nomeie sua chave

Insira uma descrição e o propósito da chave.

Axivox

É muito importante que esta descrição seja clara e completa, **será a única maneira de identificar a chave depois de criada.**

Forneça uma duração para a validade da chave

Persistent Key

A chave será excluída após o término desse período.

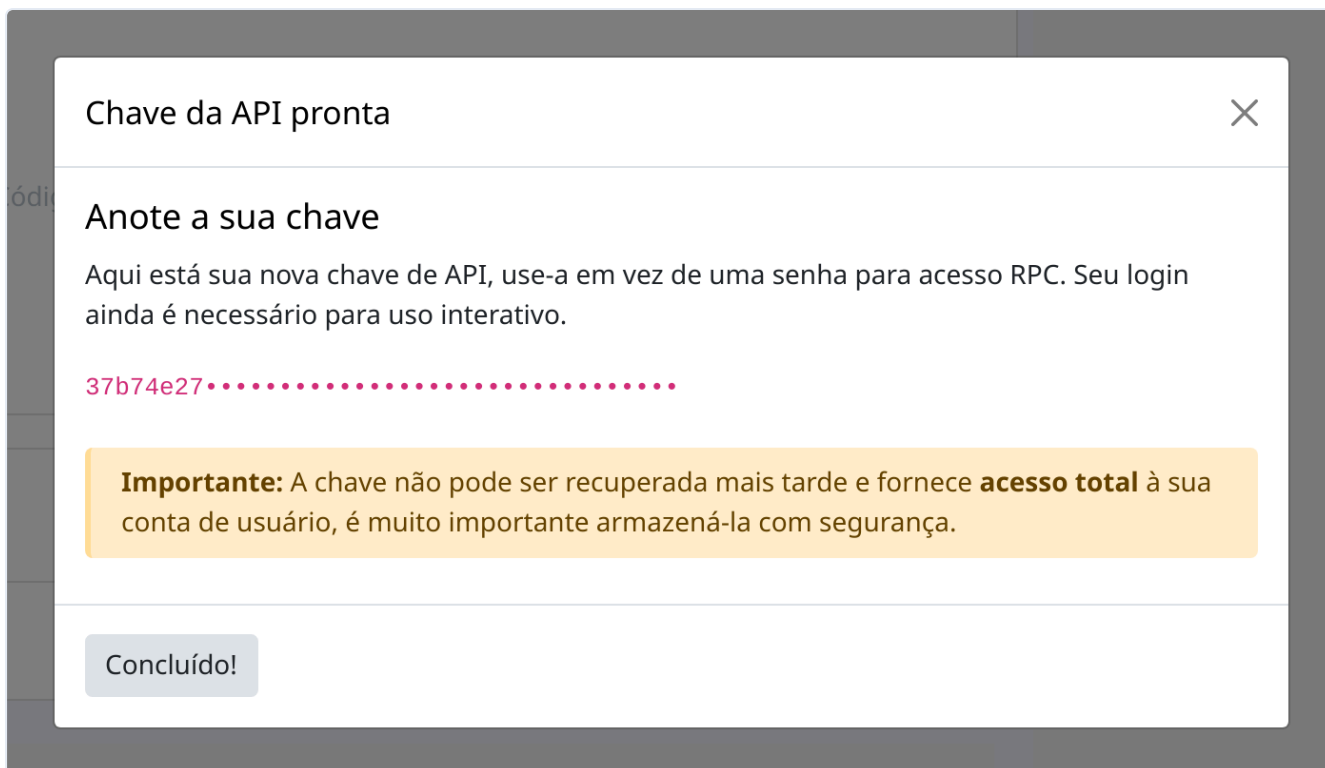
Gerar chave

Cancelar

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

Escolha « Persistent Key » como período de validade. O Odoo propõe um dia por omissão. Uma chave que expira corta a chegada das chamadas de um dia para o outro, sem outro sinal que um teste de ligação que começa a falhar.

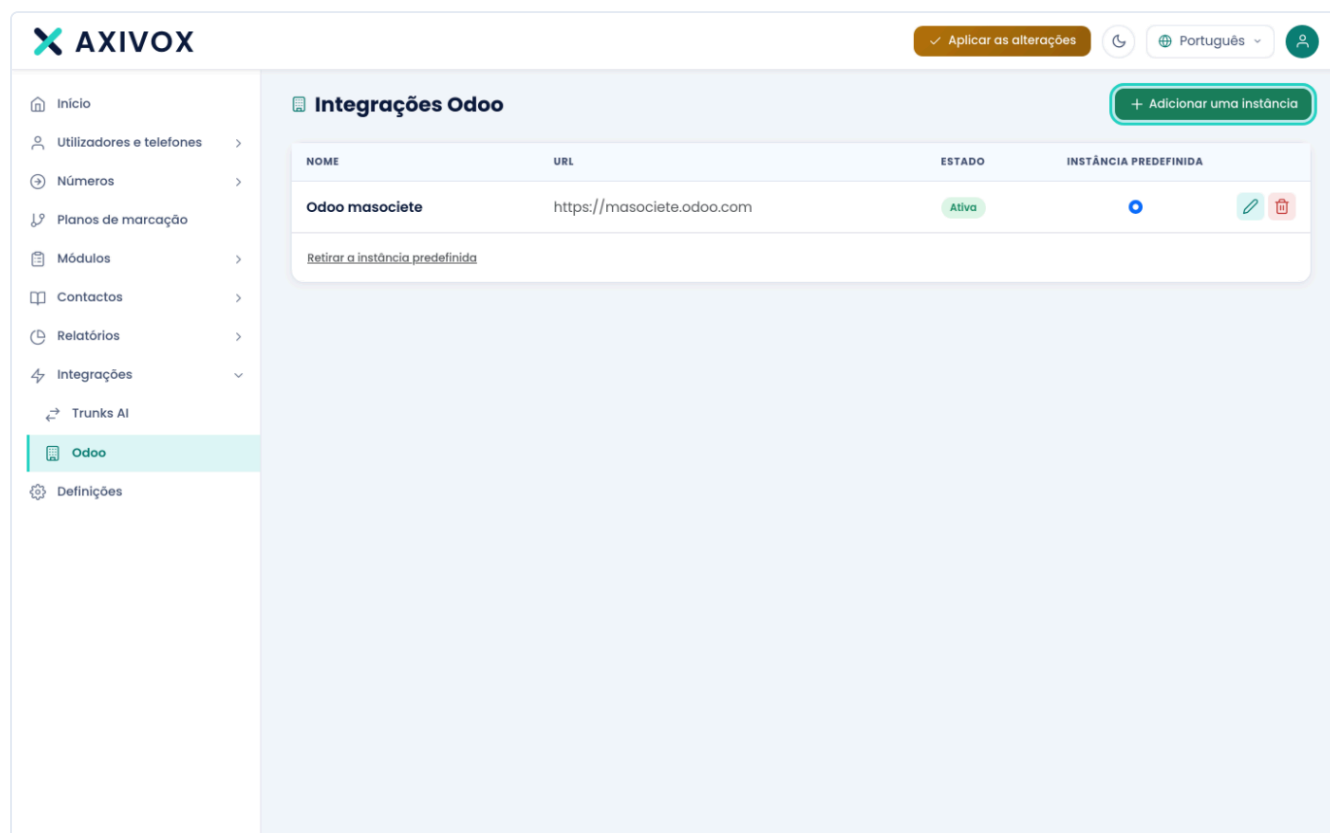
A chave é mostrada uma única vez. Copie-a de imediato. Se a perder, é preciso criar outra. Dá acesso completo à conta onde a criou, trate-a como uma palavra-passe.



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**.



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.

AXIVOX ✓ Aplicar as alterações Português

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**.

O teste bem-sucedido num Odoo 19 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 19**

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.

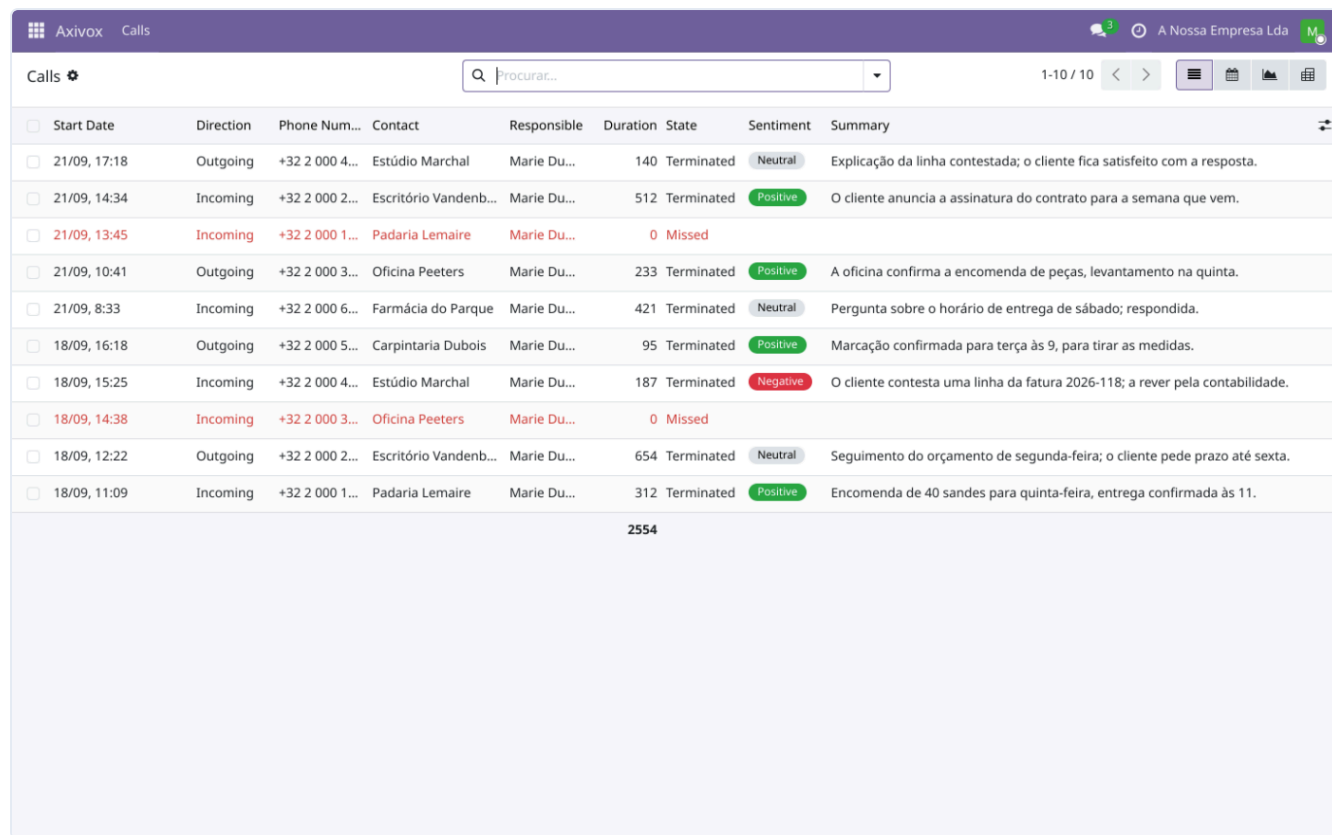
Identificar os chamadores

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.



Start Date	Direction	Phone Num...	Contact	Responsible	Duration	State	Sentiment	Summary
21/09, 17:18	Outgoing	+32 2 000 4...	Estúdio Marchal	Marie Du...	140	Terminated	Neutral	Explicação da linha contestada; o cliente fica satisfeito com a resposta.
21/09, 14:34	Incoming	+32 2 000 2...	Escritório Vandenb...	Marie Du...	512	Terminated	Positive	O cliente anuncia a assinatura do contrato para a semana que vem.
21/09, 13:45	Incoming	+32 2 000 1...	Padaria Lemaire	Marie Du...	0	Missed		
21/09, 10:41	Outgoing	+32 2 000 3...	Oficina Peeters	Marie Du...	233	Terminated	Positive	A oficina confirma a encomenda de peças, levantamento na quinta.
21/09, 8:33	Incoming	+32 2 000 6...	Farmácia do Parque	Marie Du...	421	Terminated	Neutral	Pergunta sobre o horário de entrega de sábado; respondida.
18/09, 16:18	Outgoing	+32 2 000 5...	Carpintaria Dubois	Marie Du...	95	Terminated	Positive	Marcação confirmada para terça às 9, para tirar as medidas.
18/09, 15:25	Incoming	+32 2 000 4...	Estúdio Marchal	Marie Du...	187	Terminated	Negative	O cliente contesta uma linha da fatura 2026-118; a rever pela contabilidade.
18/09, 14:38	Incoming	+32 2 000 3...	Oficina Peeters	Marie Du...	0	Missed		
18/09, 12:22	Outgoing	+32 2 000 2...	Escritório Vandenb...	Marie Du...	654	Terminated	Neutral	Seguimento do orçamento de segunda-feira; o cliente pede prazo até sexta.
18/09, 11:09	Incoming	+32 2 000 1...	Padaria Lemaire	Marie Du...	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.

The screenshot shows the 'Calls' section of the Axivox interface. At the top, the header includes 'Axivox Calls' and 'A Nossa Empresa Lda'. The main content area displays details for a call to the number '+32 2 000 40 44'. The call information is organized into two columns: 'Contact' (Estúdio Marchal), 'Responsible' (Marie Dupont), 'Direction' (Outgoing), 'Axivox Number' (+32 2 000 00 00), and 'State' (Terminated) on the left; and 'Start Date' (21/09, 17:18), 'End Date' (21/09, 17:20), 'Duration' (140), 'Talk Duration' (118), 'Duration (hours)' (00:02), and 'Transcription Status' (Done) on the right. Below this, there is an 'ANALYSIS' section with 'Sentiment' (Neutral), 'Escalation Suggested' (checkbox), and 'Themes' (fatura). A 'SUMMARY' section follows, stating: 'Explicação da linha contestada; o cliente fica satisfeito com a resposta.' The 'TRANSCRIPT' section contains the following text: '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.' On the right side, there is a chat window with 'Marie Dupont' and the text 'Call criad@'.

O detalhe de uma chamada.

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

The screenshot shows the 'Contact' section of the Axivox interface. The header includes 'Axivox' and 'A Nossa Empresa Lda'. The main content area displays details for the contact 'Estúdio Marchal'. The contact information is organized into two columns: 'Endereço' (Rua..., Rua 2..., Ixelles, Estado, Código P..., Bélgica) and 'NIF' (por exemplo, BE0477472701), 'Website' (ex.: https://www.odoo.com), and 'Etiquetas' (ex.: "B2B", "VIP", "Consultoria"...). Below this, there is a 'Contactos' section with a button 'Adicionar Contacto'. On the right side, there is a chat window with 'Marie Dupont' and the text 'Contact criad@'. The 'Calls' button is highlighted with a red box.

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 19 Community em português.