AXIVOX

AXIVOX PARA ODOO · PROCEDIMENTO DE INSTALAÇÃO

# Instalar a suite Axivox no Odoo 14 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 |
|---|---|---|---|
| 14 Community | axivox | 14.0.1.0.4 | 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.

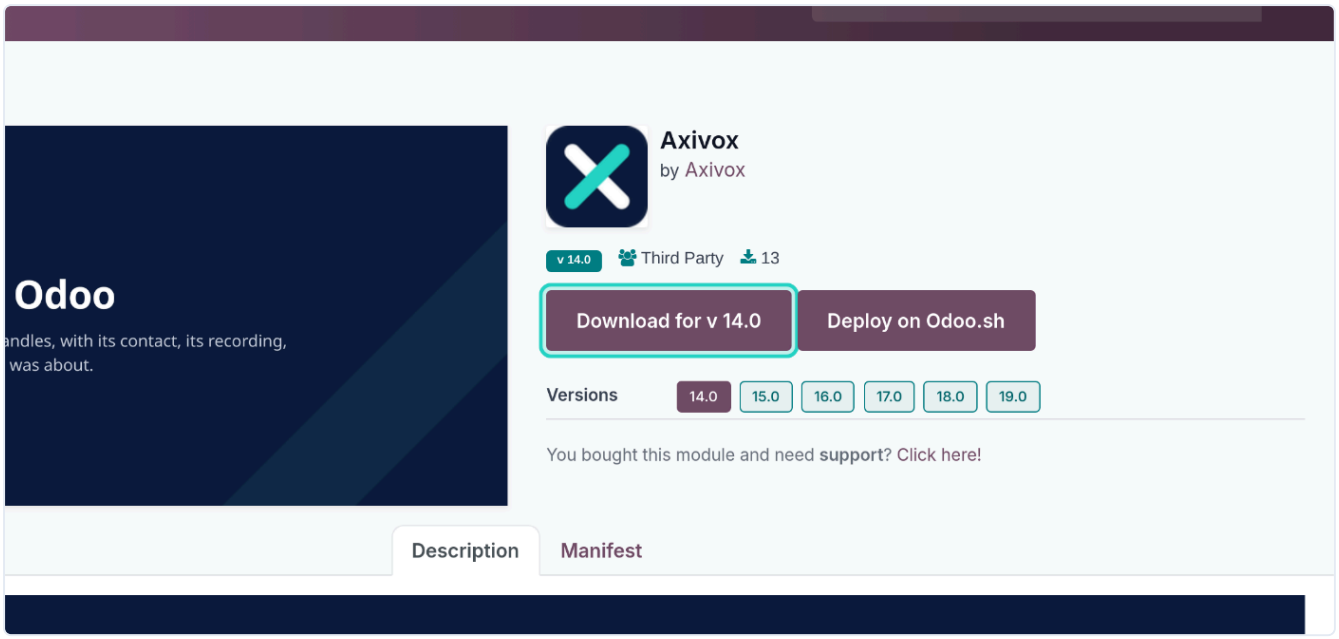
> **Porque é que este módulo existe.** O registo de chamadas do Odoo pertence à aplicação Phone, que só existe na edição Enterprise: no Community nem sequer pode ser instalada. Este módulo traz o mesmo registo, com o seu próprio nome de modelo e os mesmos nomes de campo que os do Odoo. Se um dia passar 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/14.0/axivox`. Clique em **Download for v 14.0**, 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 14.0 https://github.com/Axivox/axivox-odoo.git /opt/axivox-odoo
```

> **Leve mesmo o ramo 14.0.** 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
```

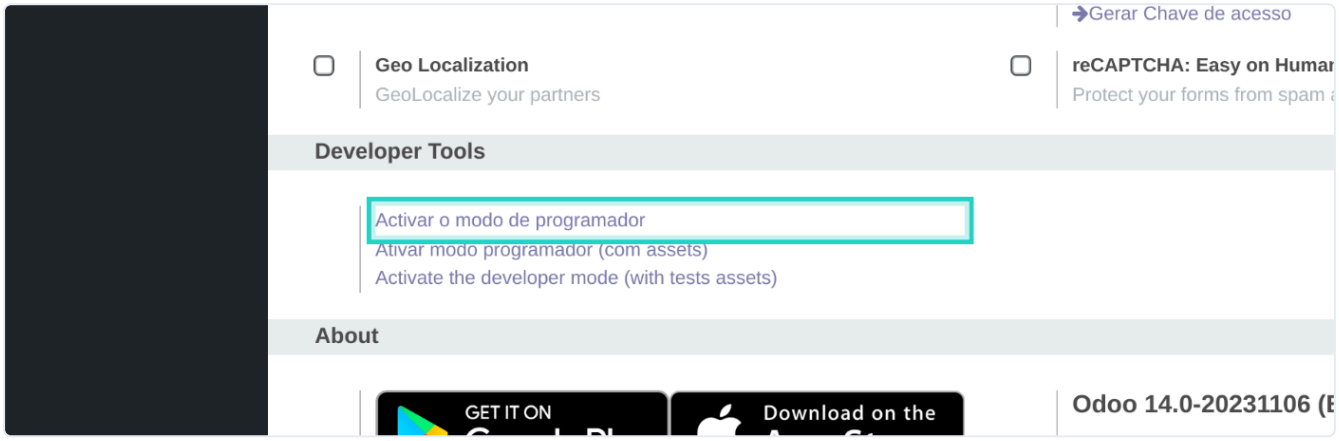
Se clonou o repositório, declare o próprio diretório clonado: as pastas dos módulos estão na sua raiz.

> **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**.



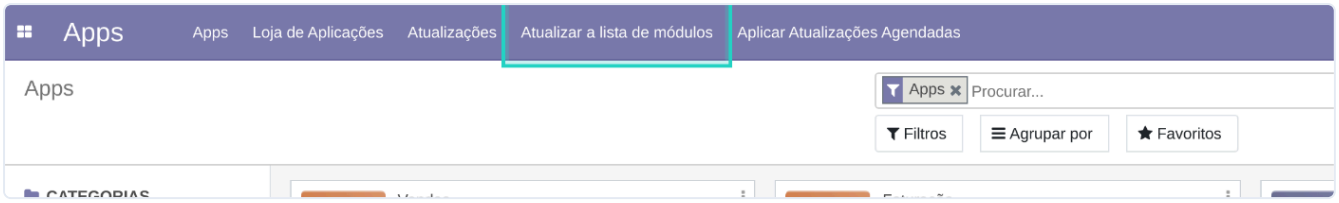

A ligação está no fim das definições gerais, por baixo de **Ferramentas de programador**.

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.

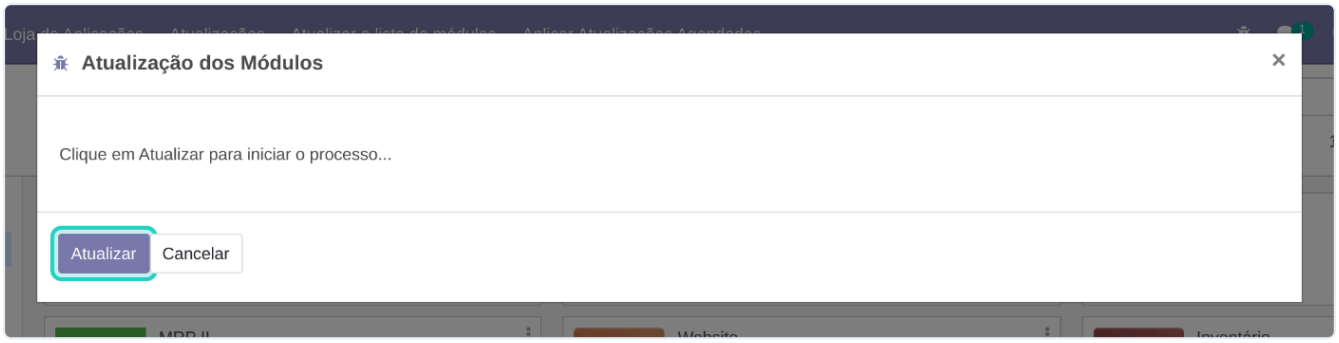
## PASSO 4 Instalar o módulo a partir do Odoo

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



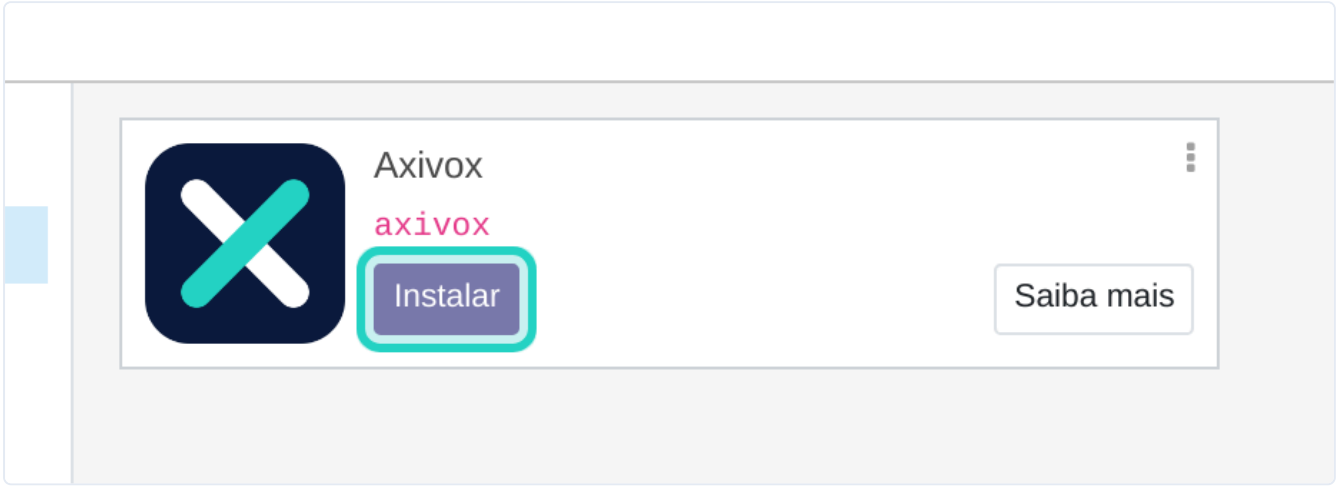

**Atualizar a lista de módulos**, na barra de cima.

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 **Instalar**.



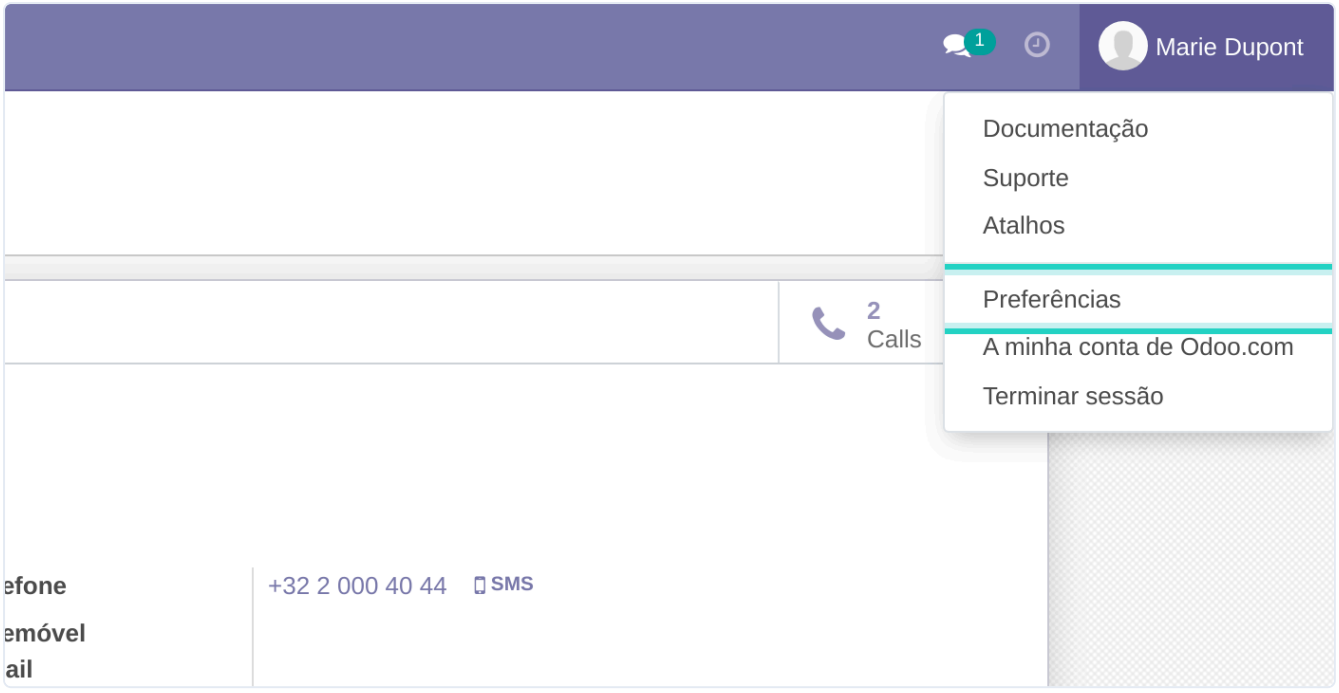

A ficha do módulo na lista de aplicações.

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

## PASSO 5 Criar uma chave API no Odoo

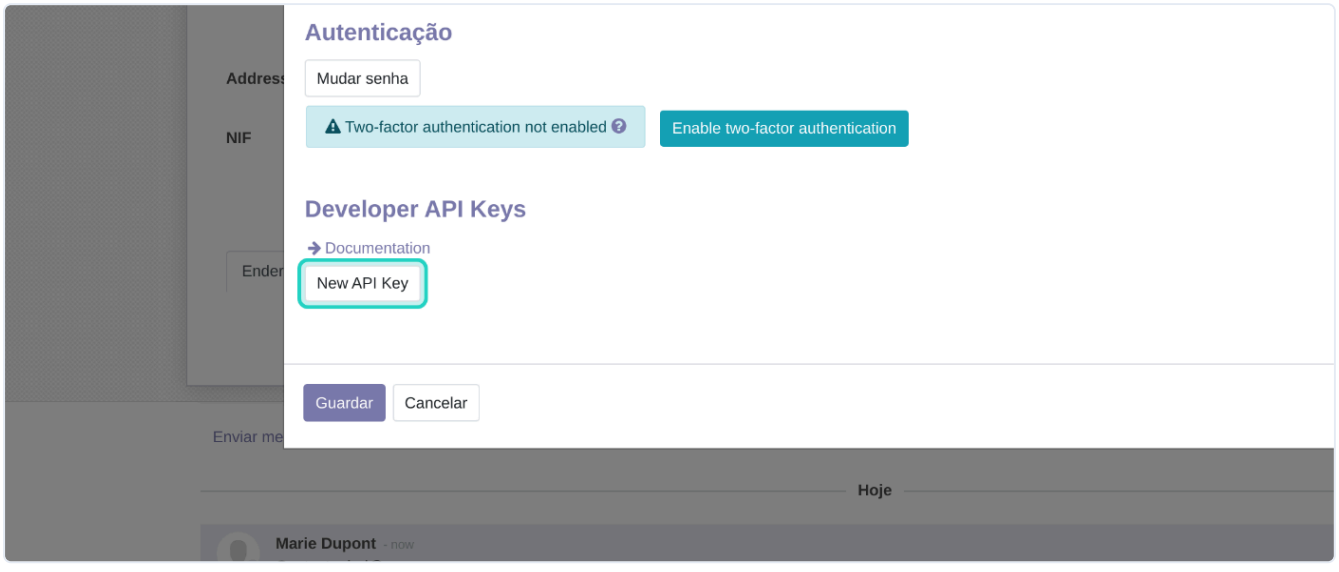
Esta chave permite à Axivox escrever as chamadas no seu Odoo. Crie-a na conta que quer ver como autora do que a Axivox escreve. Uma conta dedicada à integração serve bem.

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



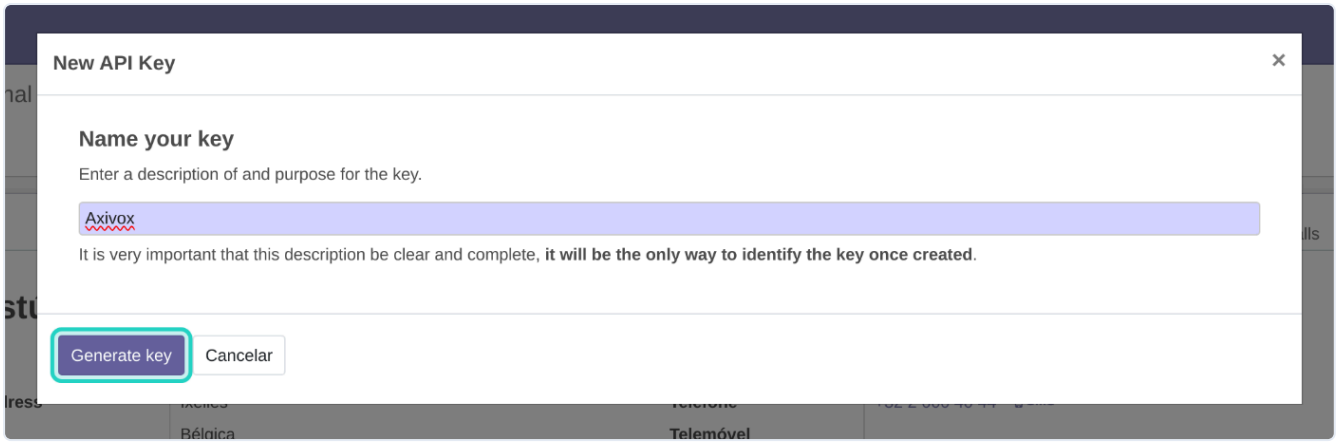

O menu da conta, no canto superior direito do ecrã.

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



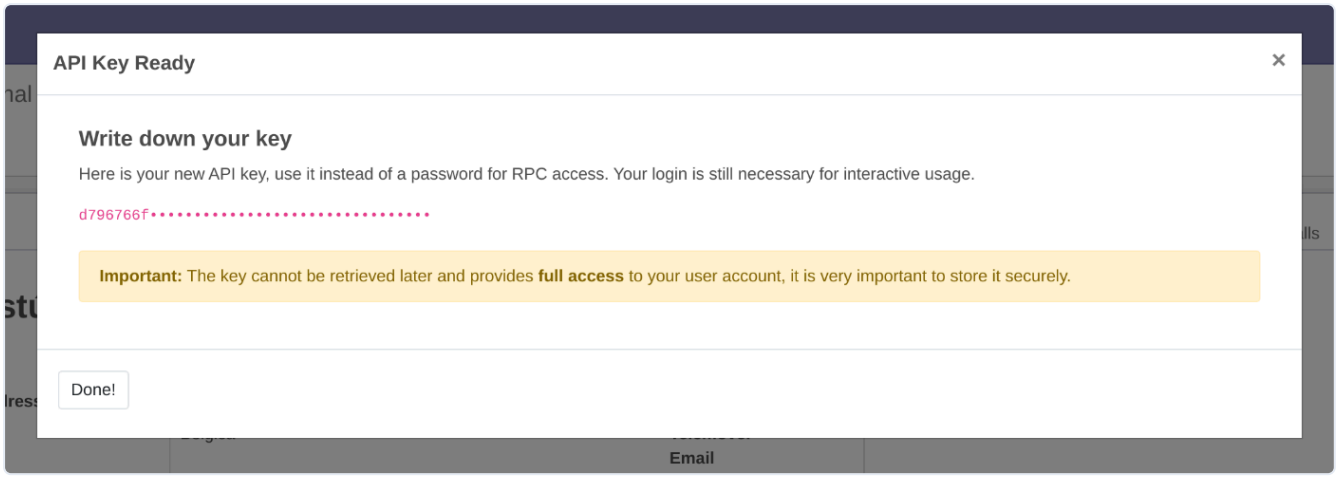

O separador **Segurança da Conta** e o botão que cria a chave.

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.

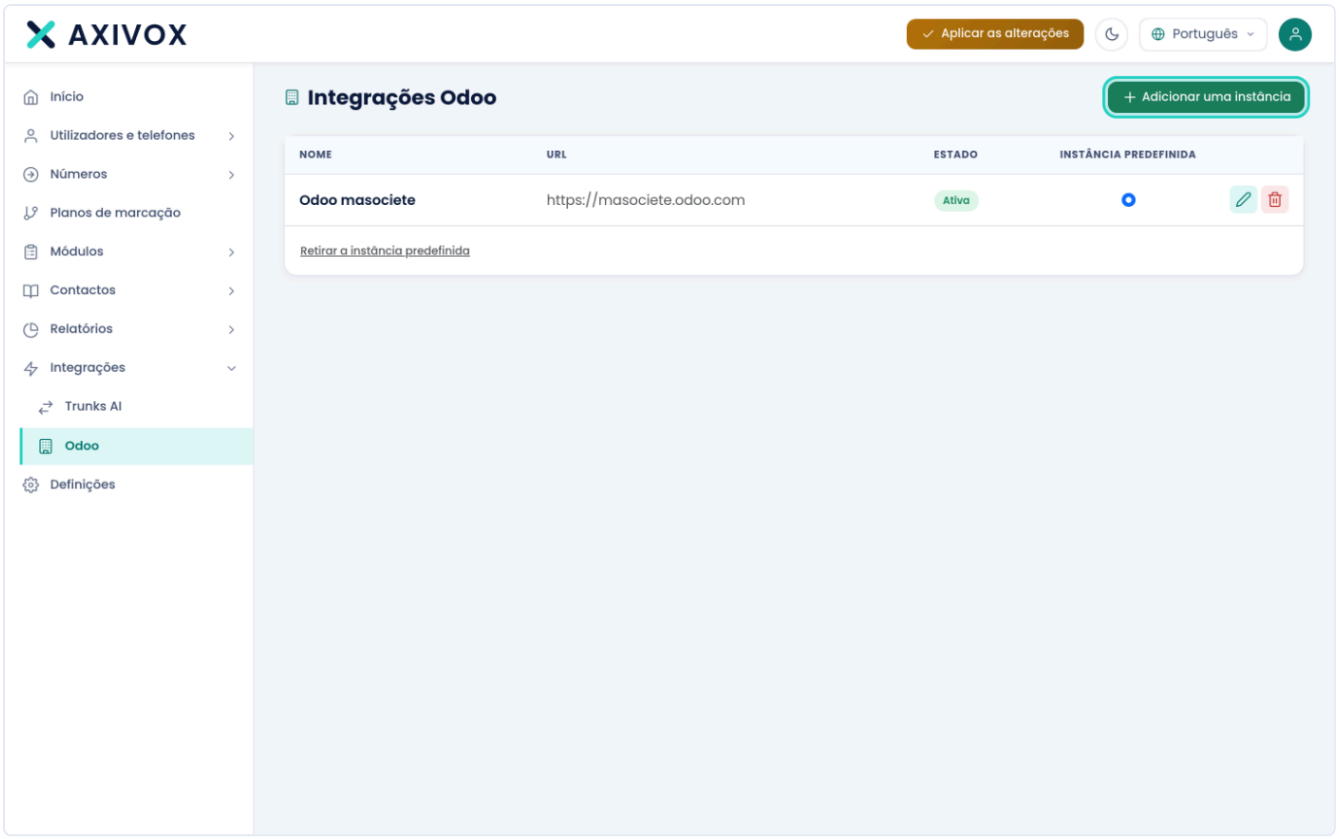
> **A chave é mostrada uma única vez.** Copie-a de imediato. Se a perder, é preciso criar outra. Dá acesso completo à conta onde a criou, trate-a como uma palavra-passe.




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

## PASSO 6 Declarar o seu Odoo no portal Axivox

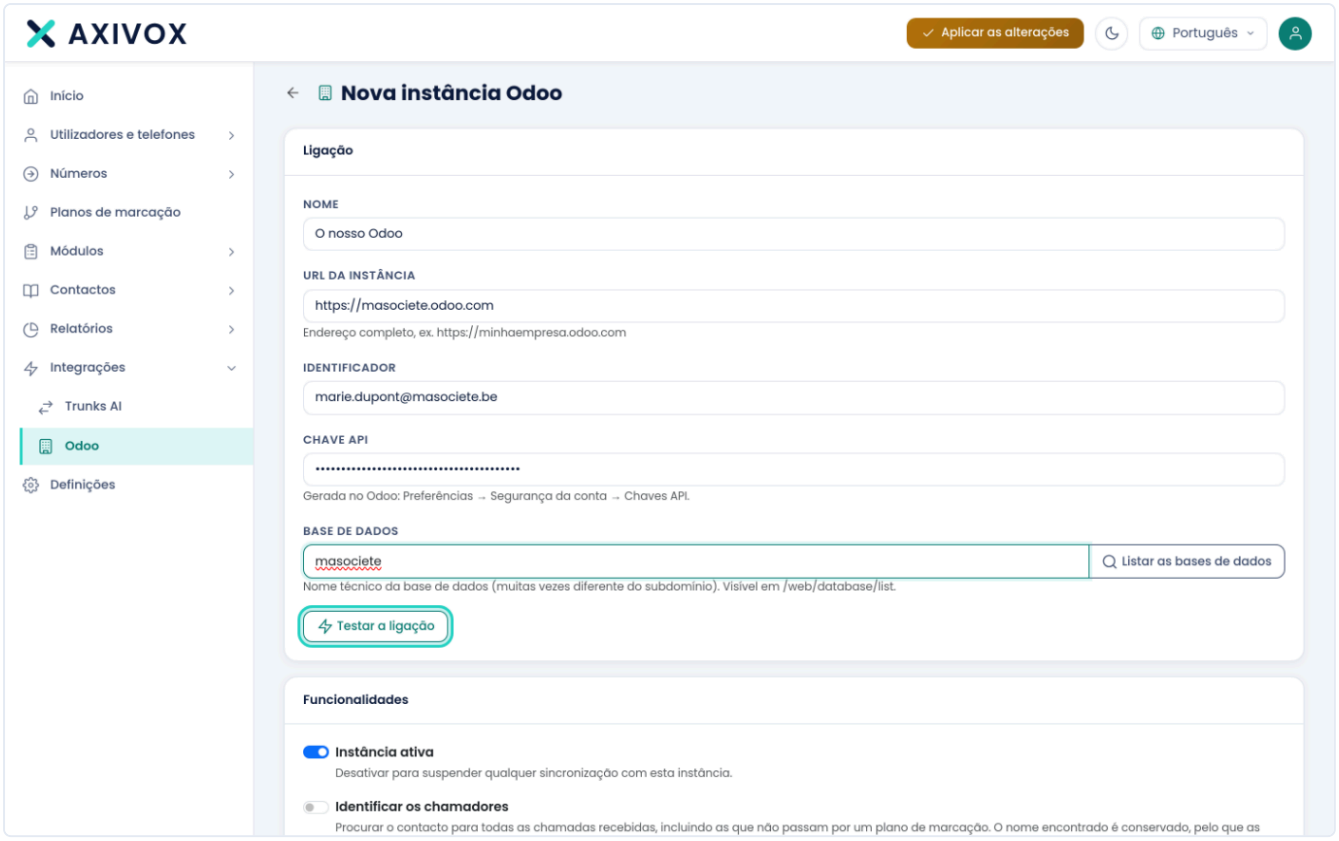
Entre em **manage.axivox.com**, abra **Integrações Odoo** e clique em **Adicionar uma instância**.




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

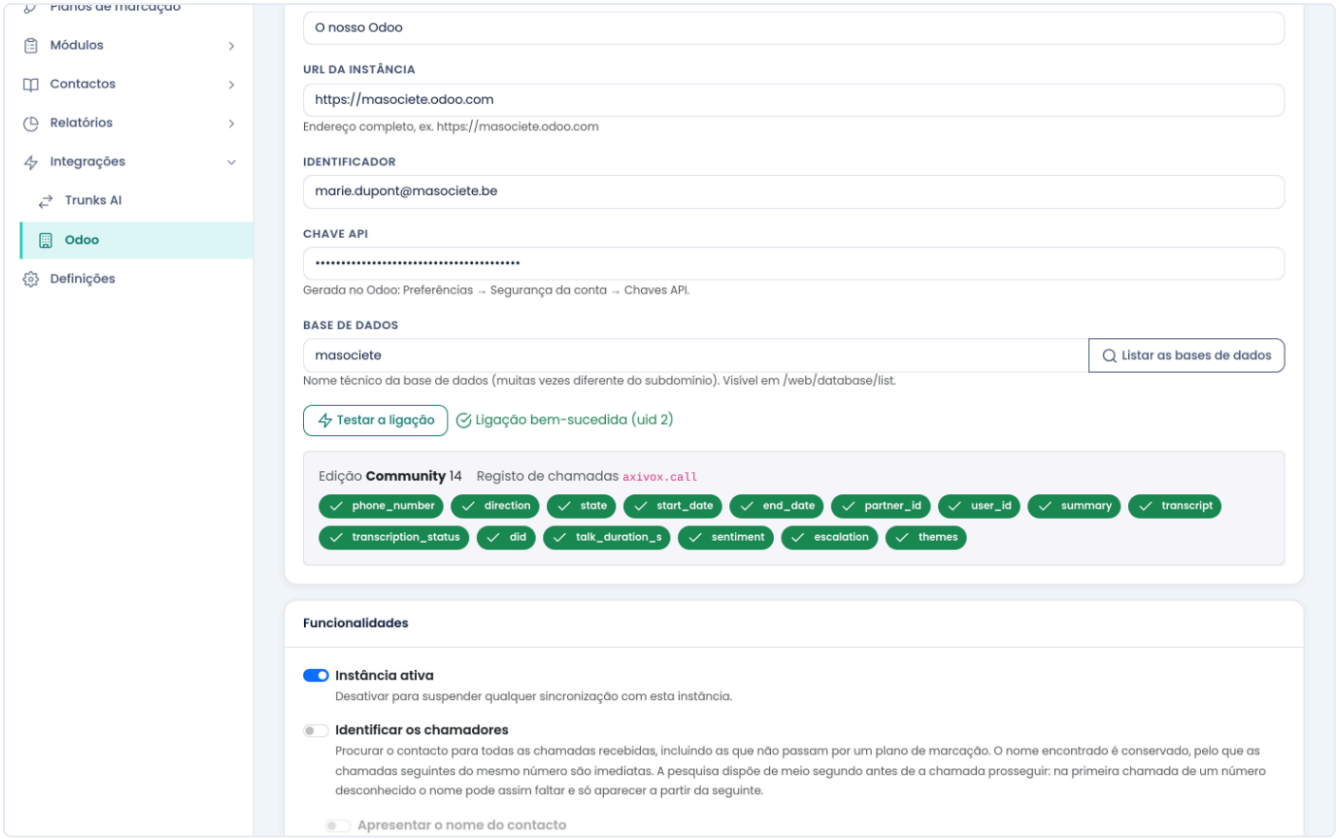
Preencha os cinco campos da secção **Ligação**:

| 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 `https://minhaempresa.odoo.com`. |
| **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. |




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

## Clique em **Testar a ligação**.

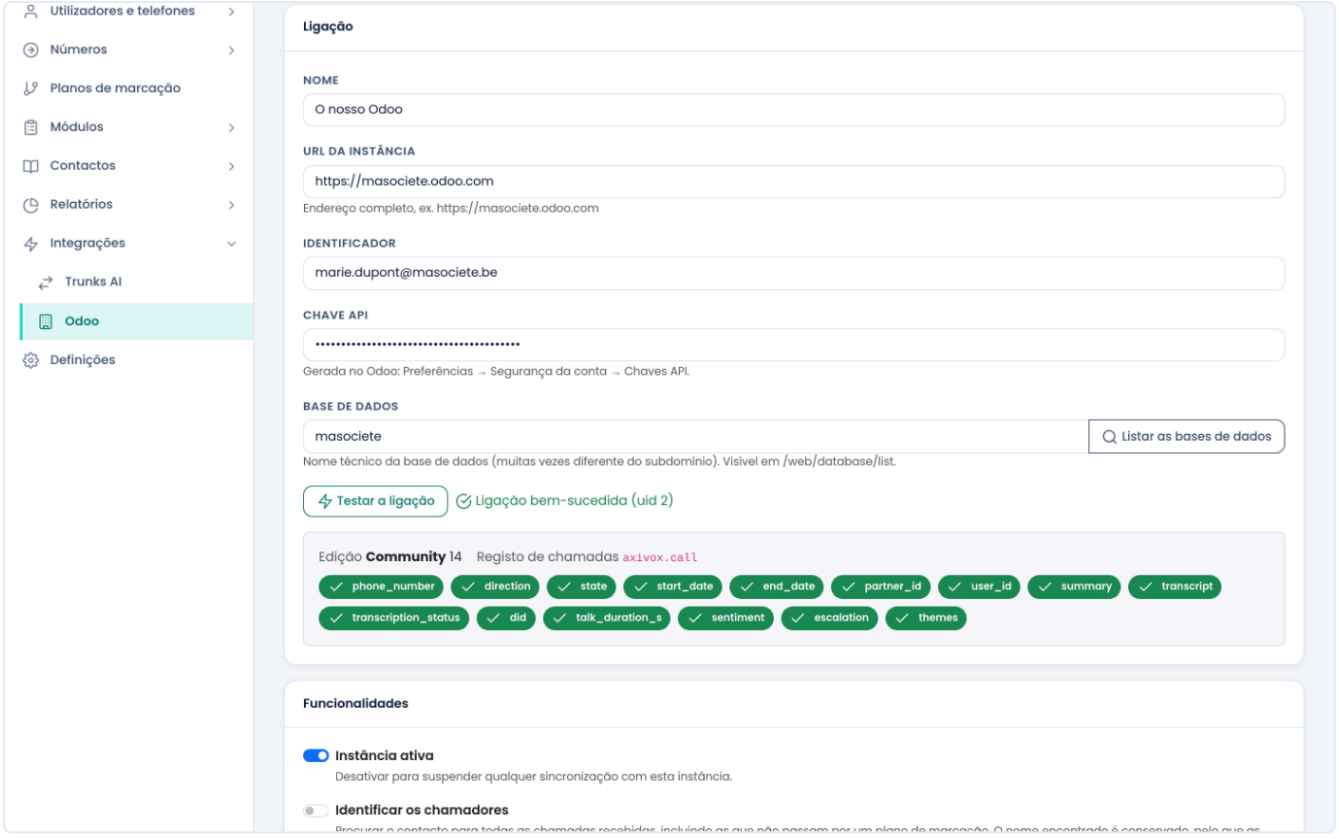



O teste bem-sucedido num Odoo 14 Community. Aparecem a edição, a versão e o registo de chamadas reconhecido, e depois a lista dos campos que a Axivox poderá preencher.

> **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:

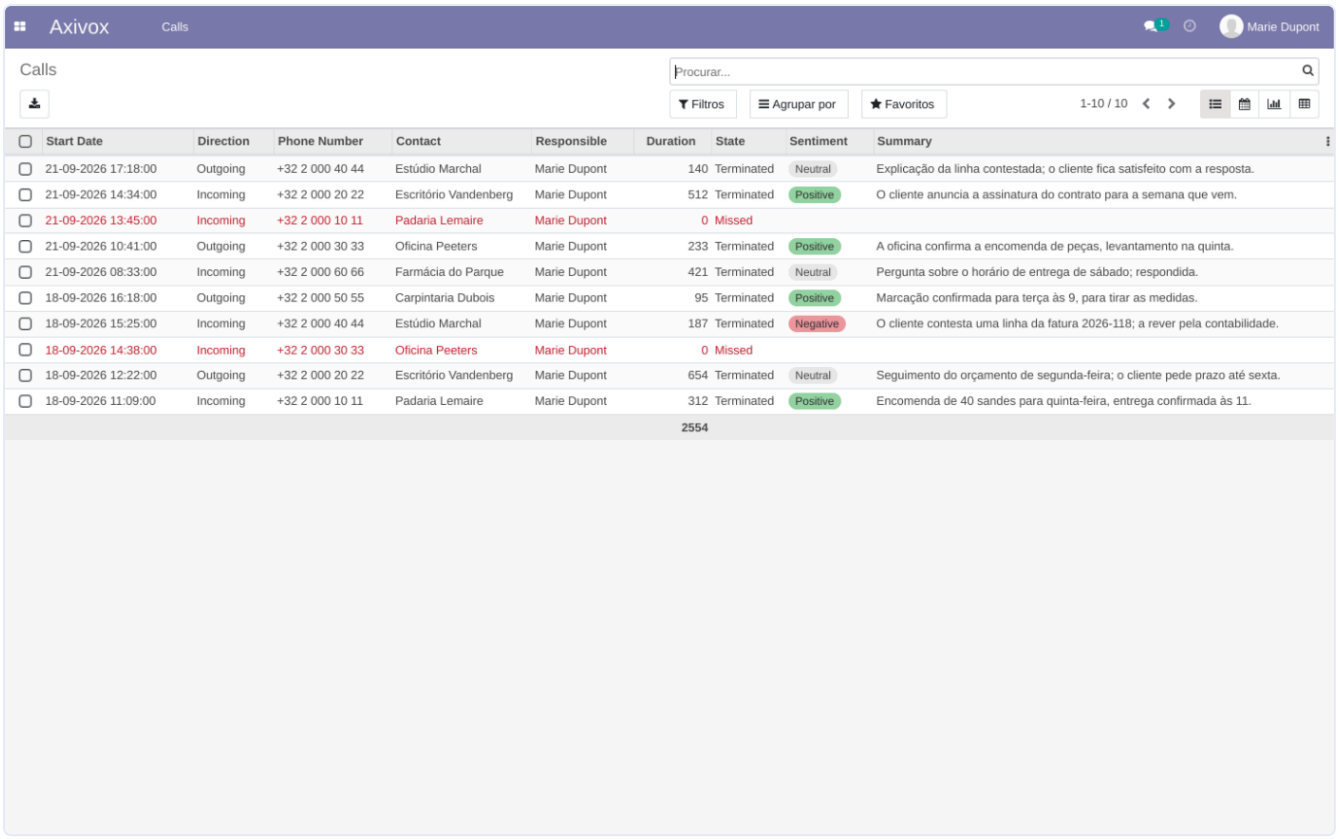
| DEFINIÇÃO | EFEITO |
|---|---|
| **Instância ativa** | Desmarque para suspender todas as trocas com este Odoo, sem perder a configuração. |
| **Identificar quem liga** | O nome do contacto Odoo aparece nas chamadas recebidas. |
| **Registar as chamadas** | Cada chamada passa a ser uma ficha no registo 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. |




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

## PASSO 7 Verificar que tudo funciona

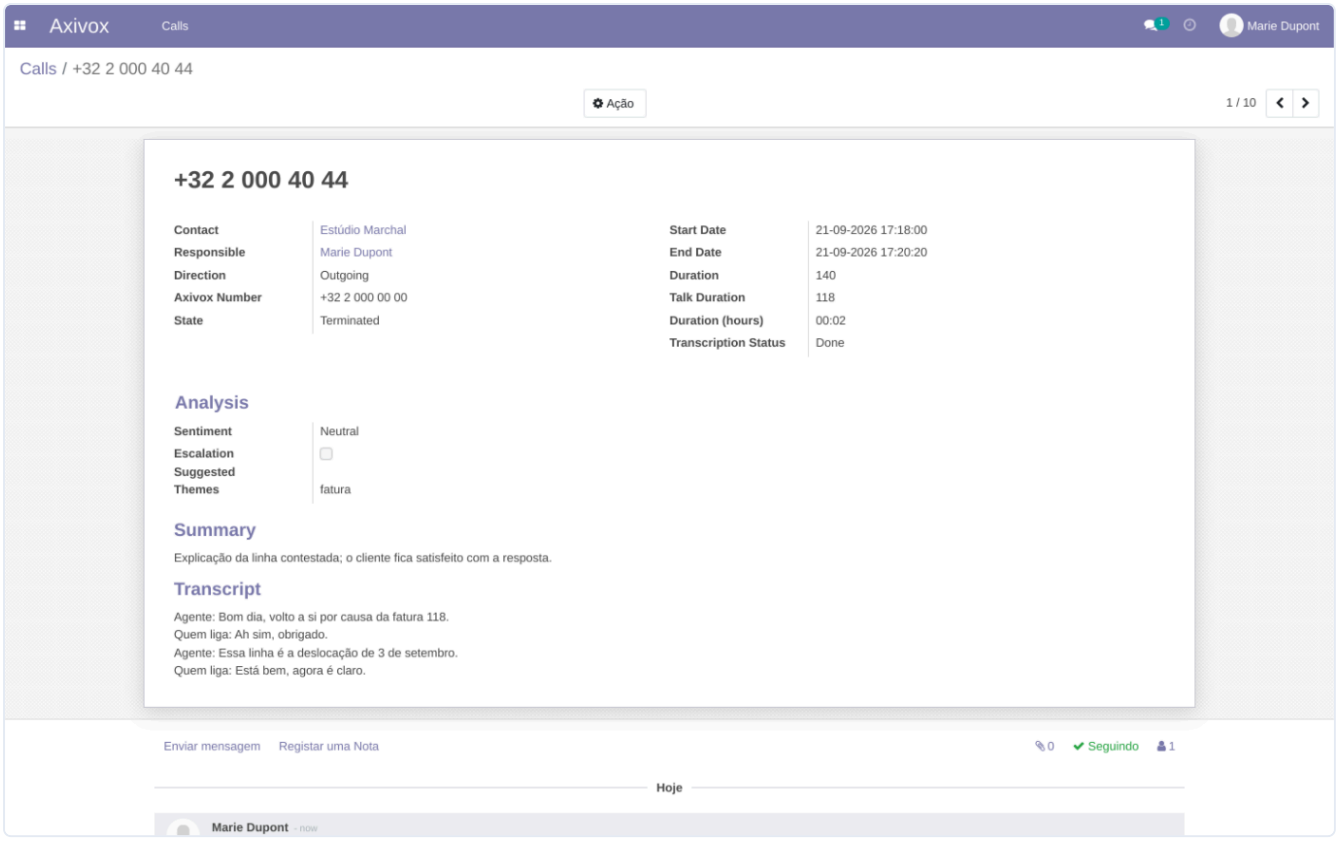
Faça uma chamada, ou peça que lhe liguem. No minuto seguinte aparece no menu **Axivox** do seu Odoo.




| Start Date | Direction | Phone 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 | | | |

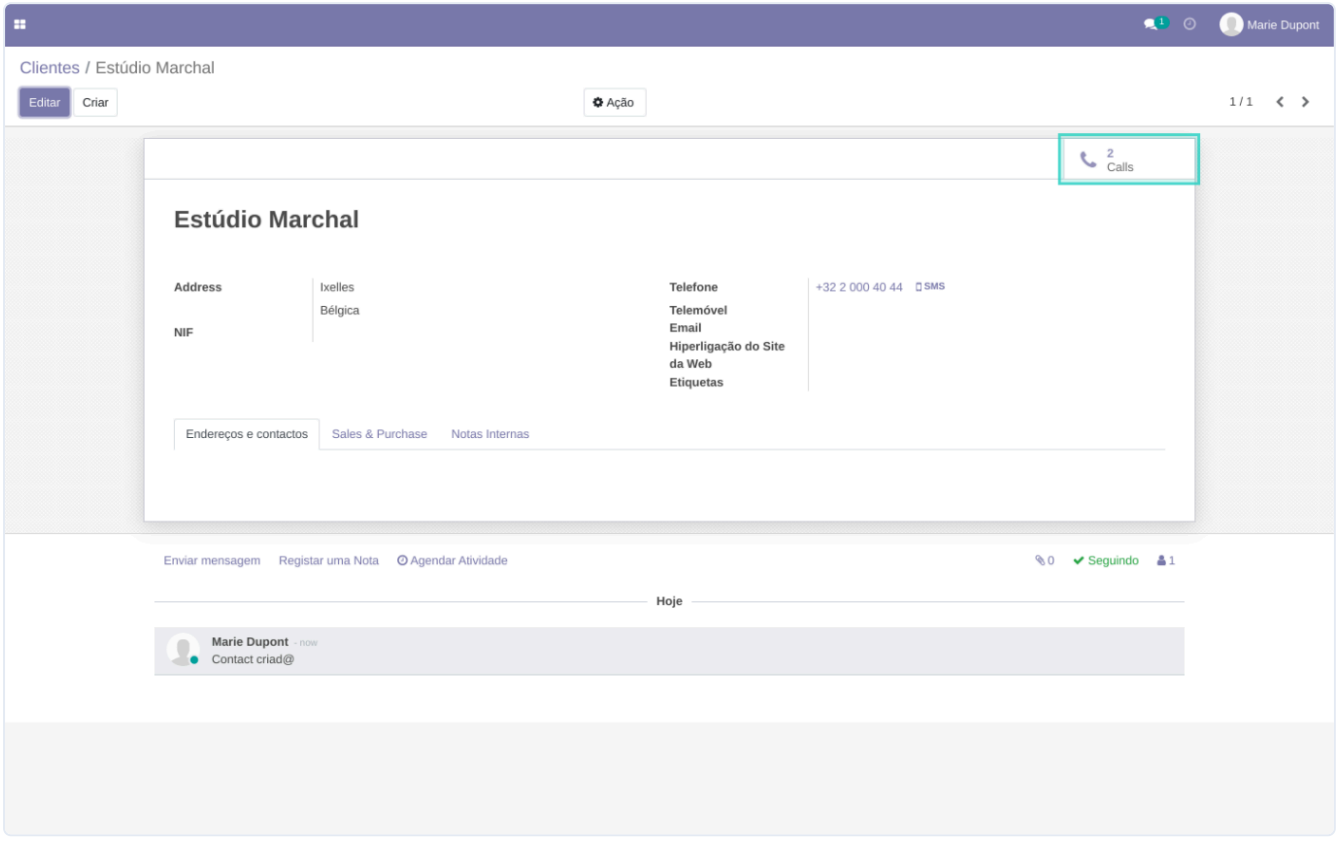
O registo de chamadas. As perdidas destacam-se a vermelho, e o sentimento retirado da conversa aparece numa etiqueta.

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




O detalhe de uma chamada.

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




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 14 Community em português.