AXIVOX

AXIVOX POUR ODOO · PROCÉDURE D'INSTALLATION

Installer la suite Axivox dans Odoo 19 Community

Le journal d'appel qu'Odoo Community n'a pas : chaque appel, avec son contact, son enregistrement, et ce dont la conversation a parlé.

Odoo	Module	Version du module	Document
19 Community	axivox	19.0.1.0.4	21 septembre 2026

1. Récupérer le module
2. Déposer le dossier et redémarrer Odoo
3. Activer le mode développeur
4. Installer le module depuis Odoo
5. Créer une clé d'API dans Odoo
6. Déclarer votre Odoo dans le portail Axivox
7. Vérifier que tout fonctionne

Ce qu'il vous faut

- Un **compte Axivox** actif.
- Un accès **administrateur** à votre Odoo.
- Un accès au **serveur** qui héberge Odoo, ou la personne qui l'administre : il faut déposer un dossier et redémarrer le service. Le bouton « Importer un module » de l'interface ne remplace pas ce geste, l'étape 2 dit pourquoi.
- Une dizaine de minutes.

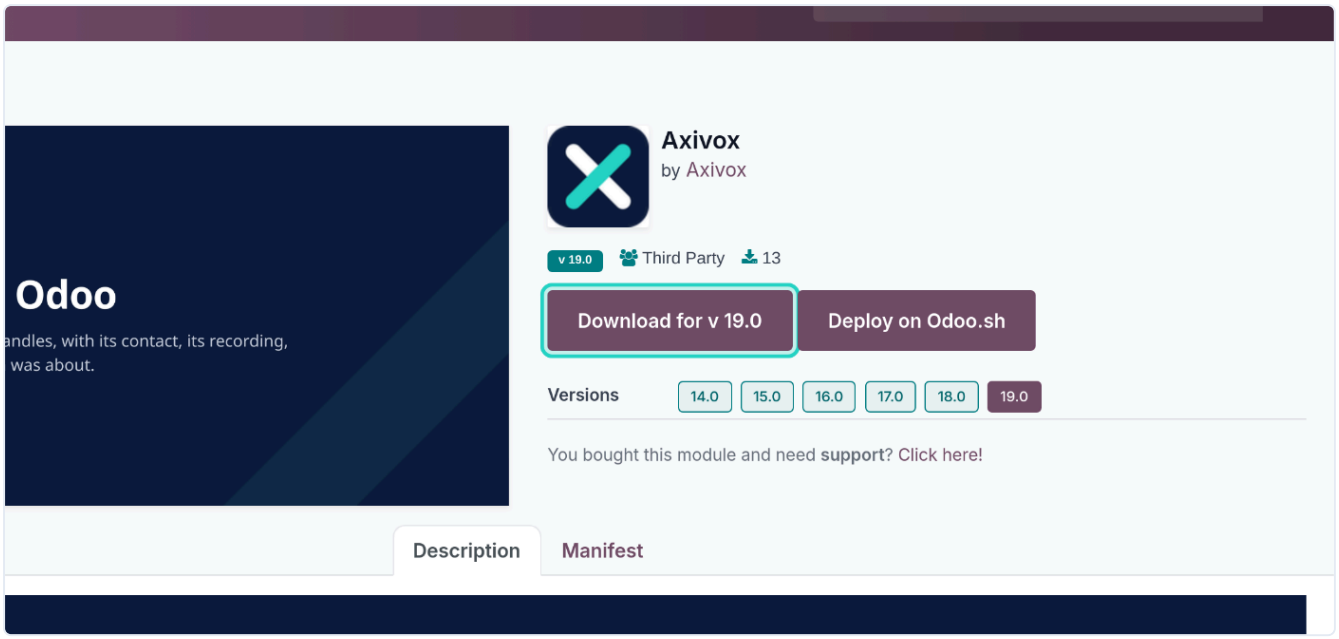
> **Pourquoi ce module existe.** Le journal d'appel d'Odoo appartient à son application Phone, qui n'existe qu'en édition Entreprise : en Community, elle ne peut même pas être installée. Ce module apporte le même journal, sous son propre nom de modèle, avec les mêmes noms de champs que ceux d'Odoo. Si vous passez un jour en Entreprise, vous retrouverez la même forme et vos appels resteront lisibles.

ÉTAPE 1 Récupérer le module

Deux chemins, le même contenu. Prenez celui qui vous arrange.

Depuis la boutique d'Odoo

La fiche du module est sur `apps.odoo.com/apps/modules/19.0/axivox`. Cliquez sur **Download for v 19.0**, en étant connecté à votre compte Odoo.com. Vous obtenez `axivox.zip`.



La fiche du module sur la boutique. Le module est gratuit, sous licence LGPL-3.

Depuis le dépôt public

Le code est public sur GitHub, une branche par version d'Odoo. Cloner plutôt que télécharger rend les mises à jour plus simples.

```
git clone --branch 19.0 https://github.com/Axivox/axivox-odoo.git /opt/axivox-odoo
```

> **Prenez bien la branche 19.0.** Les écrans d'Odoo ne s'écrivent pas de la même façon d'une version à l'autre. Un paquet destiné à une autre version refuse parfois de s'installer, et s'installe parfois en laissant une partie de ses écrans vide, sans rien signaler.

ÉTAPE 2 Déposer le dossier et redémarrer Odoo

Décompressez l'archive : elle contient un dossier `axivox`. Placez ce dossier dans un répertoire déclaré dans `addons_path`, dans la configuration de votre Odoo.

```
# le dossier du module, à côté des autres modules
unzip axivox.zip -d /opt/odoo-addons/

# odoo.conf : le répertoire doit être déclaré
addons_path = /usr/lib/python3/dist-packages/odoo/addons,/opt/odoo-addons

# puis le redémarrage
sudo systemctl restart odoo
```

Si vous avez cloné le dépôt, déclarez le répertoire cloné lui-même : les dossiers des modules sont à sa racine.

> **Le redémarrage n'est pas facultatif.** Un module qui apporte du code n'est lu qu'au démarrage du serveur. Sans redémarrage, Odoo ne voit rien de nouveau.

> **Le bouton « Importer un module » ne remplace pas ces deux gestes.** Odoo sait importer une archive depuis son interface, mais il n'en charge que les fichiers de données : jamais le code. Sur ce module l'import s'arrête sur « Erreur lors de l'importation du module 'axivox' », puis « Aucun enregistrement trouvé pour id externe `model_axivox_call` ». Rien n'est installé et rien n'est laissé derrière : le dépôt du dossier reste nécessaire. Vérifié sur Odoo 14, 15, 16, 17, 18 et 19.

ÉTAPE 3 Activer le mode développeur dans Odoo

Ouvrez **Paramètres**, descendez tout en bas de la page, section **Outils développeur**, puis cliquez sur **Activer le mode développeur**.



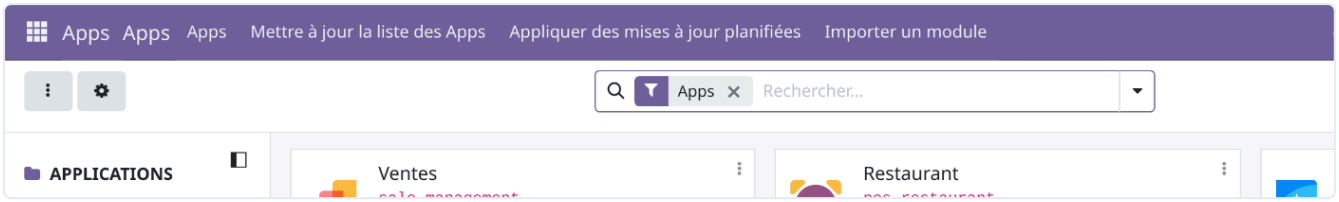
Le lien se trouve en bas des paramètres généraux, sous **Outils développeur**.

La page se recharge. Le mode développeur ouvre les entrées de menu utilisées à l'étape suivante. Vous pourrez le désactiver une fois l'installation terminée, le module continuera de fonctionner.

> **Un raccourci existe.** Ajouter `?debug=1` à la fin de l'adresse de votre Odoo produit le même effet, depuis n'importe quel écran.

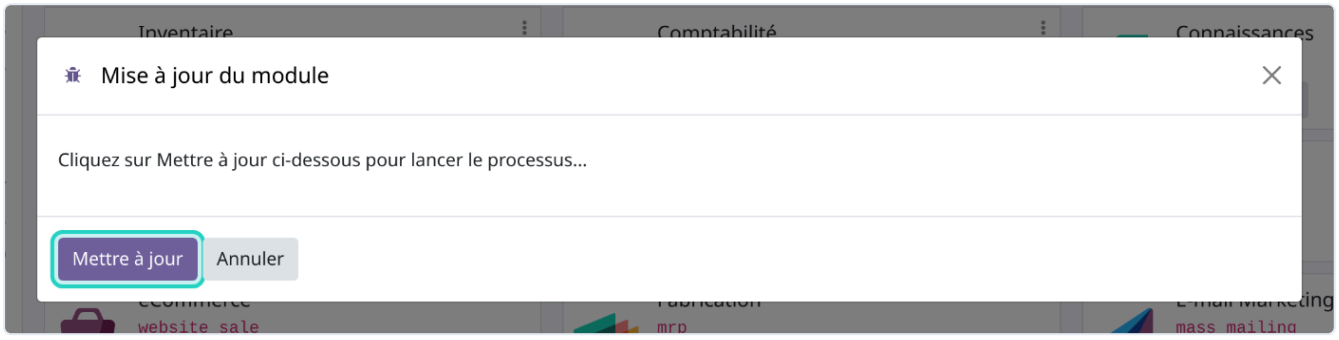
ÉTAPE 4 Installer le module depuis Odoo

Ouvrez le menu **Apps**. Deux entrées supplémentaires sont apparues en haut de l'écran avec le mode développeur.



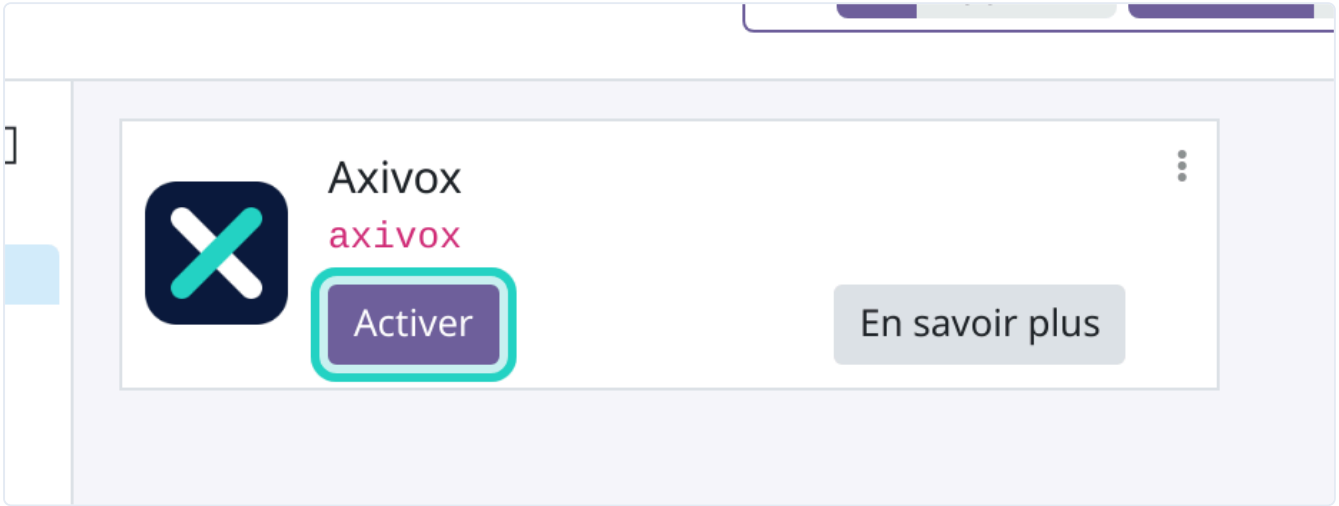
Mettre à jour la liste des Apps, dans la barre du haut.

Cliquez dessus, puis confirmez. Odoo relit le répertoire des modules ; sans cette relecture, le module reste invisible.



La confirmation. L'opération ne touche à aucune de vos données.

Tapez ensuite **Axivox** dans la recherche. La fiche du module apparaît. Cliquez sur **Activer**.



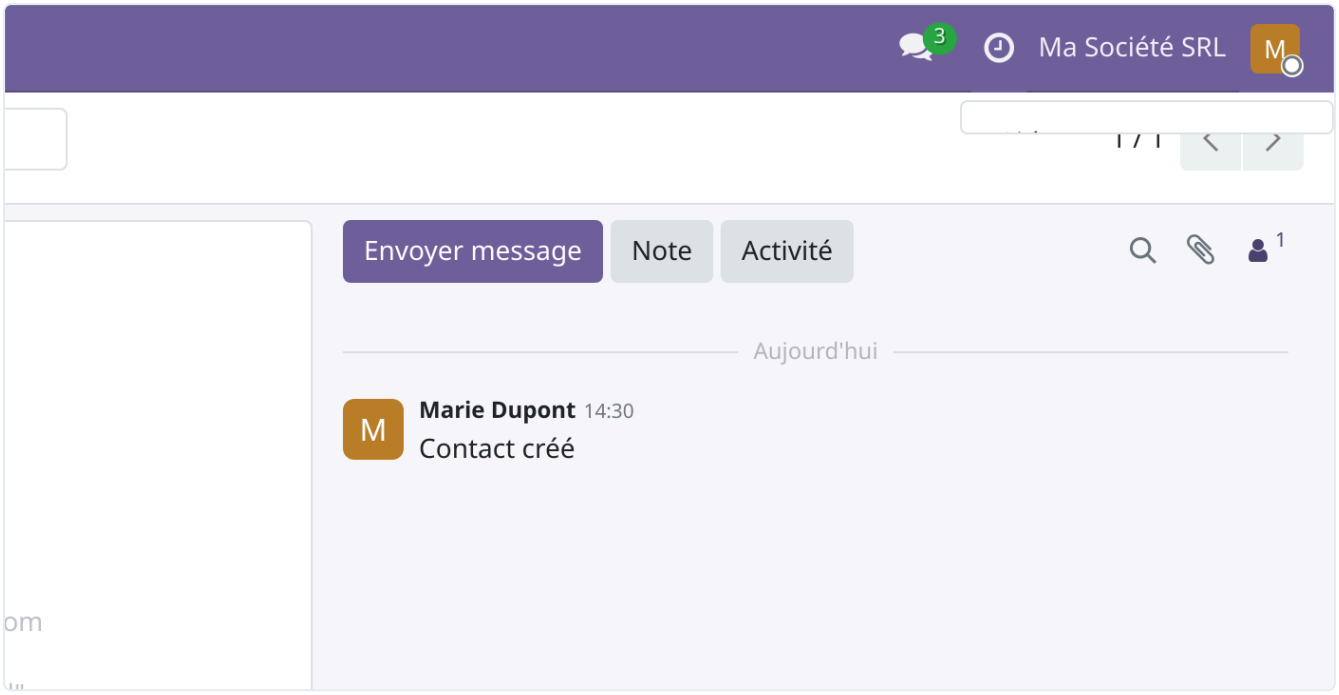
La fiche du module dans la liste des applications.

L'installation prend quelques secondes. Un menu **Axivox** apparaît ensuite dans la liste de vos applications.

ÉTAPE 5 Créer une clé d'API dans Odoo

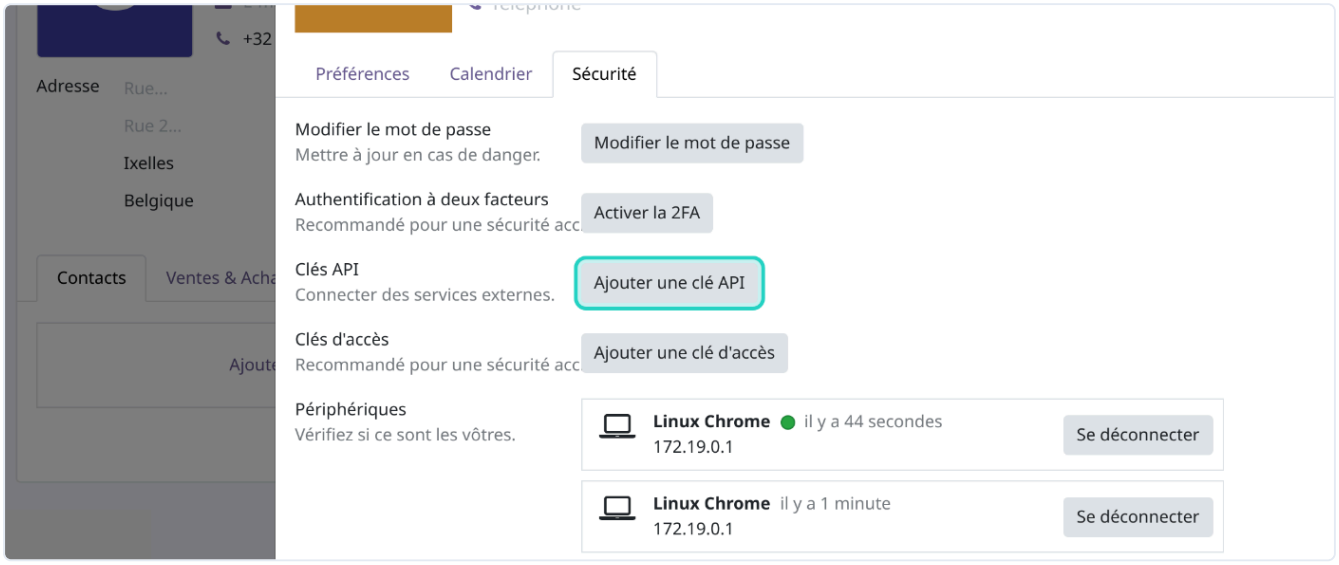
Cette clé permet à Axivox d'écrire les appels dans votre Odoo. Créez-la sur le compte que vous voulez voir apparaître comme auteur de ce qu'Axivox écrit. Un compte dédié à l'intégration convient bien.

Ouvrez le menu de votre nom, en haut à droite, puis **Mes préférences**.



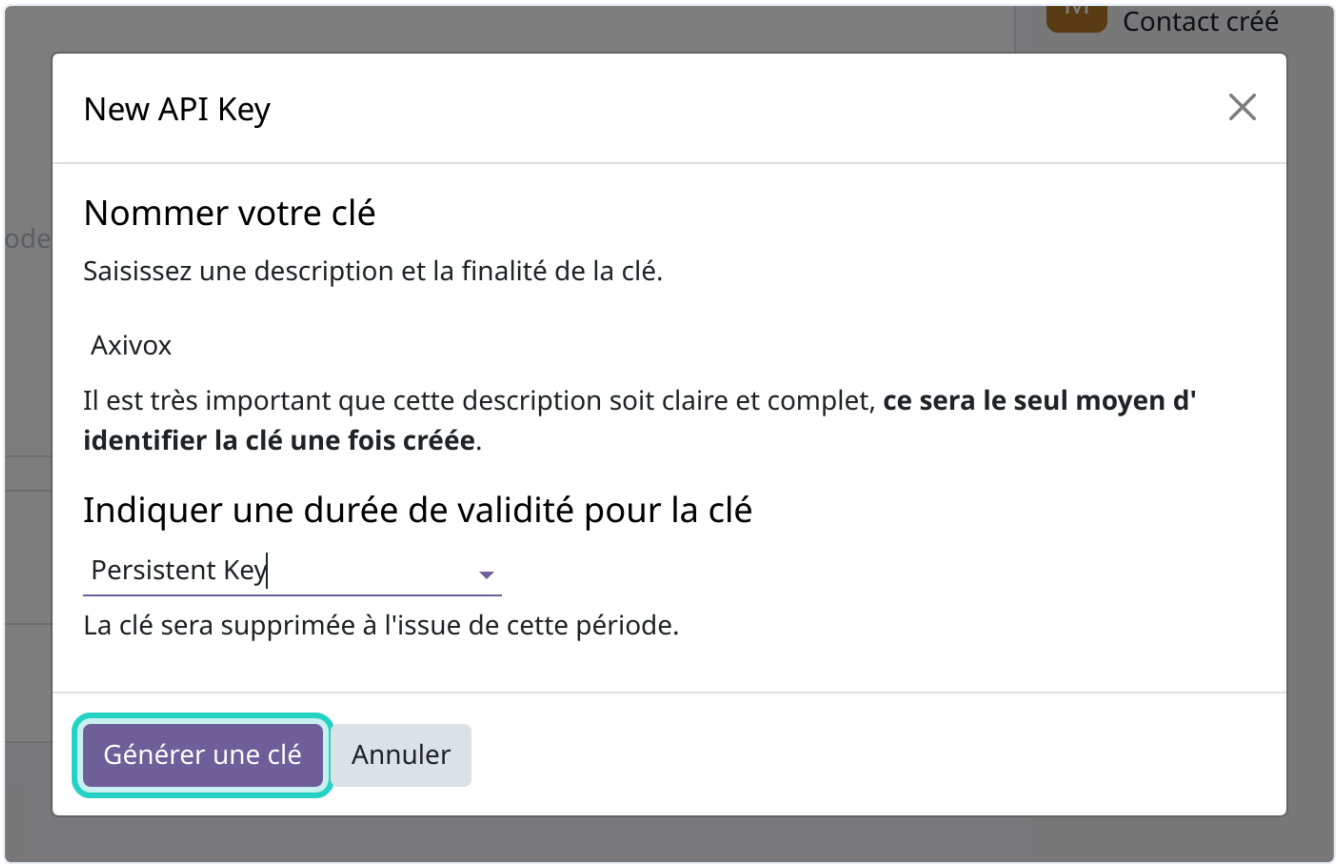
Le menu du compte, en haut à droite de l'écran.

Dans la fiche qui s'ouvre, allez sur l'onglet **Sécurité**, puis **Ajouter une clé API**.



L'onglet **Sécurité** et le bouton qui crée la clé.

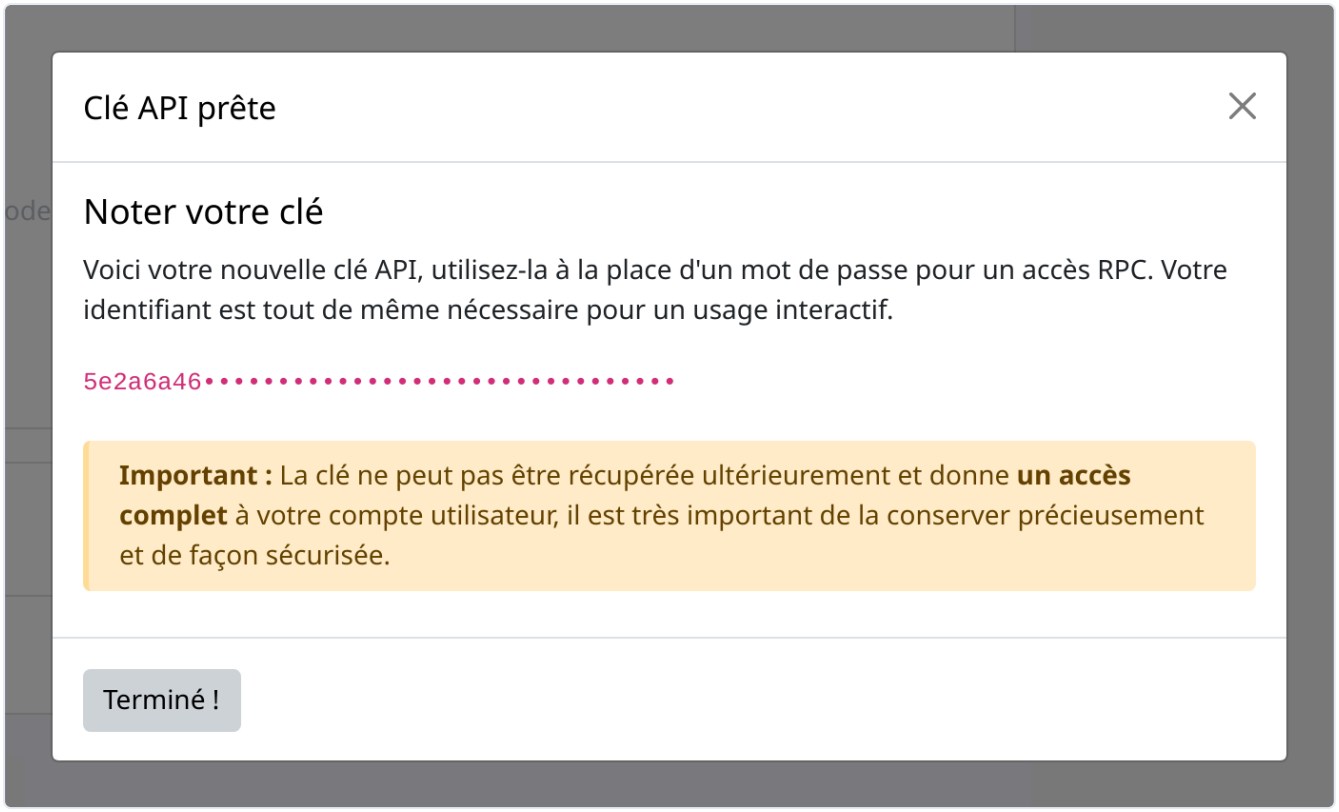
Odoo demande votre mot de passe, puis une description. Écrivez par exemple `Connecteur Axivox` : c'est le seul moyen de reconnaître cette clé plus tard.



La description de la clé. Elle sert à l'identifier, pas à l'utiliser.

Choisissez « Persistent Key » comme durée de validité. Odoo propose un jour par défaut. Une clé qui expire coupe la remontée des appels du jour au lendemain, sans autre signe qu'un test de connexion qui se met à échouer.

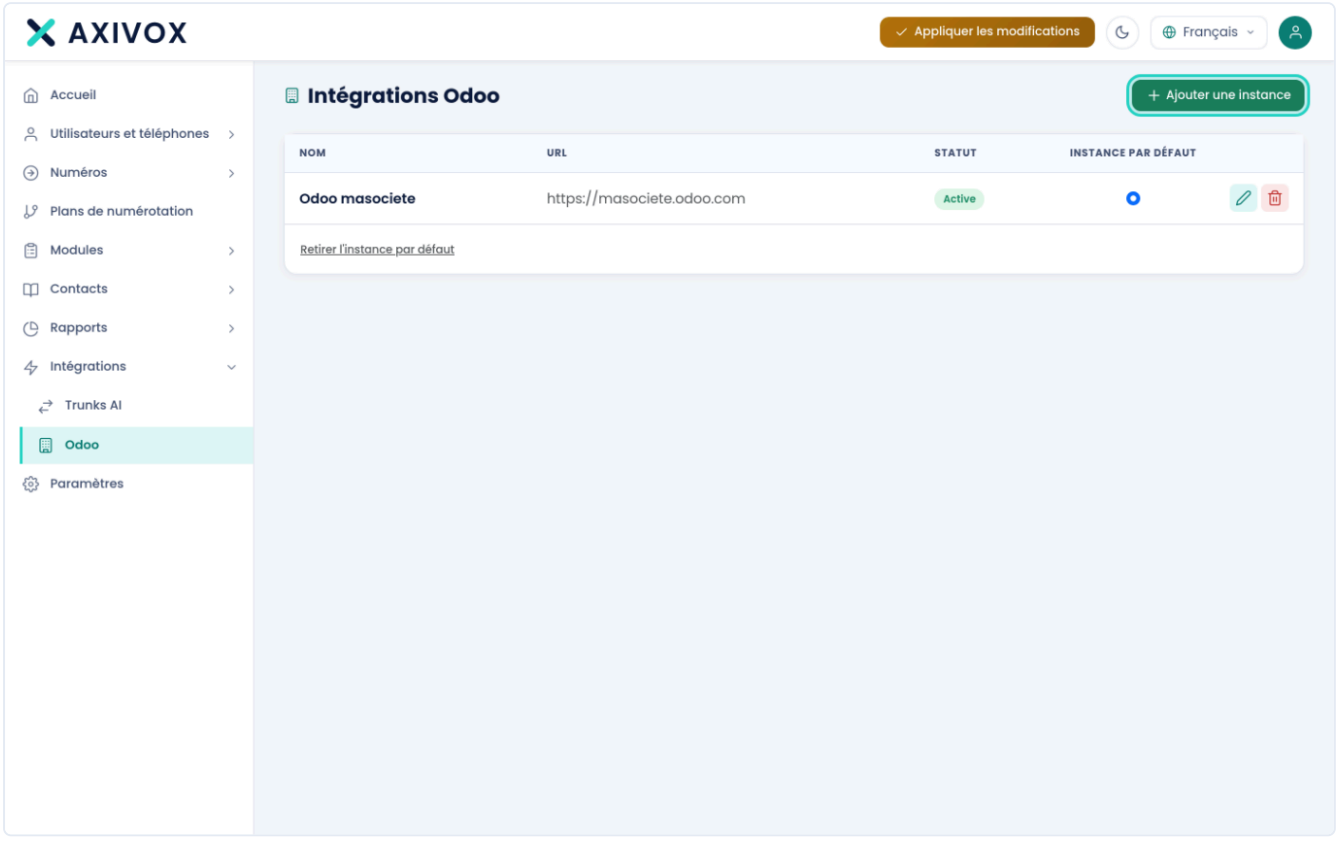
La clé n'est affichée qu'une seule fois. Copiez-la immédiatement. Si vous la perdez, il faut en créer une autre. Elle donne un accès complet au compte sur lequel vous l'avez créée, traitez-la comme un mot de passe.



La clé, une fois créée. Celle de cette copie d'écran est masquée.

ÉTAPE 6 Déclarer votre Odoo dans le portail Axivox

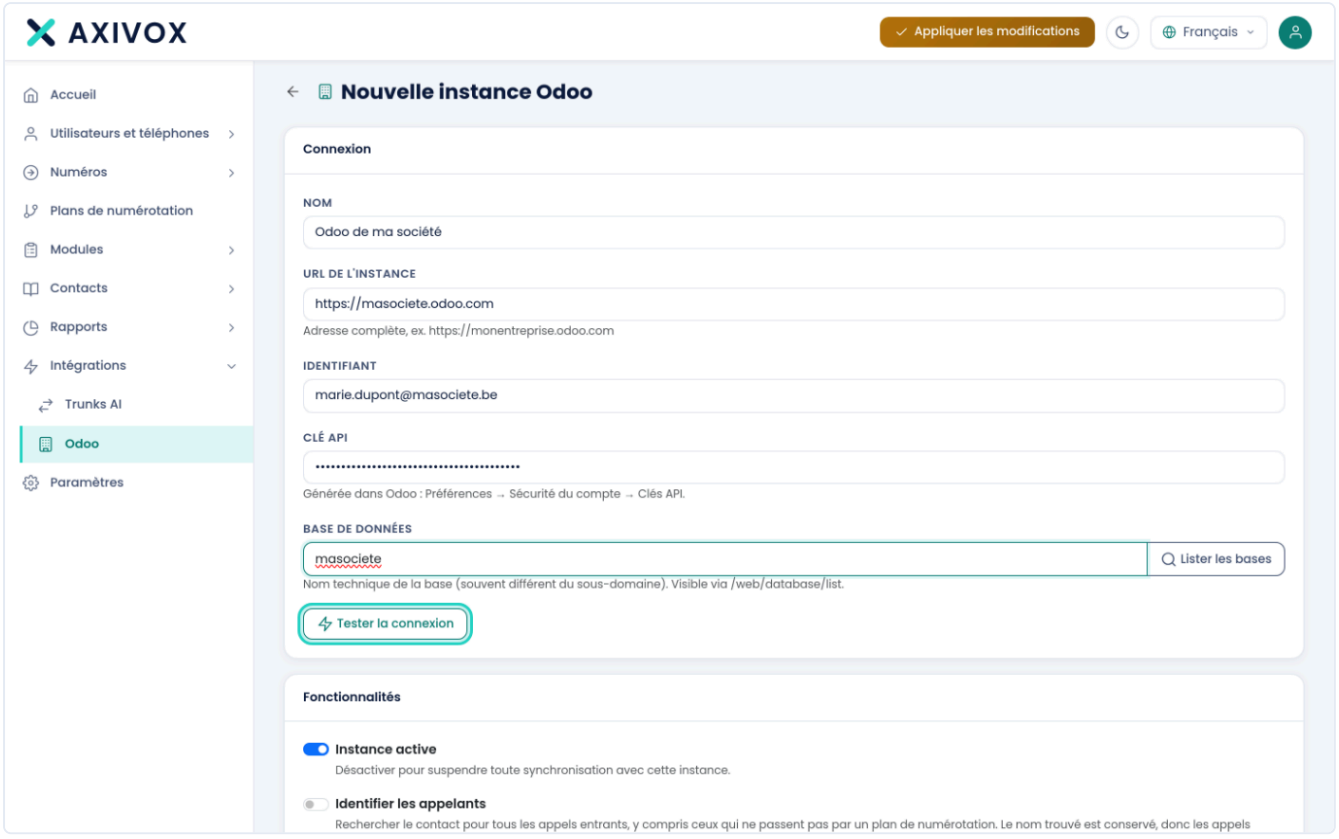
Connectez-vous sur **manage.axivox.com**, puis ouvrez **Intégrations Odoo** et cliquez sur **Ajouter une instance**.



L'écran **Intégrations Odoo** du portail. Plusieurs Odoo peuvent y coexister.

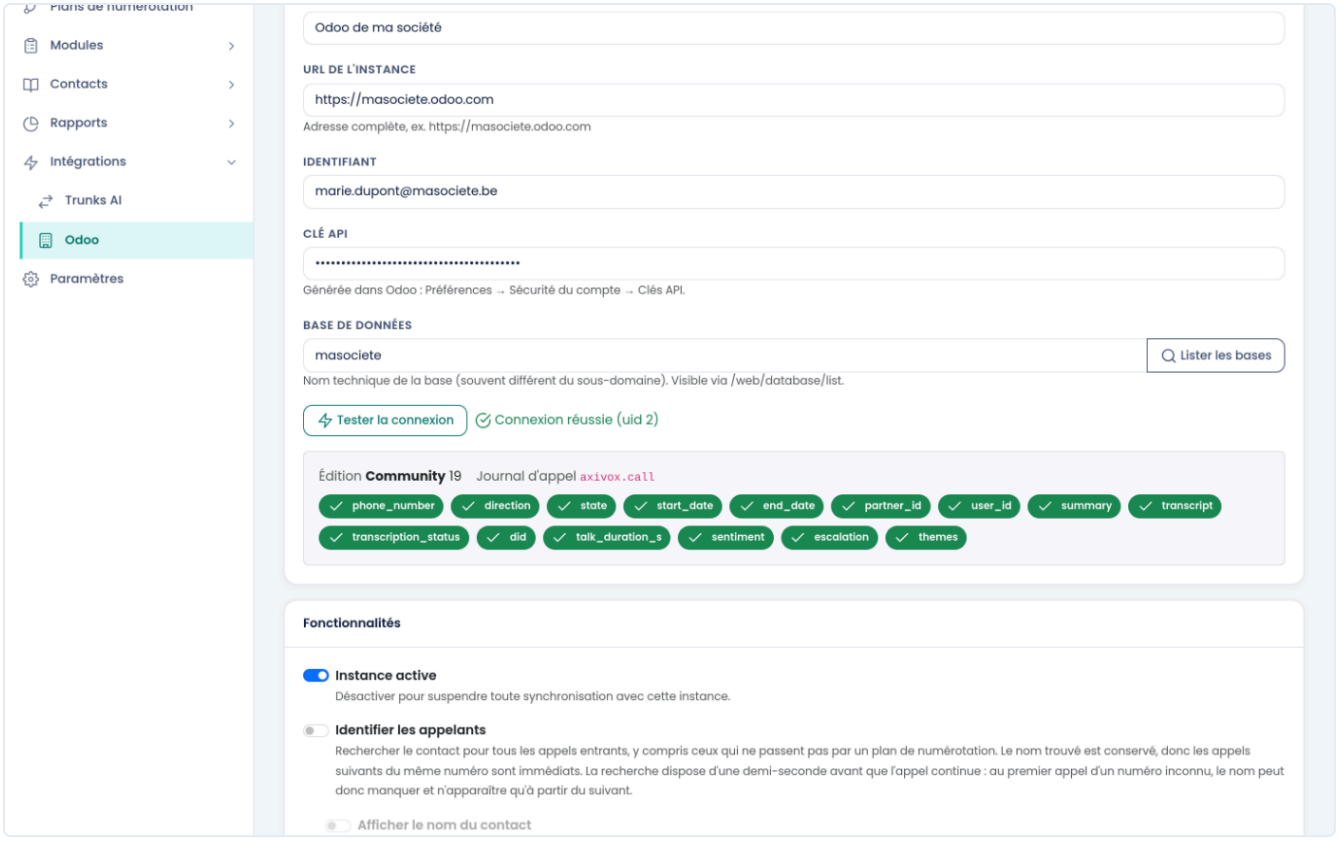
Remplissez les cinq champs de la section **Connexion** :

CHAMP	CE QU'IL ATTEND
Nom	Le nom que vous donnez à cet Odoo. Il ne sert qu'à vous.
URL de l'instance	L'adresse complète, par exemple `https://masociete.odoo.com`.
Login	L'adresse de connexion du compte sur lequel vous venez de créer la clé.
Clé API	La clé copiée à l'étape précédente.
Base de données	Le nom technique de la base. Il diffère souvent du sous-domaine : utilisez le bouton **Lister les bases** plutôt que de le deviner.



Le formulaire rempli, avant le test. Les valeurs de cette copie d'écran sont fictives.

Cliquez sur **Tester la connexion**.

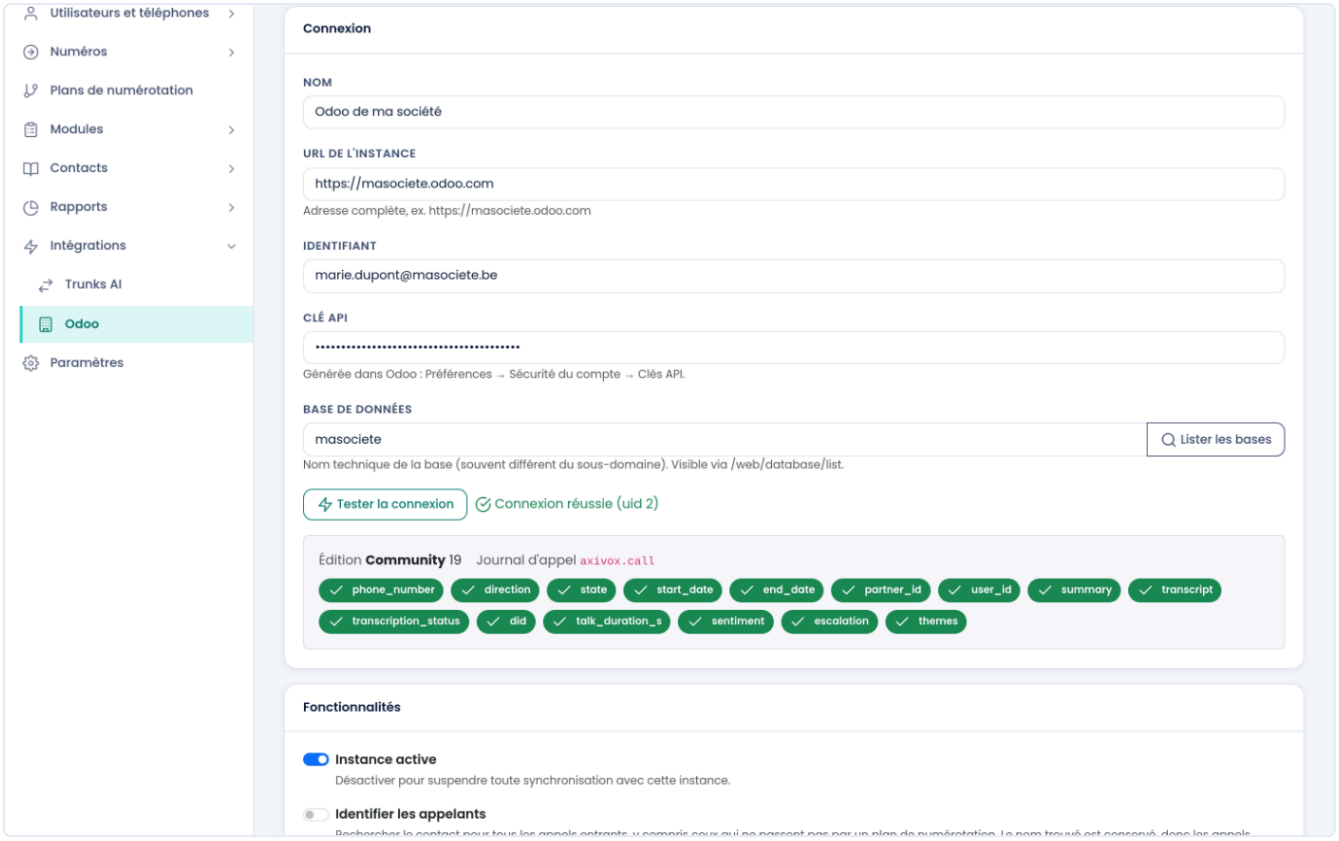


Le test réussi sur un Odoo 19 Community. L'édition, la version et le journal d'appel reconnu s'affichent, puis la liste des champs qu'Axivox pourra remplir.

> **Le test fait plus que vérifier un mot de passe.** Il relève ce que votre Odoo sait recevoir, et c'est cette liste qui est utilisée ensuite. Il ajoute aussi le compte de connexion au groupe qui lui permet d'écrire les appels de toute l'équipe, sans quoi il ne pourrait déposer que les siens.

Enregistrez. La section **Fonctionnalités** décide ensuite de ce qu'Axivox fait avec cet Odoo :

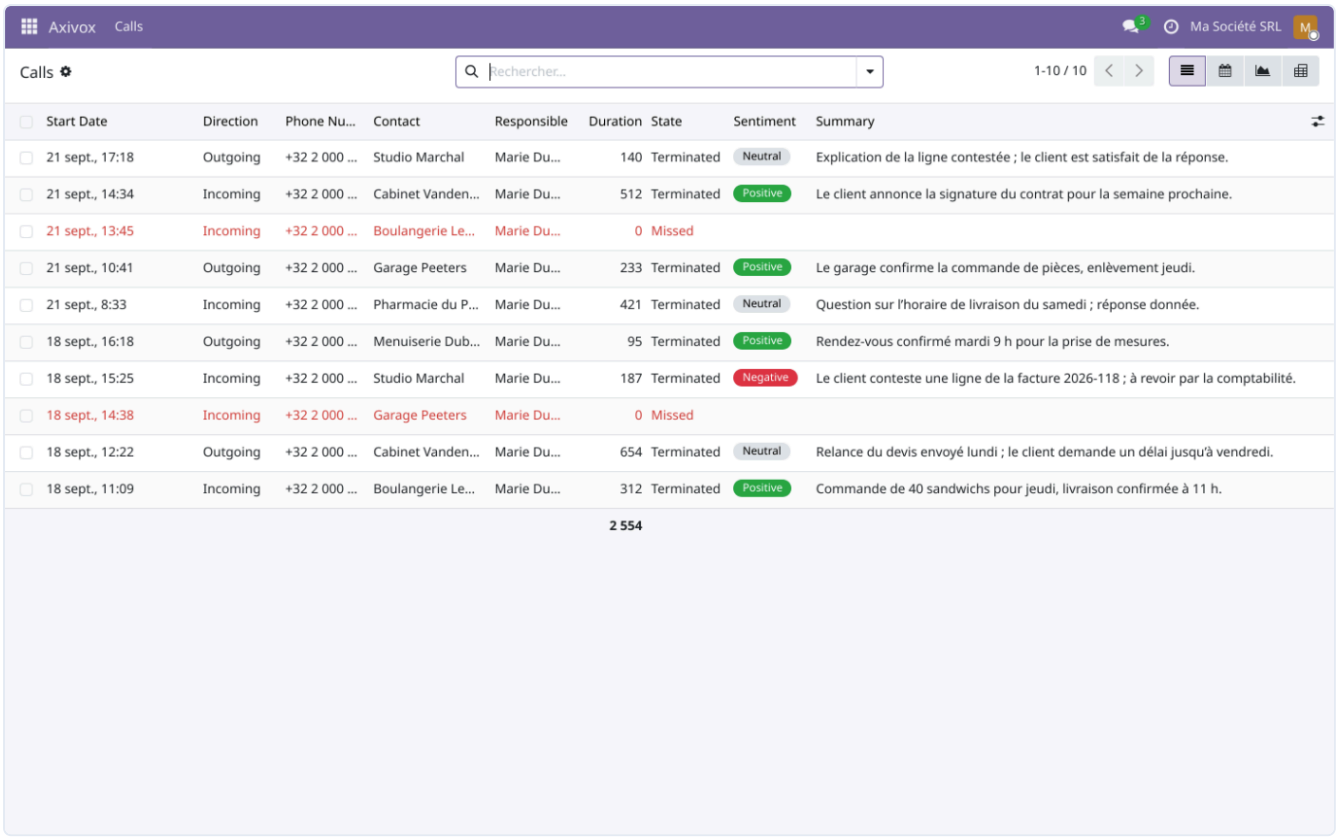
RÉGLAGE	EFFET
Instance active	Décochez pour suspendre tout échange avec cet Odoo, sans perdre la configuration.
Identifier les appelants	Le nom du contact Odoo remonte sur les appels entrants.
Journaliser les appels	Chaque appel devient une fiche dans le journal d'appel. C'est le réglage principal.
Publier la transcription et l'analyse	Le texte de l'appel et son analyse sont déposés sur la fiche du contact, quand votre compte Axivox en dispose.
Joindre l'enregistrement audio	Le fichier audio accompagne ce message. Il n'apparaît que si la transcription est publiée aussi.



La section **Fonctionnalités**, sous la connexion.

ÉTAPE 7 Vérifier que tout fonctionne

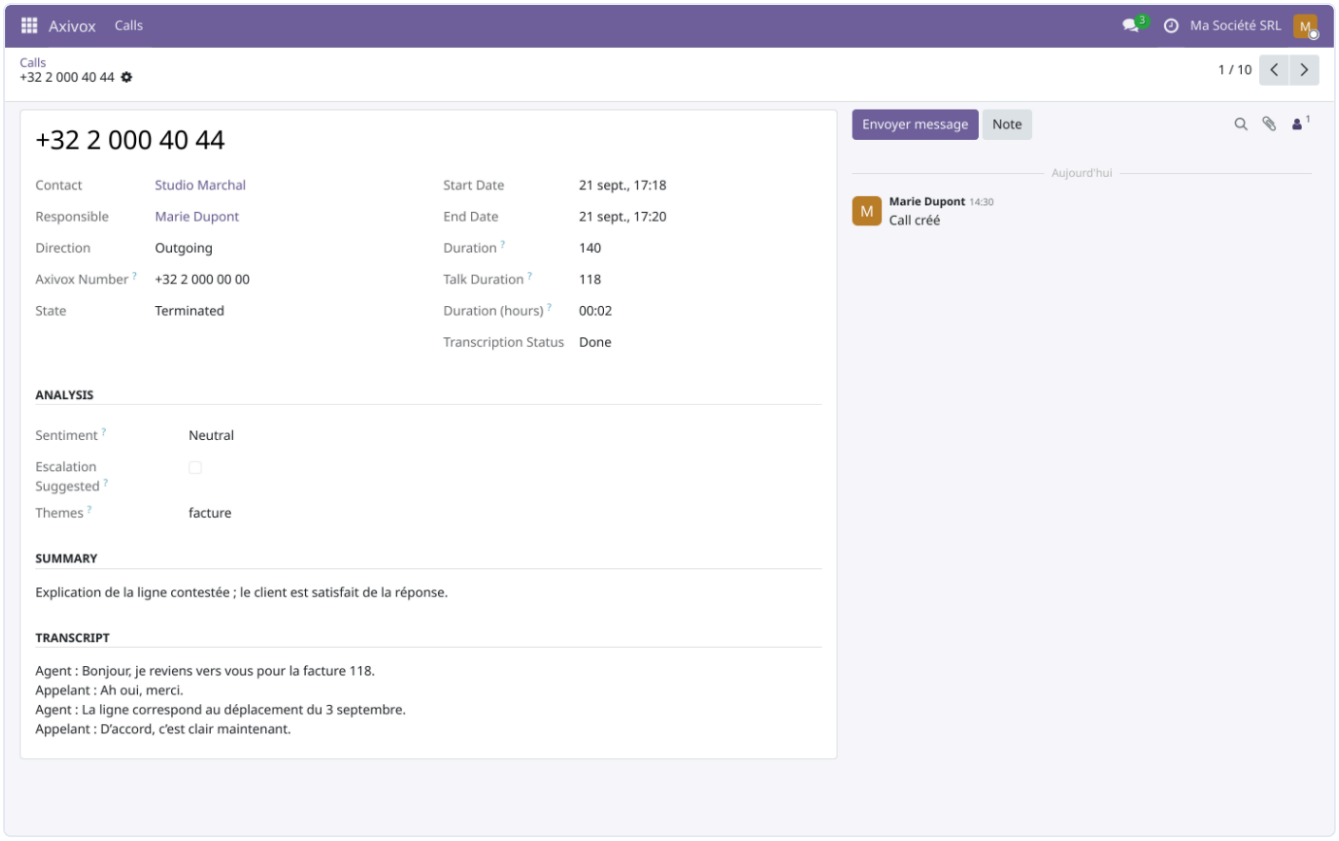
Passez un appel, ou faites-vous appeler. Dans la minute qui suit, il apparaît dans le menu **Axivox** de votre Odoo.



Start Date	Direction	Phone Nu...	Contact	Responsible	Duration	State	Sentiment	Summary
21 sept., 17:18	Outgoing	+32 2 000 ...	Studio Marchal	Marie Du...	140	Terminated	Neutral	Explication de la ligne contestée ; le client est satisfait de la réponse.
21 sept., 14:34	Incoming	+32 2 000 ...	Cabinet Vanden...	Marie Du...	512	Terminated	Positive	Le client annonce la signature du contrat pour la semaine prochaine.
21 sept., 13:45	Incoming	+32 2 000 ...	Boulangerie Le...	Marie Du...	0	Missed		
21 sept., 10:41	Outgoing	+32 2 000 ...	Garage Peeters	Marie Du...	233	Terminated	Positive	Le garage confirme la commande de pièces, enlèvement jeudi.
21 sept., 8:33	Incoming	+32 2 000 ...	Pharmacie du P...	Marie Du...	421	Terminated	Neutral	Question sur l'horaire de livraison du samedi ; réponse donnée.
18 sept., 16:18	Outgoing	+32 2 000 ...	Menuiserie Dub...	Marie Du...	95	Terminated	Positive	Rendez-vous confirmé mardi 9 h pour la prise de mesures.
18 sept., 15:25	Incoming	+32 2 000 ...	Studio Marchal	Marie Du...	187	Terminated	Negative	Le client conteste une ligne de la facture 2026-118 ; à revoir par la comptabilité.
18 sept., 14:38	Incoming	+32 2 000 ...	Garage Peeters	Marie Du...	0	Missed		
18 sept., 12:22	Outgoing	+32 2 000 ...	Cabinet Vanden...	Marie Du...	654	Terminated	Neutral	Relance du devis envoyé lundi ; le client demande un délai jusqu'à vendredi.
18 sept., 11:09	Incoming	+32 2 000 ...	Boulangerie Le...	Marie Du...	312	Terminated	Positive	Commande de 40 sandwichs pour jeudi, livraison confirmée à 11 h.
					2 554			

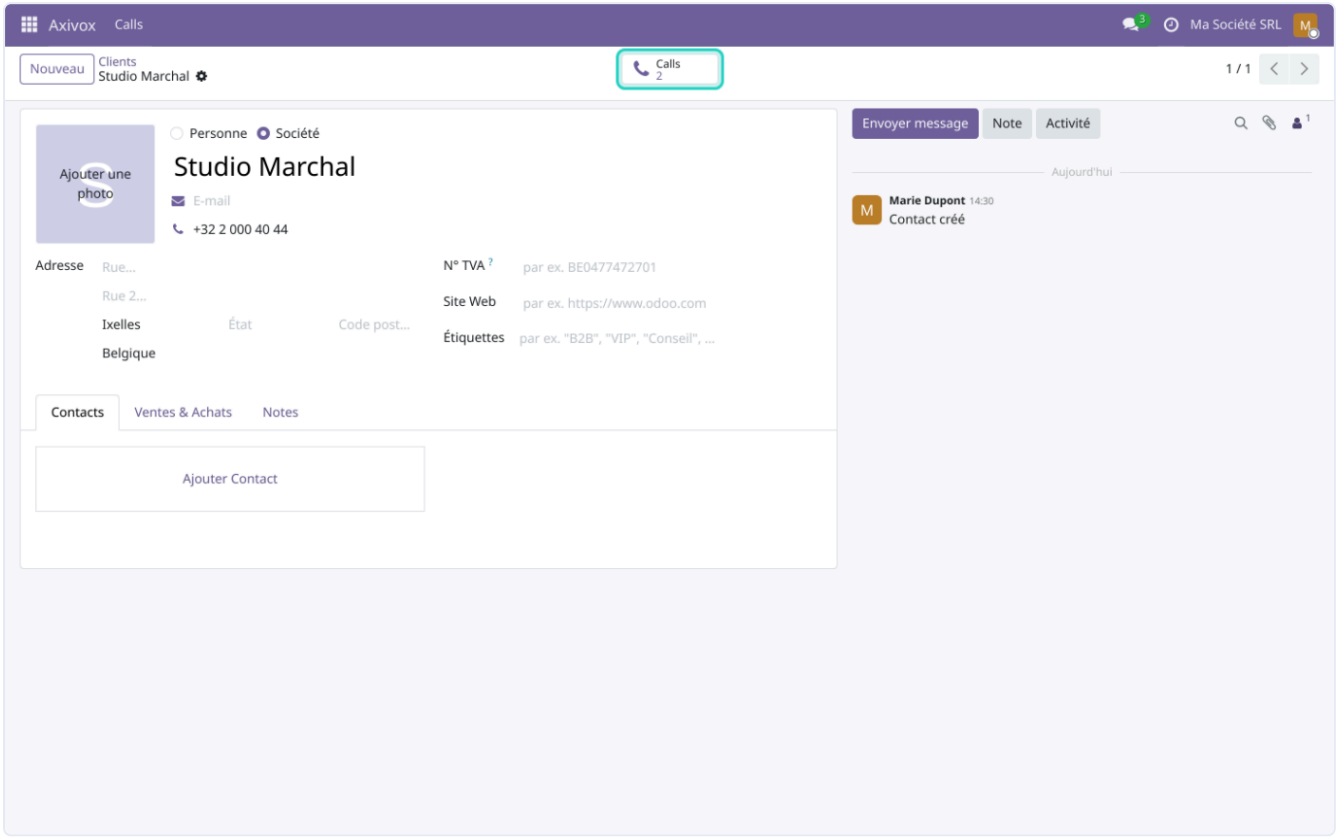
Le journal d'appel. Les appels manqués ressortent en rouge, et le sentiment tiré de la conversation s'affiche en pastille.

Un appel s'ouvre comme n'importe quelle fiche Odoo : les deux durées, le contact, l'analyse, le résumé, puis la transcription.



Le détail d'un appel.

Chaque fiche de contact porte aussi le nombre de ses appels, et ouvre son propre historique.



Le bouton **Calls** en haut de la fiche du contact, avec le nombre d'appels. Il ouvre l'historique de ce contact.

Les écrans du module sont en anglais. Ses libellés reprennent volontairement ceux du journal d'appel d'Odoo, qui portent les mêmes noms. Le reste de votre Odoo n'est pas touché.

Un appel qui n'appartient à personne n'apparaît dans la liste de personne. Axivox rattache l'appel à l'utilisateur Odoo dont l'adresse de connexion correspond à l'adresse e-mail du poste dans Axivox. Si les deux diffèrent, l'appel est bien créé et rattaché au contact, mais aucun utilisateur ne le voit dans « ses » appels. Vérifiez les adresses des postes dans le portail Axivox avant de conclure à une panne.

Mettre à jour plus tard

Odoo ne télécharge jamais la nouvelle version d'un module tiers. L'écran **Apps** ne lit que ce qui est déjà présent sur le serveur, et propose la mise à niveau une fois qu'il y trouve un numéro de version plus élevé que celui enregistré à l'installation. Les fichiers d'abord, Odoo ensuite.

1. Récupérez la nouvelle archive, remplacez le dossier `axivox` par celui qu'elle contient, puis redémarrez Odoo.
2. Dans **Apps**, cherchez Axivox et cliquez sur **Mettre à niveau**.
3. Revenez dans le portail Axivox et relancez **Tester la connexion**.

Le troisième geste n'est pas facultatif. Axivox n'envoie à votre Odoo que les champs dont il l'a vu déclarer qu'il les accepte, et cette liste est relevée au moment du test de connexion. Tant que le test n'a pas été refait, une version qui apporte des champs nouveaux les verra écartés en silence.

Ne désinstallez pas le module pour le réinstaller. Une désinstallation efface vos appels. La mise à niveau les conserve et laisse vides les colonnes nouvelles sur les appels déjà présents.

Ajouter aussi le softphone

Axivox publie une seconde application, `axivox_softphone`, qui met votre softphone dans un panneau d'Odoo : un clic sur un numéro l'appelle, et le panneau s'ouvre de lui-même quand on vous appelle. Elle est indépendante de celle-ci : déposez son dossier à côté, redémarrez, puis installez-la depuis **Apps**. Elle n'ajoute ni modèle, ni champ, ni table, et ne demande aucune configuration : vous vous connectez à votre compte Axivox dans le panneau, une fois.

> **Celle-là passe par « Importer un module ».** Comme elle n'apporte aucun code, le bouton de l'interface l'installe sans toucher au serveur. C'est le chemin décrit dans la procédure Odoo Online, et il vaut aussi ici.

Si quelque chose ne va pas

CE QUE VOUS VOYEZ	CE QU'IL FAUT REGARDER
Le module n'apparaît pas dans Apps	Trois causes, dans cet ordre : la liste des Apps n'a pas été mise à jour, le dossier n'est pas dans un répertoire déclaré dans `addons_path`, ou Odoo n'a pas été redémarré.
« Erreur lors de l'importation du module 'axivox' »	Le module a été passé par le bouton « Importer un module » au lieu d'être déposé sur le serveur. Ce chemin ne charge pas le code, donc le modèle des appels n'existe pas et les droits ne trouvent pas à quoi se rattacher. L'import se défait proprement et ne laisse rien derrière lui : reprenez à l'étape 2.
Le test de connexion échoue	Le plus souvent le nom de la base : il diffère du sous-domaine. Utilisez **Lister les bases**. Vérifiez ensuite que la clé d'API appartient bien au compte indiqué dans **Login**.
Les appels n'arrivent pas dans Odoo	Vérifiez que **Journaliser les appels** est coché sur l'instance, dans le portail Axivox. C'est la cause la plus fréquente.
Les appels sont là mais n'appartiennent à personne	L'adresse e-mail du poste dans Axivox doit correspondre à l'adresse de connexion de l'utilisateur Odoo. Sans correspondance, l'appel reste sans propriétaire plutôt que d'être attribué au hasard.
Pas de transcription ni de résumé	Ils viennent de votre compte Axivox, pas du module. L'enregistrement des appels doit être actif sur le poste concerné, et la transcription activée sur votre compte.

Une question ? Votre gestionnaire de compte Axivox répond sur les deux applications comme sur le reste de votre installation. www.axivox.com

Les copies d'écran de ce document ont été prises sur un Odoo 19 Community en français.