

Saturn Studio – Zendesk



Zendesk es una plataforma de soporte al cliente que ayuda a gestionar tickets de soporte, automatizar flujos de trabajo y ofrecer asistencia multicanal de manera eficiente.

Descripción de los comandos

Crear Ticket (Create Ticket)

Crea un ticket en Zendesk.

Parámetros	Descripción	Ejemplo
Credencial	Credencial de Zendesk necesaria para crear el ticket.	credencial
Asunto	Asunto del ticket.	
Descripción	Descripción del ticket.	
Tip	Tip de ticket.	
Prioridad	Prioridad del ticket.	
Notas	Comentarios personalizadas en Zendesk. Ejemplo [{"id": "8082285", "value": "ticket"}].	
Resultado	Objeto de Zendesk con los datos del ticket. Ejemplo {"ticket_id": "8082285", "subject": "Ticket", "description": "Descripción del ticket", "type": "ticket", "priority": "normal", "status": "open", "created_at": "2025-04-28T10:15:00Z", "updated_at": "2025-04-28T10:15:00Z", "url": "https://www.zendesk.com/api/v2/tickets/8082285.json", "associated_tickets": [{"id": "8082285", "subject": "Ticket", "description": "Descripción del ticket", "type": "ticket", "priority": "normal", "status": "open", "created_at": "2025-04-28T10:15:00Z", "updated_at": "2025-04-28T10:15:00Z", "url": "https://www.zendesk.com/api/v2/tickets/8082285.json", "associated_tickets": []}], "associated_tickets_count": 1, "tags": [{"tag": "ticket"}], "structured_description": null, "url_key": null, "associated_tickets": []}	

Eliminar Ticket (Delete Ticket)

Elimina un ticket por ID de Zendesk.

Parámetros	Descripción	Ejemplo
Credencial	Credencial de Zendesk necesaria para eliminar el ticket.	credencial
ID del Ticket	ID del ticket a eliminar.	8453
Asignar resultado a variable	Variable donde se almacenará el resultado. Ejemplo {"result": "Ticket deleted successfully", "id": "8453"}.	{var}

Listar Tickets (List Tickets)

Lista tickets de Zendesk.

Parámetros	Descripción	Ejemplo
Credencial	Credencial de Zendesk necesaria para listar tickets.	credencial
Estado	Ordenar tickets por.	open
Límite	Límite de tickets a listar.	10
Asignar resultado a variable	Variable donde se almacenará el resultado. Ejemplo [{"id": "8082285", "subject": "Ticket", "description": "Descripción del ticket", "type": "ticket", "priority": "normal", "status": "open", "created_at": "2025-04-28T10:15:00Z", "updated_at": "2025-04-28T10:15:00Z", "url": "https://www.zendesk.com/api/v2/tickets/8082285.json", "associated_tickets": [{"id": "8082285", "subject": "Ticket", "description": "Descripción del ticket", "type": "ticket", "priority": "normal", "status": "open", "created_at": "2025-04-28T10:15:00Z", "updated_at": "2025-04-28T10:15:00Z", "url": "https://www.zendesk.com/api/v2/tickets/8082285.json", "associated_tickets": []}], "associated_tickets_count": 1, "tags": [{"tag": "ticket"}], "structured_description": null, "url_key": null, "associated_tickets": []}	

Obtener Ticket (Get Ticket)

Obtiene un ticket por ID de Zendesk.

Parámetros	Descripción	Ejemplo
------------	-------------	---------

Actualizar Ticket (Update Ticket)

Actualiza un ticket por ID de Zendesk.

Parámetros	Descripción	Ejemplo
Credencial	Credencial de Zendesk necesaria para actualizar el ticket.	credential
ID del Ticket	ID del ticket a actualizar.	8453
Solicitante	Selecciona el solicitante del ticket.	john doe
Asunto	Asunto del ticket.	Ticket Subject
Descripción	Descripción del ticket.	Ticket Description
Tipo	Tipo de ticket.	Pregunta, Incidente, Problema o Tarea
Prioridad	Prioridad del ticket.	Baja, Normal, Alta o Urgente
Campos a actualizar	Campos a actualizar en formato JSON. Ejemplo {"status": "solved", "priority": "high"}.	Campos a actualizar en formato JSON. Ejemplo: {"status": "solved", "priority": "high"}
Asignar resultado a variable	Variable donde se almacenará el resultado. Ejemplo.	{var}

Generar Respuesta de Ticket (Generate Ticket Response)

Genera una respuesta por IA para un ticket de Zendesk.

Parámetros	Descripción	Ejemplo
Credencial	Credencial de Zendesk necesaria para generar una respuesta de ticket.	credential
Macro	Selecciona una macro para usar como base de la respuesta. Las acciones de la macro se usarán como contexto para que la IA genere la respuesta.	Selecciona una macro para usar como base de la respuesta
Ticket	Selecciona el ticket para enviar la respuesta.	My Ticket
Asignar resultado a variable	Variable donde se almacenará la respuesta generada o el comentario creado.	{var}