Saturn Studio – Freshdeck



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

¿Qué es este módulo?

Freshdesk es una plataforma de soporte al cliente que permite gestionar tickets, automatizar flujos de trabajo y brindar asistencia multicanal de forma eficiente. Este módulo permite listar tickets, obtener detalles, crear nuevos tickets y generar respuestas utilizando plantillas predefinidas, todo desde Saturn Studio.

¿Cómo obtener las credenciales? Haz clic aquí

Descripción de los comandos

Listar Tickets

Permite listar tickets desde Freshdesk.

Parámetro	Descripción	Ejemplo
Credencial	Credencial de Freshdesk necesaria para listar tickets.	credential
Filtro Predefinido	Filtro predefinido para listar tickets. Puede ser: New and my open, Watching, Spam o Deleted.	New and my open
Ordenar por	Criterio de orden para los tickets. Puede ser: Created at, Due by, Updated at o Status.	Created at
Límite	Límite de tickets a listar.	10
Asignar resultado a variable	Variable donde se almacenará el resultado. Ejemplo: {“tickets”:[{“cc_emails”:[“jane.doe@example.com“,”support@acme.io“],”status”:4,”subject”:”Problema de acceso a la cuenta – Ticket #8453″,”id”:8453,…}]}	{var}

Obtener Ticket

Permite obtener los detalles de un ticket específico mediante su ID.

Parámetro	Descripción	Ejemplo
Credencial	Credencial de Freshdesk necesaria para obtener el ticket.	credential

Parámetro	Descripción	Ejemplo
ID de Ticket	ID del ticket que se desea obtener.	8453
Asignar resultado a variable	Variable donde se almacenará el resultado. Ejemplo: {“ticket”:{“id”:192000,”subject”:”REQ2098 — Solicitud de acceso a plataforma interna”,”status”:4,”description_text”:”Información del solicitante\nNombre Laura Martínez\nTeléfono +54 9 11 4567-8910\nCorreo laura@empresa.com\nDepartamento Recursos Humanos\n\nDescripción\nSe solicita acceso al sistema de gestión interna para el nuevo empleado del área…”,…}}	{var}

Crear Ticket

Permite crear un nuevo ticket en Freshdesk.

Parámetro	Descripción	Ejemplo
Credencial	Credencial de Freshdesk necesaria para crear el ticket.	credential
Contacto	Contacto asignado al ticket.	John Doe
Asunto	Asunto del ticket.	Ticket Subject
Descripción	Contenido del ticket.	Ticket Description
Estado	Estado inicial del ticket.	Open
Tipo	Tipo de ticket.	Support
Prioridad	Prioridad del ticket. Puede ser: Low, Medium, High o Urgent.	High
Asignar resultado a variable	Variable donde se almacenará el resultado. Ejemplo: {“ticket”:{“id”:987654,”subject”:”Acme Corp — Reporte de actividad semanal”,”priority”:1,”custom_fields”:{“cf_tipo_visita”:”Remota”,”cf_forma_de_resolucion”:”Telefónica”,”cf_cliente”:”Carlos Gómez”},…}}	{var}

Generar Respuesta de Ticket

Permite generar una respuesta utilizando una plantilla predefinida en Freshdesk.

Parámetro	Descripción	Ejemplo
Credencial	Credencial de Freshdesk necesaria para generar la respuesta.	credential
Carpeta	Carpeta donde se encuentra la respuesta predefinida.	My Folder
Respuesta Predefinida	Respuesta a utilizar desde la carpeta seleccionada.	Close Ticket
Ticket	Ticket al cual se desea enviar la respuesta.	My Ticket
Asignar resultado a variable	Variable donde se almacenará el resultado. Ejemplo: {“response”:{“ticket_id”:112233,”body_text”:”Dear Customer,\nAn initial check was performed and no issues were found on our end. The case has been escalated to the relevant department for further investigation. We will keep you informed of any updates as soon as possible.\n\nBest regards,”,…}}	{var}

Ejemplo de uso

Listar Tickets
Recuperar una lista de tickets aplicando filtros como “New and my open” y almacenarla en una variable.

Obtener Ticket
Seleccionar el ID de un ticket específico y recuperar toda su información para visualizar o procesar.

Crear Ticket
Ingresar los datos del contacto, asunto, descripción y prioridad para registrar un nuevo ticket de soporte.

Generar Respuesta de Ticket
Aplicar una plantilla de respuesta predefinida a un ticket existente para acelerar la comunicación con el cliente.

Requisitos

- Tener una credencial válida de Freshdesk configurada en Saturn Studio.
- Contar con permisos adecuados para consultar, crear y gestionar tickets.
- Para generar respuestas automáticas, es necesario tener configuradas respuestas predefinidas en carpetas accesibles desde la cuenta Freshdesk vinculada.