Saturn Studio – Otobo

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

> Para obtener las credenciales, haga clic aquí.

Descripción de los comandos

Crear Ticket (Create Ticket)

Crear un ticket en Otobo.

Parámetros	Descripción	Ejemplo
Credencial (Credential)	Credencial de Otobo necesaria para obtener el ticket.	credential
Para el Cliente Usuario (To the Client User)	Correo electrónico del cliente usuario al que se le asignará el ticket.	To the Client User
Desde la Cola (From the Tail)	Desde qué cola se creará el ticket.	Junk, Misc, Postmaster, Raw
Asunto (Subject)	Asunto del ticket a crear.	Subject of the ticket
Descripción (Description)	Descripción del ticket a crear.	Description of the ticket
Prioridad (Priority)	Prioridad del ticket a crear.	Very Low, Low, Medium, High or Very High
Estado (Status)	Abierto, Pendiente, Resuelto o Cerrado.	Open, Pending, Resolved or Closed
Servicio Web (Web Service)	Servicio Web para crear el ticket.	Web Service
Ruta de la Operación (Operation Path)	Ruta de la operación en el servicio web. Ejemplo Ticket o TicketCreate.	Operation Path
Asignar resultado a variable (Assign result to variable)	Variable donde se almacenará el resultado. Ejemplo [{"ticket" { "ticketNumber" "12345", "ticketID" "67890", "articleID" "12345" }, "request" {"userLogin" "jsmith", "password" "****", "ticketID" "title" "Issue with my order", "queue" "postmaster", "priority" "3 medium", "state" "open", "customerUser" "correo@rocketbot.com"}, "article" {"subject" "Issue with my order", "body" "description of the issue", "contentType" "text/plain"}, "endpoint_used" "https//otobo.com/otobo-webservice/GenericTicketConnector", "service_name_used" {"service_name" "GenericTicketConnector", "operation_path_used" "TicketSearch"}}].	{var}

Buscar Tickets (Tickets Search)

Buscar tickets desde Otobo.

Parámetros	Descripción	Ejemplo
Credencial (Credential)	Credencial de Otobo necesaria para listar tickets.	credential
Servicio Web (Web Service)	Servicio Web para crear el ticket.	Web Service
Ruta de la Operación (Operation Path)	Ruta de la operación en el servicio web. Ejemplo TicketSearch.	Operation Path
Asignar resultado a variable (Assign result to variable)	Variable donde se almacenará el resultado. Ejemplo {"tickets" [""], "total" "1", "request_summary" {"service_name" "", "operation_path" ""}}.	{var}

Obtener Ticket (Get Ticket)

Obtener un ticket por ID desde Otobo.

Parámetros	Descripción	Ejemplo
Credencial (Credential)	Credencial de Otobo necesaria para obtener el ticket.	credential
ID del Ticket (Ticket ID)	ID del ticket a obtener.	8453
Servicio Web (Web Service)	Servicio Web para obtener el ticket.	Web Service
Ruta de la Operación (Operation Path)	Ruta de la operación en el servicio web. Ejemplo Ticket o TicketGet.	Operation Path
Asignar resultado a variable (Assign result to variable)	Variable donde se almacenará el resultado.	{var}

Actualizar Ticket (Update Ticket)

Actualizar un ticket existente en Otobo.

Parámetros	Descripción	Ejemplo
Credencial (Credential)	Credencial de Otobo necesaria para actualizar el ticket.	credential
ID del Ticket (Ticket ID)	ID del ticket a actualizar.	8453
Para el Cliente Usuario (To the Client User)	Correo electrónico del cliente usuario para reasignar el ticket.	To the Client User
Asunto (Subject)	Nuevo asunto del ticket. Si no desea actualizarlo, simplemente coloque el mismo asunto.	Subject of the ticket
Desde la Cola (From the Tail)	Desde qué cola se actualizará el ticket. No es necesario colocarlo, solo si desea actualizarlo.	Junk, Misc, Postmaster, Raw
Descripción (Description)	Nueva descripción del ticket. Si no desea actualizarla, simplemente coloque la misma descripción.	Description of the ticket
Prioridad (Priority)	Muy Baja, Baja, Media, Alta o Muy Alta.	Very Low, Low, Medium, High or Very High
Estado (Status)	Abierto, Pendiente, Resuelto o Cerrado.	Open, Pending, Resolved or Closed
Tiempo Pendiente (Pending Time)	Nuevo tiempo pendiente del ticket. Si no desea actualizarlo, simplemente coloque el mismo tiempo pendiente.	2026-04-24
Servicio Web (Web Service)	Servicio Web para actualizar el ticket.	Web Service

Parámetros	Descripción	Ejemplo
Ruta de la Operación (Operation Path)	Ruta de la operación en el servicio web. Ejemplo TicketUpdate.	Operation Path
Asignar resultado a variable (Assign result to variable)	Variable donde se almacenará el resultado. Ejemplo ["updated" "true", "ticket_id" "12", {"response" {"articleID" "123", "ticketID" "456", "ticketNumber" "OT12345"}, "request" {"userLogin" "jsmith", "password" "****", "ticketID" "12", "ticket" {"title" "Issue with my order", "queue" "postmaster", "priority" "3 medium", "state" "open", "pendingTime" {"year" "2026", "month" "04", "day" "24"}}, "article" {"subject" "Issue with my order", "body" "description of the issue", "contentType" "text/plain"}, "userID" "1", }}, "endpoint_used" "https//otobo.com/otobo-webservice/GenericTicketConnector", "service_name_used" {"service_name" "GenericTicketConnector", "operation_path_used" ""}, "request_summary" {"ticket_id" "12"}, "updated_fields" {"subject""true", "from_tail" "true", "priority" "true", "status" "true", "to_email" "true", "description" "true", "close_data" "true"}}].	{var}