

EPIC 1: Inbound_Email

Story 1.1 – Crear ticket desde email entrante

- Crear ticket automáticamente desde email.
- Mapear remitente, asunto, cuerpo y adjuntos.
- Crear cliente si no existe.
- Aceptación: Email recibido genera ticket correctamente.

Story 1.2 – Threading de respuestas

- Detectar respuestas por Message-ID o In-Reply-To.
- Añadir comentario al ticket existente.
- Evitar duplicación de tickets.