

# CONHEÇAM O Jira, A NOSSA NOVA FERRAMENTA DE ABERTURA DE CHAMADOS.



Acessar através da URL:

<https://mercadolibre.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/93>



## Bugs | Suporte Shipping

¿Você encontrou um erro no Mercado Envios e não sabe onde denunciá-lo? ¿Você precisa de suporte técnico de uma equipe de desenvolvimento? Ajude-nos a classificá-lo

🚩 Entre em contato conosco a respeito de

A GUARDIA É ACIONADA  
ATRAVÉS DO JIRA

Problemas com  
infraestrutura, equipamentos  
e solicitações? Clique em  
Internal Systems:

### Internal Systems

Acessos, VPN, Acessórios, Notebook / Laptop, Tablet, Scanner, Sala de Reunião, Software Operação, Software (Outros), Monitor, Impressora, Bancada/Estação, Rede Wifi, Colector HandHeld

Problemas com Sistemas?  
Clique em Logistics e  
escolha o item  
correspondente:

### [Logistics] - Last Mile

Alta de Carrier, Alta de Driver e Veículos, Thundera Monitoring, App Driver com problemas, Problemas com roteio, Sorting - Saída a rota, Auditoria mudança de estado dos pacotes, Impressão de etiquetas de ruteio, Impressão de etiqueta, Impressão label Geral, Package Management, Outbound - Volta ao origem, Return to Station, Inbound, Login Plataforma, Novas Workstations, Taxes - CTc, Scanner pacotes para distribuição

### [Logistics] - First Mile

Alta de Driver e Veículos, App Driver com problemas, Não há acesso na plataforma, Logins, Monitoring de Coleta (rotas), Planejamento de rotas, Scanner pacotes para coleção

### [Logistics] - Routing

Scheduling, Criação de ruteio, Roteios Ineficientes, Problema com roteio MELI ou Route Easy, Impressão de folha de rota (roteiro/romaneio), Impressão de etiquetas de ruteio

### [Logistics] - App Driver

Bloqueio/Desbloqueio de driver, Contatos com o buyer não funciona, Diferença entre Digitalização e Listagem, Scanner Veículo, Login Driver, Ambulância, Scanner pacotes para distribuição, Scanner pacotes para coleção

Escolha a linha de  
catálogo de .....  
acordo com sua  
solicitação ou problema

**PREENCHA O FORMULÁRIO:**

**O que está acontecendo?** Nos conte um pouco mais sobre sua solicitação e se ela afeta somente à você ou também aos demais. Tem evidências? Ótimo! Envia pra gente!

**Desde quando acontece?** Nos ajude a compreender se foi algo pontual ou se é recorrente.

**Como te encontrar?** Compartilhe ao menos um telefone (seu, dos seus líderes ou do colega do próximo turno) para que possamos continuar a conversa. Nada como um contato mais próximo para nos entendermos melhor, certo?

Agora é só aguardar que nossa equipe terá o imenso prazer em te ajudar. Afinal de contas, **estamos juntos. De mãos dadas, ou não.**