

**Ejercicio 4:** Desarrollar un plan de fin de vida (EOL) para el escenario

**Plan de Fin de Vida: Mobile Laptop Interface Whiteboard**

Categoría de planificación de EOL	Consideraciones de planificación
Identificación del producto	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Producto:</b> Mobile Laptop Interface Whiteboard (Modelo WB-3000).</li><li>• <b>SKU/ID del producto:</b> WB-3000-202X.</li><li>• <b>Impacto en el Product Mix:</b> Este modelo será reemplazado por una nueva versión con mejoras tecnológicas planificadas para mantener la competitividad en el mercado.</li></ul>
Fundamento	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Justificación:</b> El modelo WB-3000 seguirá una estrategia de obsolescencia programada después de dos años en el mercado, para alinearse con los avances tecnológicos y la estrategia de actualización de productos.</li><li>• <b>Proceso de jubilación:</b> El retiro será gradual, con soporte continuo hasta completar la transición hacia el nuevo modelo.</li></ul>
Estrategia de jubilación	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Tipo de estrategia:</b> Retirada progresiva con incentivos para la actualización.</li><li>• <b>Justificación:</b> Esta estrategia minimiza el impacto en los clientes actuales y fomenta la migración hacia el nuevo modelo sin interrumpir las operaciones.</li></ul>
Plan de mitigación propuesto	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Mapeo del proceso:</b><ol style="list-style-type: none"><li>1. Notificaciones iniciales a clientes 6 meses antes del retiro.</li><li>2. Campañas de actualización con descuentos para clientes actuales.</li><li>3. Mantenimiento del soporte técnico durante 12 meses posteriores al retiro.</li></ol></li><li>• <b>Comunicación:</b> Se compartirá el cronograma y los pasos del proceso con todos los departamentos relevantes y socios externos.</li></ul>
Planificación de las comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Método:</b><ol style="list-style-type: none"><li>1. Correo electrónico directo a clientes registrados.</li><li>2. Anuncios en la página web oficial y redes sociales.</li><li>3. Notificaciones en plataformas de distribuidores asociados.</li></ol></li><li>• <b>Contenido:</b> Detalles del retiro, opciones de actualización, y canales de soporte.</li></ul>
Impacto interno	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Fabricación y operaciones:</b> Reducción progresiva de la producción; gestión de inventarios de repuestos hasta el final del soporte.</li><li>• <b>Atención al cliente:</b> Desarrollo de un plan de FAQs para resolver preguntas comunes y hotline dedicada.</li><li>• <b>Ventas y soporte técnico:</b> Capacitación para orientar a los clientes sobre el proceso de actualización.</li><li>• <b>Legal y recursos humanos:</b> Validación de contratos existentes y cumplimiento normativo durante la transición.</li></ul>

Impacto externo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Soporte técnico:</b> Garantía de soporte técnico extendido durante 12 meses después del retiro.</li> <li>• <b>Atención al cliente:</b> Equipo dedicado para gestionar consultas y problemas relacionados con el retiro.</li> </ul>
Análisis de costos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Costo/beneficio:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Costos: \$10,000 en comunicaciones y soporte adicional.</li> <li>2. Beneficios: Reducción de costos operativos a largo plazo y adopción de clientes al nuevo modelo.</li> </ol> </li> <li>• <b>Proceso de aprobación:</b> Presentado al comité directivo para su revisión y autorización.</li> </ul>
Planificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Cronograma:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Notificación inicial: 18 meses después del lanzamiento.</li> <li>2. Implementación del plan de actualización: 24 meses después del lanzamiento.</li> <li>3. Fin del soporte técnico: 36 meses después del lanzamiento.</li> </ol> </li> <li>• <b>Actividades:</b> Comunicación, gestión de inventarios, y soporte.</li> </ul>
Análisis del riesgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Identificación de riesgos:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Baja adopción del nuevo modelo.</li> <li>2. Posible insatisfacción del cliente.</li> </ol> </li> <li>• <b>Respuestas de contingencia:</b> Encuestas de satisfacción, incentivos adicionales para la actualización, y soporte personalizado.</li> </ul>
Factores críticos de éxito (CSF)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de clientes que actualizan al nuevo modelo (meta: 70%).</li> <li>• Satisfacción del cliente superior al 90% durante el proceso.</li> <li>• Gestión de inventarios sin excedentes significativos.</li> </ul>