

# PARTNER-LEITFADEN ZUR ERNEUERUNG

VERÖFFENTLICHT IM 3. QUARTAL 2020

# 5 SCHRITTE, DIE FRÜHE ERNEUERUNGEN FÖRDERN

1

FRÜH UND OFT ERINNERN

2

EINEN ANREIZ BIETEN

3

VORTEILE HERVORHEBEN

4

ALLE WICHTIGEN  
INFORMATIONEN ERWÄHNEN

5

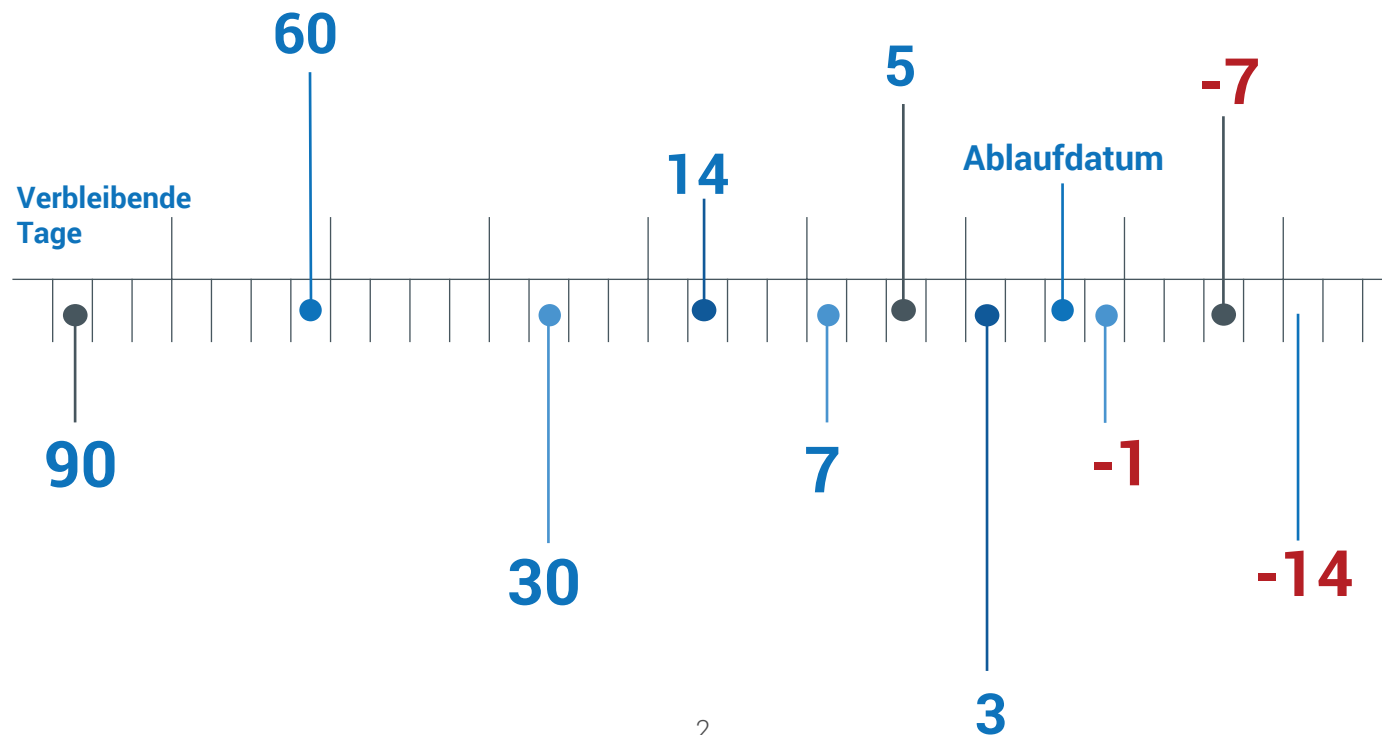
BETONEN, DASS DURCH  
DIE FRÜHE ERNEUERUNG  
KEINE GÜLTIGKEITSDAUER  
VERLOREN GEHT

# 1. Früh und oft erinnern

Belassen Sie es nicht bei E-Mails, sondern implementieren Sie eine umfassende Kommunikationsstrategie mit mehreren Touchpoints:

- Telefonaten
- Nachrichten auf der Konsole
- Banner, Anzeigen und Website-Benachrichtigungen (siehe Beispiele auf der nächsten Seite)

Wir empfehlen, dass Sie Ihre Kunden im hier gezeigten Rhythmus kontaktieren und die Nachrichten mit steigender Dringlichkeit formulieren, wenn das Ablaufdatum naht:



# Nützliche Ressourcen

## Banner und Anzeigen

Es kann sehr wirksam sein, Ihre E-Mails durch Anzeige-Banner zu ergänzen. Einige [Beispiele](#):



## 2. Einen Anreiz bieten

Ein beinahe abgelaufenes Zertifikat motiviert nicht jeden zum Erneuern – jedenfalls nicht vor dem letzten Drücker. Unserer Erfahrung nach können ein Rabatt oder ein Angebot für ein Zertifikat- oder Markenupgrade aber sehr effektive Mittel sein, um Kunden zum frühzeitigen Erneuern zu bewegen.

**IHRE SSL-ZERTIFIKATE KÖNNEN SIE VERLÄNGERN,  
DIESES ANGEBOT NICHT**

Sie sparen bis zu 20 %, wenn Sie sich wieder für unsere führenden TLS/SSL-Zertifikate entscheiden.

**JETZT SPAREN**

**digicert®**

### Experimentieren Sie

Testen Sie verschiedene Rabattangebote, um den Prozentsatz zu finden, der sich am günstigsten auf Ihr Geschäftsergebnis auswirkt.

### Ergreifen Sie die Chance

Kunden kaufen ein Zertifikat pro Server. Die Erneuerung ist eine gute Gelegenheit, sie an die Vorteile zu erinnern, die sie zum Kauf bewegt haben – und herauszufinden, welche zusätzlichen Anforderungen sie eventuell haben.

### Verkaufen Sie die Marke

Betonen Sie die wichtigsten Features und Alleinstellungsmerkmale. Hier ist ein nützlicher [Leitfaden](#).

### Werben Sie mit mehr Vertrauenswürdigkeit

Dazu könnte ein Tool wie ein Auswahlassistent nützlich sein, mit Fragen wie:

- Erfassen Sie persönliche und/oder private Daten (oder planen Sie, dies in Zukunft zu tun)?
- Erfassen Sie Zahlungsdaten (oder planen Sie, dies in Zukunft zu tun)?

Hier ist eine [Ressource](#), die Sie als Ausgangspunkt nutzen können.

### 3. Heben Sie die Vorteile hervor

Nutzen Sie Ihre Benachrichtigungen, um Ihre Kunden an die Vorteile zu erinnern, von denen sie profitieren, statt sie einfach nur zur Erneuerung aufzufordern. Sorgen Sie dabei gleichzeitig dafür, dass sie diese Vorteile auch wirklich nutzen.

Betonen Sie beispielsweise:

- Vertrauenssiegel
- Garantieleistungen
- Malware-Scans
- Support
- Verwaltung des Zertifikatslebenszyklus
- CT-Log-Monitoring

#### Tipp: Nutzen Sie Anpassung und Personalisierung

Passen Sie Ihre Nachrichten immer an Ihre Zielgruppe und Ihr spezifisches Angebot an. Je genauer Sie Ihr Angebot beschreiben, desto positiver wird die Reaktion ausfallen.

#### Verkaufen Sie Secure Site-Kunden das Vertrauenssiegel

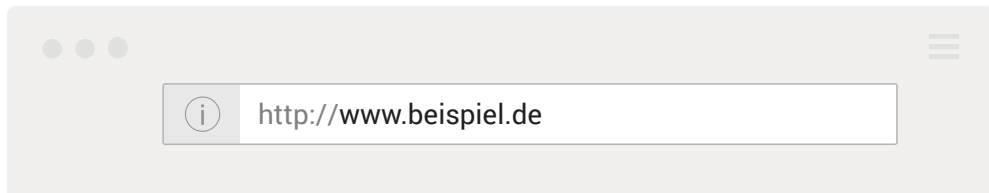
Das Vertrauenssiegel ist der mit Abstand wertvollste Vorteil für alle Kunden mit DigiCert Secure Site und Secure Site Pro. Weisen Sie in jeder Nachricht darauf hin.



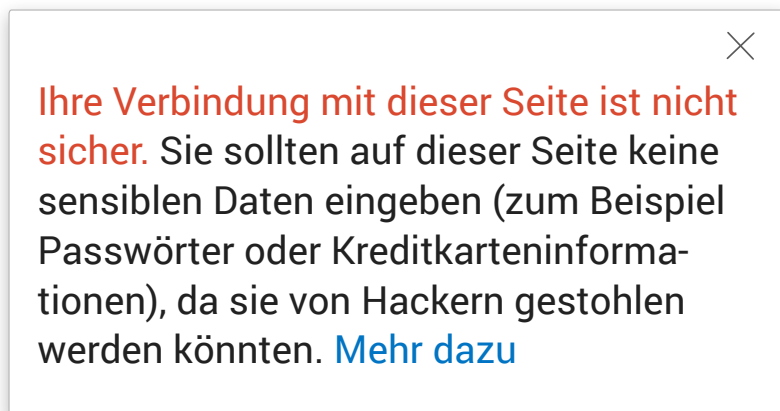
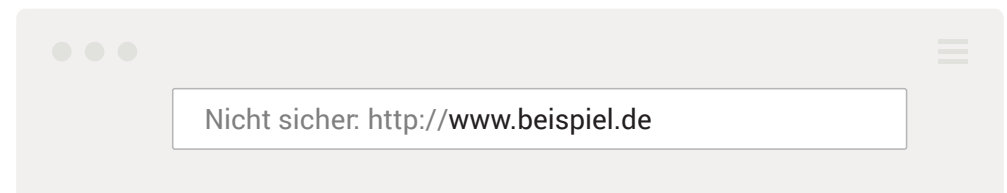
# Nutzen Sie Browser-Warnungen, um zu unterstreichen, dass dringender Handlungsbedarf besteht.

Die meisten Unternehmen erneuern ihre Zertifikate, um Geschäftsstörungen zu vermeiden (und sich nicht zu blamieren), wenn diese ablaufen. Mit einem Screenshot einer Browser-Warnung in Ihren Nachrichten können Sie sehr eindrücklich zeigen, was die Nutzer Ihrer Kunden sehen würden, wenn Zertifikate nicht rechtzeitig erneuert werden – und wie leicht das zu Umsatz- und Vertrauensverlust führen kann.

## Chrome und Firefox



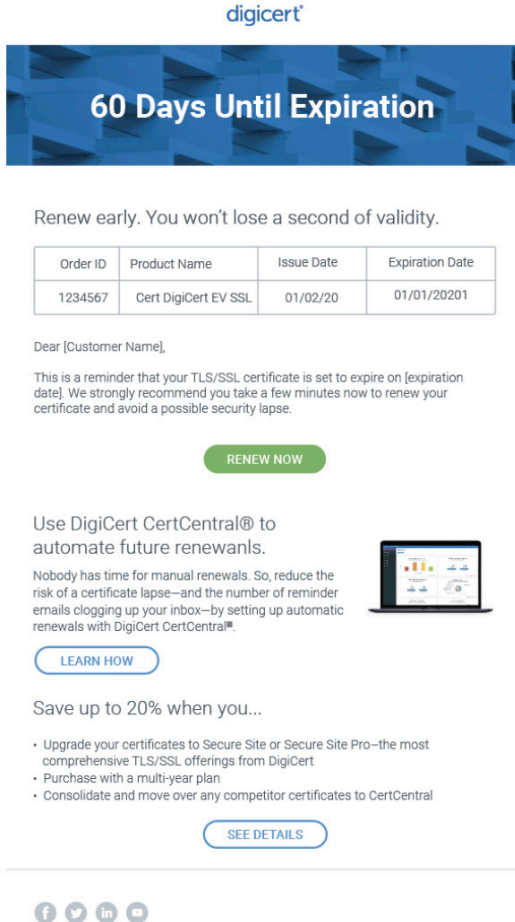
## Safari



## 4. Erwähnen Sie alle wichtigen Informationen

Geben Sie Ihren Kunden alle Informationen an die Hand, die sie zur unverzüglichen Erneuerung ihrer Zertifikate benötigen. Je weniger Aufwand die Erneuerung erfordert, desto wahrscheinlicher ist es, dass sie vorgenommen wird.

- Auftrags-ID
- Ablaufdatum
- Ausstellungsdatum
- Gültigkeitsdauer
- Eine Handlungsaufforderung, die nur einen Schritt erfordert (z. B. auf einen Link klicken, um ein Zertifikat zu erneuern)
- Screenshots und klare Anweisungen für die Erneuerung auf der spezifischen Konsole oder Plattform des Kunden



The screenshot shows an email from DigiCert with a blue header bar that reads "60 Days Until Expiration". Below the header, the text says "Renew early. You won't lose a second of validity." followed by a table with certificate details. The table has four columns: Order ID, Product Name, Issue Date, and Expiration Date. The data row shows Order ID 1234567, Product Name Cert DigiCert EV SSL, Issue Date 01/02/20, and Expiration Date 01/01/2021. Below the table, there is a personalized greeting "Dear [Customer Name]," and a reminder that the TLS/SSL certificate is set to expire on the specified date, with a recommendation to renew now to avoid a security lapse. A green "RENEW NOW" button is provided. Further down, the email promotes DigiCert CertCentral® for automating renewals, stating that manual renewals are time-consuming and risky. A "LEARN HOW" button is shown next to a small image of a laptop displaying the CertCentral interface. At the bottom, the email offers a 20% discount on upgrades, multi-year plans, or consolidations, with a "SEE DETAILS" button. Social media icons for Facebook, Twitter, LinkedIn, and YouTube are at the very bottom.

digicert®

### 60 Days Until Expiration

Renew early. You won't lose a second of validity.

Order ID	Product Name	Issue Date	Expiration Date
1234567	Cert DigiCert EV SSL	01/02/20	01/01/2021

Dear [Customer Name],

This is a reminder that your TLS/SSL certificate is set to expire on [expiration date]. We strongly recommend you take a few minutes now to renew your certificate and avoid a possible security lapse.

[RENEW NOW](#)

Use DigiCert CertCentral® to automate future renewals.

Nobody has time for manual renewals. So, reduce the risk of a certificate lapse—and the number of reminder emails clogging up your inbox—by setting up automatic renewals with DigiCert CertCentral®.

[LEARN HOW](#)

Save up to 20% when you...

- Upgrade your certificates to Secure Site or Secure Site Pro—the most comprehensive TLS/SSL offerings from DigiCert
- Purchase with a multi-year plan
- Consolidate and move over any competitor certificates to CertCentral

[SEE DETAILS](#)

f t in y



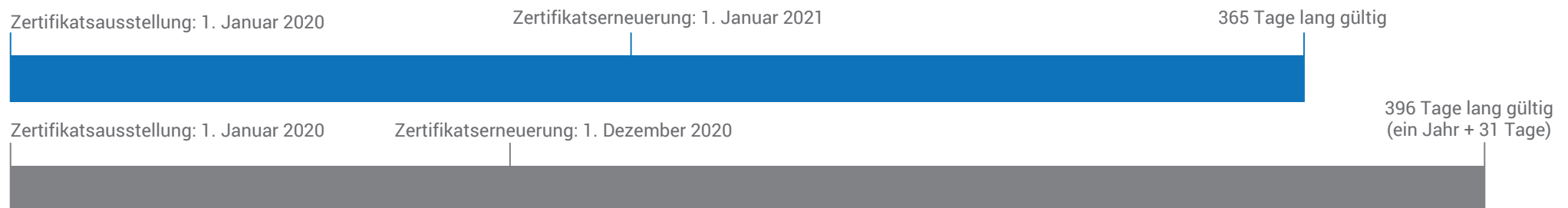
## 5. Betonen Sie, dass durch die frühe Erneuerung keine Gültigkeitsdauer verlorengeht

Eine der am häufigsten genannten Sorgen ist, dass Kunden die verbleibende Gültigkeitsdauer ihres Zertifikats verlieren, wenn sie es vor dem Ablaufdatum erneuern. Gemäß den grundlegenden Anforderungen des CA/Browser-Forums beginnt die Periode für die frühzeitige Erneuerung 90 Tage vor dem Ablauf eines Zertifikats. Wenn ein Zertifikat innerhalb dieser Periode erneuert wird, wird die verbleibende Gültigkeitsdauer zur Gültigkeitsdauer des neuen Zertifikats hinzugefügt.

Zertifikat läuft am 1. Januar 2021 ab.

Erneuerung am 1. Januar: 365 Tage lang gültig

Erneuerung am 1. Dezember 2020: 396 Tage lang gültig (365 + die verbleibenden 31 Tage)



# Nützliche Ressourcen

## DigiCert CertCentral® Partner

CertCentral Partner ist die bei Weitem beste Quelle für Informationen über die Zertifikatserneuerung: schnell, hilfreich und nutzerfreundlich. Dort finden Sie auch diverse nützliche Tools und Funktionen für die Erstellung von Berichten, mit denen Sie Ihren Teams im Vertrieb und/oder im Support aktuelle, detaillierte Informationen darüber bereitstellen können, bei welchen Kunden in Kürze welche Zertifikate erneuert werden müssen und anderes mehr.

The screenshot shows the DigiCert CertCentral Partner dashboard. The top navigation bar includes the DigiCert logo, 'CERTCENTRAL® Partner', and user information 'DigiCert Partner Company' and 'John Doe'. The left sidebar contains navigation links: 'REQUEST A CERTIFICATE', 'DASHBOARD', 'CERTIFICATES', 'Orders', 'Requests', 'Domains', 'Organizations', 'Expiring Certificates' (highlighted), and 'Certificate Authority' with a 'New' button. The main content area is titled 'Expiring Certificates' and features a 'Renewal Notices' section with a dropdown menu set to 'Unfiltered' and a 'Go' button. Below this, it states 'Expired for less than 7 Days'. A table lists three certificates with columns for Order #, Common Name, Expires, Product, Validity, and Renewal Notices. Each row includes a 'Quick View' link and a 'Renew Now' button.

Order #	Common Name	Expires	Product	Validity	Renewal Notices
15678931 <a href="#">Quick View</a>	xtpq.och	09 July 2020	Secure Stie OV	1 year	<input checked="" type="checkbox"/> <a href="#">Renew Now</a>
75678538 <a href="#">Quick View</a>	xtpq.och	14 July 2020	Secure Stie EV	1 year	<input checked="" type="checkbox"/> <a href="#">Renew Now</a>
3567892 <a href="#">Quick View</a>	*ptlm.ttp	20 July 2020	Secure Stie EV	1 year	<input checked="" type="checkbox"/> <a href="#">Renew Now</a>

### Nutzen Sie CertCentral Partner optimal aus

- Sorgen Sie dafür, dass die Mitglieder Ihres Supportteams wissen, wie sie die Informationen, die sie benötigen, in Echtzeit abrufen können.
- Wenden Sie sich an Ihren Account Manager oder Channel Marketing Manager, falls Sie spezifische Informationen über Chancen rund um Zertifikatserneuerungen benötigen.

# Nützliche Ressourcen

Sie können die Vorlagen in CertCentral nutzen oder Ihre eigenen Vorlagen erstellen. Wenn Sie sich für letzteres entscheiden, sollten Sie dabei die von uns empfohlenen Best Practices berücksichtigen.

- Sie finden die Vorlagen [hier](#)
- Ein Beispiel finden Sie [hier](#)
- Für Best Practices siehe Seite 7

**Beispiel für eine Nachricht zur Erneuerung**

 **GeoTrust**  
powered by digicert

Benachrichtigung zu Ihrem Konto

**Ihr Zertifikat läuft in 7 Tagen ab**

**Schützen Sie Ihr Unternehmen und erneuern Sie Ihr Zertifikat noch heute.**

Account #: 219612 [Log In To Renew](#)

Order #	Common Name	Company Name	Expiry Date
USCOMPX2197	*MYDIETMANUAL.COM	COMPASS GROUP USA INC.	01-Jun-2019
1544808864-1X	HZWEB.HZREPORTS.COM	COMPASS GROUP USA INC.	02-Jun-2019
1535556016-1X	INT02.B2B.COMPASS-USA.COM	COMPASS GROUP USA INC.	02-Jun-2019
1544955474-1X	WWW.THEVMWARECAFE.COM	COMPASS GROUP USA INC.	15-Jun-2019
USCOMPX2055	COMPASS GROUP USA INC.	COMPASS GROUP USA INC.	29-Jun-2019

Sehr geehrte/r [First Name] [Last Name], wir möchten Sie daran erinnern, dass Ihr TLS/SSL-Zertifikat am [Datum] abläuft. Wir empfehlen Ihnen dringend, das betroffene Zertifikat jetzt zu erneuern, um einen ununterbrochenen Schutz sicherzustellen.

**JETZT ERNEUERN**

Bitte beachten Sie, dass Ihre aktuelle Managementkonsole nur noch bis zum [Ablaufdatum] unterstützt wird. Bis zu diesem Datum können Sie weiterhin für Zertifikatserneuerungen nutzen, doch nach Gültigkeitsende müssen Sie auf die CertCentral-Plattform umstellen.

**Zur Erneuerung Ihres Zertifikats müssen Sie lediglich die folgenden Schritte absolvieren.**

**Schritt 1.** Einloggen  
**Schritt 2.** Befolgen Sie die Anweisungen, um Ihr Zertifikat zu erneuern.  
**Schritt 3.** Installieren Sie Ihr neues Zertifikat vor dem Ablaufdatum.

Falls Sie die Erneuerung des oben genannten Zertifikats bereits veranlasst haben, können Sie diese E-Mail [ignorieren](#).

Wenn Sie weitere Informationen benötigen, wenden Sie sich direkt an Ihren Partner Account Manager oder schicken Sie eine E-Mail an [resellers@digicert.com](mailto:resellers@digicert.com).

© 2021 DigiCert, Inc. Alle Rechte vorbehalten. DigiCert ist eine eingetragene Marke von DigiCert, Inc. in den USA und in anderen Ländern. Alle anderen Marken und eingetragenen Marken sind Eigentum der jeweiligen Inhaber.