

RENOUVELLEMENT DE CERTIFICATS : LE GUIDE DES PARTENAIRES

PUBLIÉ AU TROISIÈME TRIMESTRE 2020

5 CLÉS POUR FAVORISER LES RENOUVELLEMENTS ANTICIPÉS

1 COMMUNIQUER
RÉGULIÈREMENT EN AMONT

2 PROMOUVOIR UNE OFFRE
INCITATIVE

3 RAPPELER À VOS CLIENTS
LES AVANTAGES DONT ILS
BÉNÉFICIENT

4 INCLURE TOUTES
LES INFORMATIONS
ESSENTIELLES

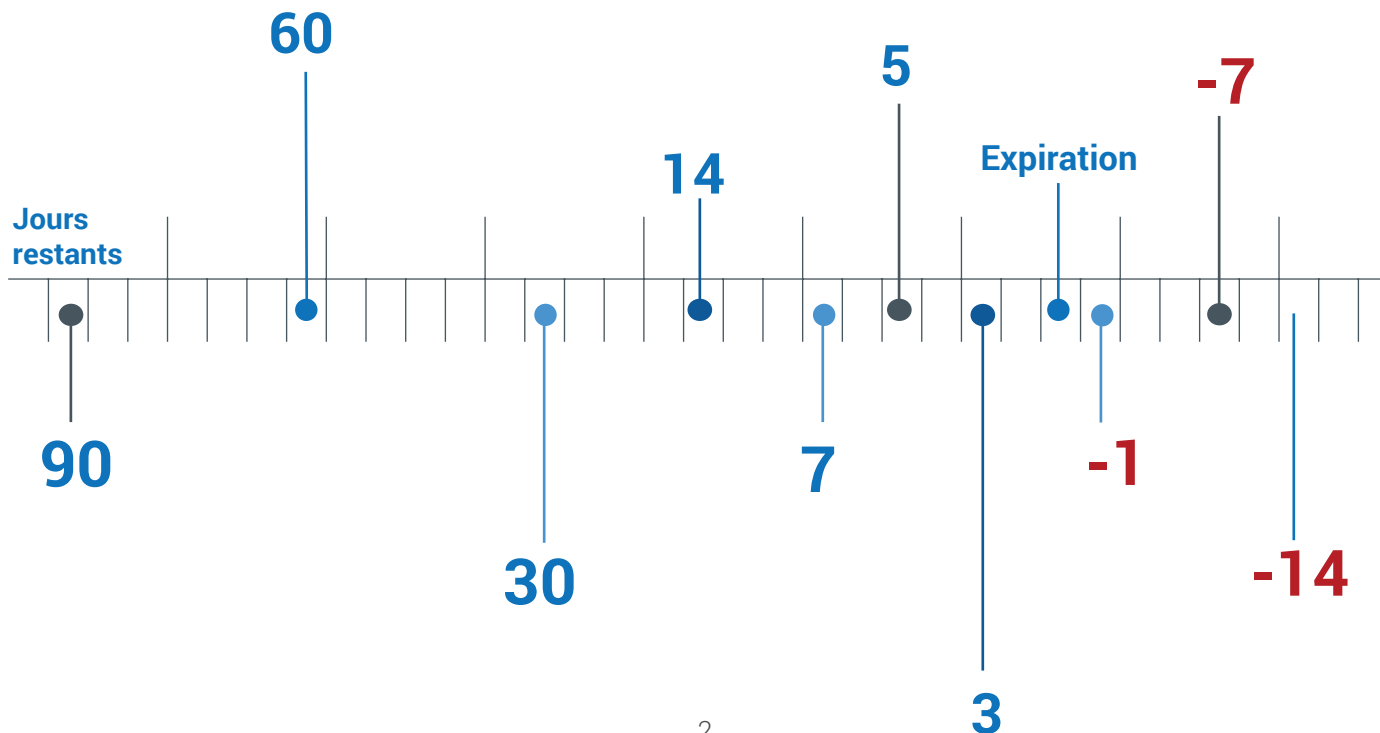
5 ASSURER À VOS CLIENTS
QU'ILS NE PERDRONT
AUCUN JOUR DE VALIDITÉ
SUR LEUR CERTIFICAT
EN ANTICIPANT SON
RENOUVELLEMENT

1. Communiquer régulièrement en amont

Outre l'envoi d'e-mails, il est essentiel d'établir une stratégie complète de communication impliquant de multiples points de contact :

- Actions de relance par téléphone
- Messages instantanés dans la console
- Bannières et messages sur votre site Internet (voir exemples à la page suivante)

Nous recommandons d'échelonner les points de contact selon le calendrier suivant. N'oubliez pas d'insister sur le caractère urgent du renouvellement à mesure que la date d'expiration approche :



Ressources utiles

Bannières et messages publicitaires

Pour renforcer l'impact de vos e-mails, insérez des bannières contenant des messages percutants. Quelques [exemples](#) ci-dessous :



2. Promouvoir une offre incitative

Le simple fait d'éviter l'expiration d'un certificat ne suffit pas toujours à convaincre les clients de renouveler à l'avance. Nous savons d'expérience qu'une offre de remise ou de montée en gamme par marque ou type de certificat peut encourager un renouvellement anticipé.

VOS CERTIFICATS SSL EXPIRENT BIENTÔT... CETTE OFFRE AUSSI !

Économisez jusqu'à 20 % sur le renouvellement de vos certificats TLS/SSL avec le fournisseur le plus fiable du marché.

J'EN PROFITE

digicert®

Testez différentes remises

Essayez différents pourcentages de remise pour trouver celui qui remplit le mieux vos objectifs commerciaux.

Maximisez l'opportunité

Comme les clients achètent un certificat par serveur, le renouvellement vous donne l'occasion idéale de maximiser la valeur perçue au moment de l'achat ou d'identifier des besoins latents.

Offrez une « montée en marque »

Mettez en avant les fonctionnalités et les facteurs différenciants des différentes marques. Consultez notre [guide](#) pratique pour en savoir plus.

Vendez la haute assurance

Pensez à des outils tels qu'un assistant de sélection de produits pour mettre en avant les certificats à haute assurance. Parmi les questions potentielles :

- Collectez-vous des informations personnelles et/ou privées (ou prévoyez-vous de le faire à l'avenir) ?
- Collectez-vous des données de paiement (ou prévoyez-vous de le faire à l'avenir) ?

Consultez ce [document](#) utile pour plus d'informations.

3. Rappeler à vos clients les avantages dont ils bénéficient

Ne vous contentez pas de demander à vos clients de renouveler leurs certificats : utilisez chaque point de contact pour leur rappeler tous les avantages dont ils bénéficient, tout en vous assurant qu'ils les concrétisent pleinement.

Parmi les avantages à mettre en avant :

- Marque(s) de confiance
- Garantie
- Analyses anti-malware
- Support
- Gestion du cycle de vie des certificats
- Suivi des logs CT

Personnalisez vos contenus

Adaptez toujours vos messages à vos clients et à votre propre proposition de valeur. Plus votre message sera personnalisé, plus vos clients seront réceptifs.

Proposez le sceau aux clients Secure Site

Le sceau de confiance est une des principales exclusivités offertes aux clients DigiCert Secure Site et Secure Site Pro. Ancrez-le dans les esprits en insistant sur ses multiples avantages dans chacun de vos messages.



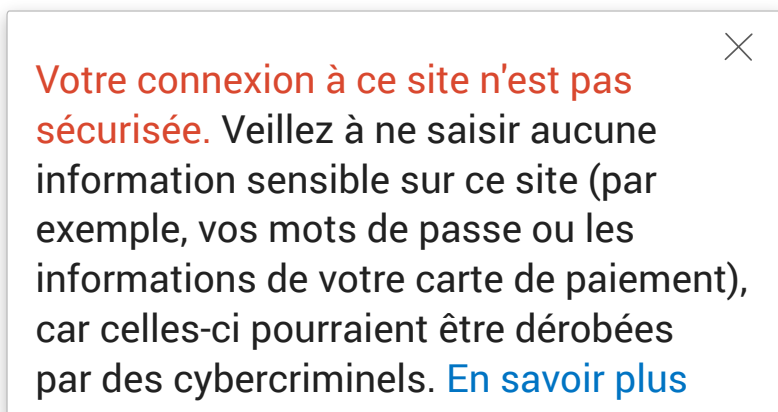
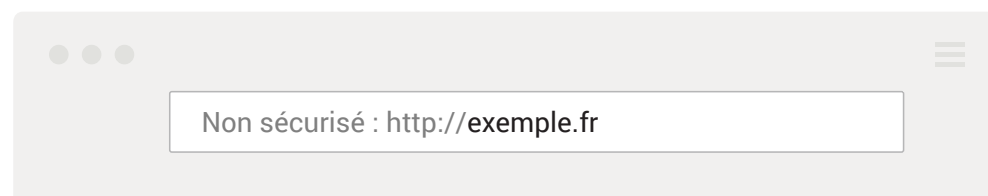
Reproduisez les avertissements des navigateurs pour créer un sentiment d'urgence

Si les entreprises renouvellent leurs certificats, c'est d'abord pour éviter toute perturbation (et atteinte à leur réputation) due à une expiration inopinée. En reprenant les avertissements des navigateurs dans vos messages, vous rappelez à vos clients qu'un certificat expiré l'est à la vue de tous, avec les pertes de revenus et d'image que cela entraîne.

Chrome et Firefox



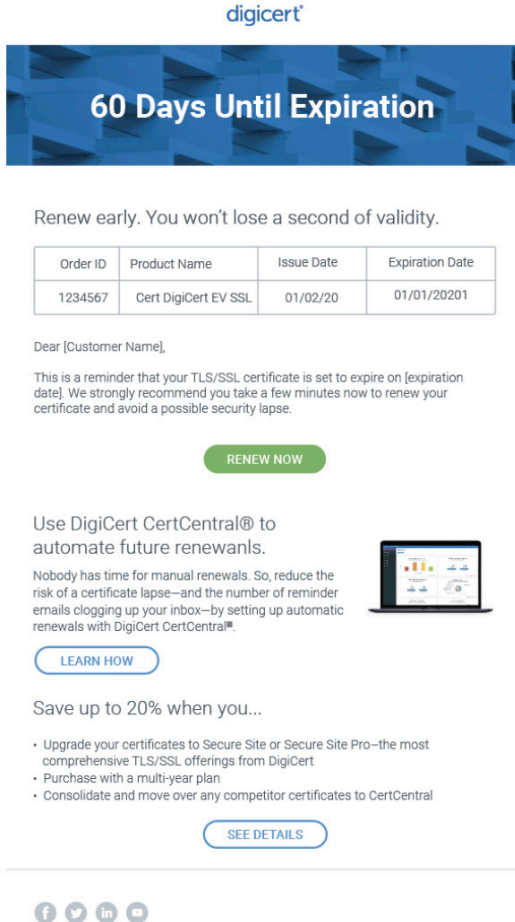
Safari



4. Inclure toutes les informations essentielles

Donnez à vos clients toutes les informations dont ils ont besoin pour renouveler leur certificat. Plus le processus sera simple, plus ils seront enclins à agir.

- N° de commande
- Date d'expiration
- Date d'émission
- Période de validité
- Appel à l'action simple (p. ex. un seul clic pour renouveler)
- Captures d'écran et instructions claires pour effectuer un renouvellement depuis une console ou une plateforme spécifique



The screenshot shows an email from DigiCert with a blue header bar that reads "60 Days Until Expiration". Below the header, it says "Renew early. You won't lose a second of validity." and includes a table with certificate details. The email body contains a personalized message, a "RENEW NOW" button, and information about DigiCert CertCentral. At the bottom, there are social media icons for Facebook, Twitter, LinkedIn, and YouTube.

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

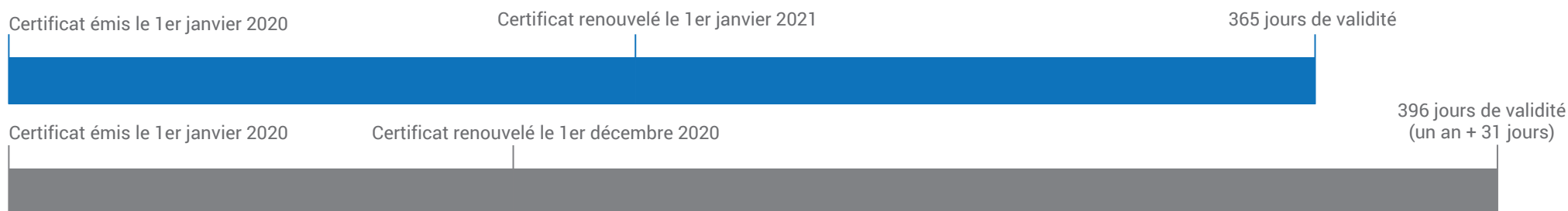
5. Assurer à vos clients qu'ils ne perdront aucun jour de validité sur leur certificat en anticipant son renouvellement

En renouvelant à l'avance, les clients ont souvent peur de perdre les jours de validité restant sur leur certificat. Conformément aux exigences de base du CA/Browser Forum, la période de « renouvellement anticipé » débute 90 jours avant l'expiration du certificat et toute période de validité restante au moment du renouvellement est ajoutée à la durée de validité du nouveau certificat.

Le certificat arrive à expiration le 1er janvier 2021.

Renouvellement effectué le 1er janvier : 365 jours de validité

Renouvellement effectué le 1er décembre 2020 : 396 jours de validité (365 + 31 jours restants)



Ressources utiles

DigiCert CertCentral® Partner

Par sa rapidité, sa simplicité et son ergonomie, CertCentral Partner est de loin la meilleure source d'informations pour le renouvellement des certificats de vos clients. Vous y trouverez des outils pratiques et diverses options de reporting pour fournir à vos équipes de vente et/ou de support des informations opportunes sur les certificats à renouveler, les détails du client, etc.

The screenshot displays the DigiCert CertCentral Partner interface. The top navigation bar includes the DigiCert logo, 'CERTCENTRAL® Partner', and user information for 'DigiCert Partner Company' and 'John Doe'. A sidebar on the left 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' filter set to 'Unfiltered' with a 'Go' button. Below this, a table lists certificates expiring within 7 days.

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

Exploitez tous les avantages de CertCentral Partner


- Montrez à votre équipe de support comment accéder aux informations essentielles en temps réel
- Contactez votre chargé de compte ou votre responsable marketing DigiCert si vous avez besoin d'informations spécifiques sur les opportunités de renouvellement

Ressources utiles

Utilisez les modèles disponibles dans CertCentral ou créez vos propres modèles en suivant les bonnes pratiques préconisées.

- Les modèles sont disponibles [ici](#)
- Découvrez un exemplaire [ici](#)
- Reportez-vous aux bonnes pratiques à la page 7

Exemple de communication pour un renouvellement DigiCert

Notification de compte

Votre certificat expire dans 7 jours

**Attention aux failles de sécurité.
Renouvelez dès maintenant.**

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

[Name], votre certificat TLS/SSL expire le [Date]. C'est pourquoi nous vous recommandons vivement de le renouveler dès maintenant afin d'éviter toute interruption de votre sécurité.

RENOUVELEZ

Attention : votre console de gestion actuelle arrivera en fin de support le [EOL Date]. D'ici là, vous pouvez continuer à suivre la procédure habituelle de renouvellement. Mais passé cette date, toutes les commandes et tous les renouvellements devront être effectués dans CertCentral.

**Pour renouveler votre certificat, rien de plus simple.
Suivez les trois étapes suivantes.**

Étape 1 : Connectez-vous
Étape 2 : Suivez les instructions de renouvellement
Étape 3 : Installez votre certificat avant expiration de l'ancien

Vous avez déjà renouvelé votre certificat ? Dans ce cas vous pouvez ignorer cet e-mail.

Pour plus d'informations, contactez votre chargé
de compte partenaire ou envoyez un e-mail à
resellers@digicert.com

© 2021 DigiCert, Inc. Tous droits réservés. DigiCert est une marque déposée de DigiCert, Inc. aux États-Unis
et dans d'autres pays. Toutes les autres marques, déposées ou non, sont des marques commerciales de leurs
détenteurs respectifs.