

# RENOUVELLEMENT DE CERTIFICATS : LE GUIDE DES PARTENAIRES

PUBLIÉ AU TROISIÈME TRIMESTRE 2020

# 5 CLÉS POUR FAVORISER LES RENOUVELLEMENTS ANTICIPÉS

3 RAPPELER À VOS CLIENTS  
LES AVANTAGES DONT ILS  
BÉNÉFICIENT

1 COMMUNIQUER  
RÉGULIÈREMENT EN AMONT

4 INCLURE TOUTES  
LES INFORMATIONS  
ESSENTIELLES

2 PROMOUVOIR UNE OFFRE  
INCITATIVE

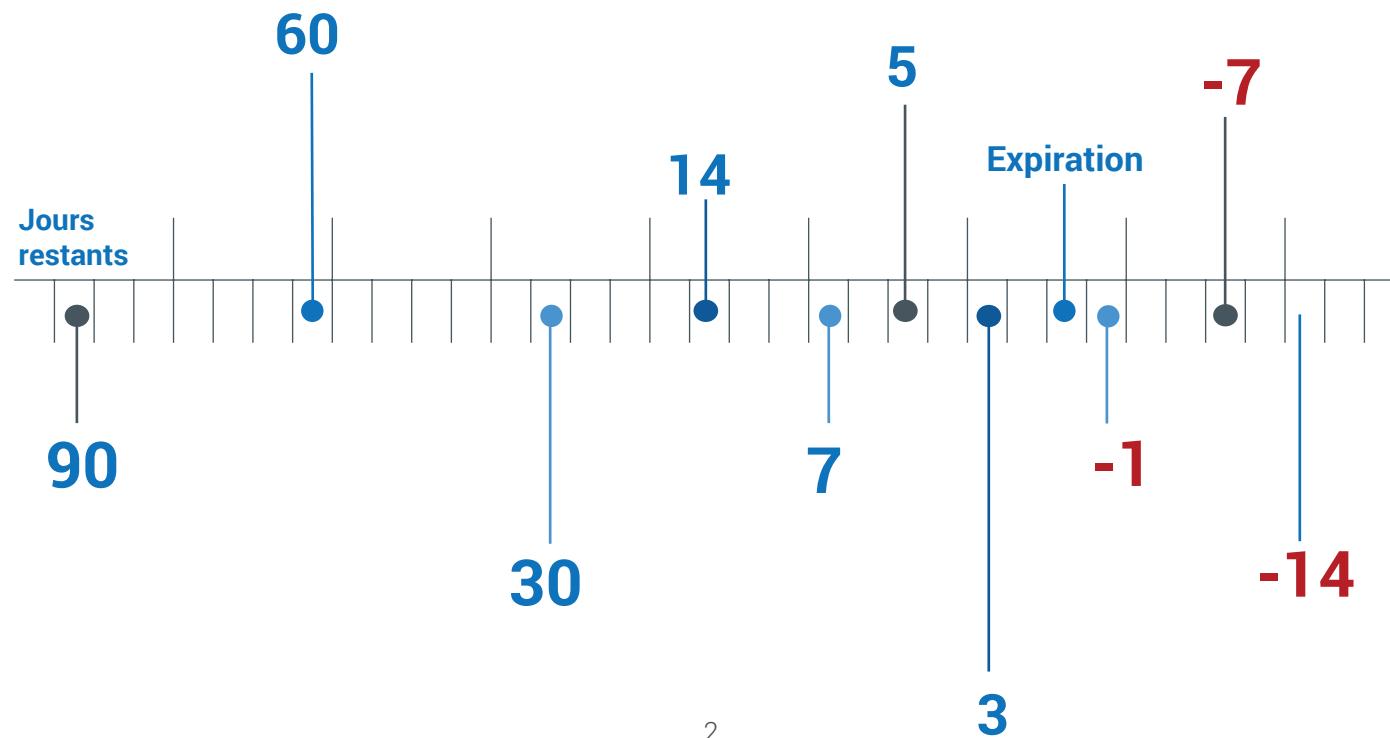
5 ASSURER À VOS CLIENTS  
QU'ILS NE PERDRONT  
AUCUN JOUR DE VALIDITÉ  
SUR LEUR CERTIFICAT  
EN ANTICIPANT SON  
RENOUVELLEMENT

# 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 :

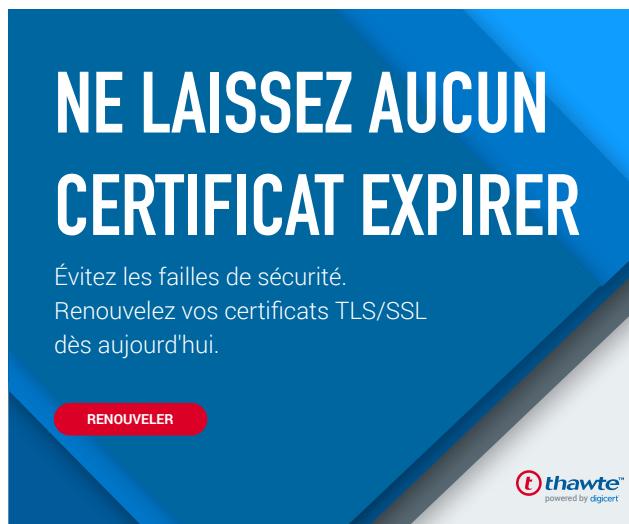


# Ressources utiles

## 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.



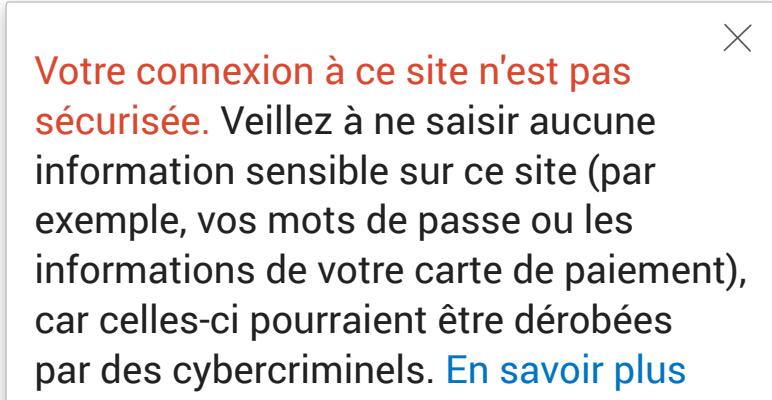
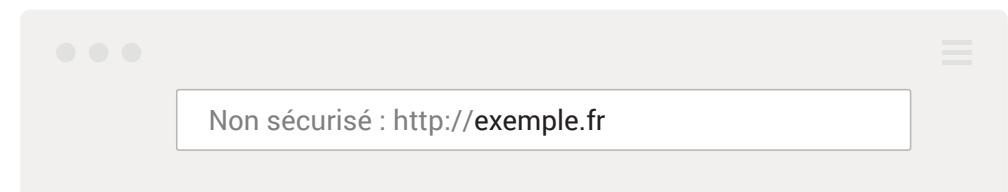
# Reproduisez les avertissements des navigateurs pour créer un sentiment d'urgence

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 a renewal reminder email from DigiCert. At the top right is the DigiCert logo. Below it, a large blue banner displays the text "60 Days Until Expiration". Underneath the banner, the text "Renew early. You won't lose a second of validity." is displayed. A table follows, showing the following information:

Order ID	Product Name	Issue Date	Expiration Date
1234567	Cert DigiCert EV SSL	01/02/20	01/01/2020

Below the table, a message reads: "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." A green "RENEW NOW" button is located below this message. To the right, there is a section titled "Use DigiCert CertCentral® to automate future renewals." It includes a small image of a laptop displaying a dashboard and a "LEARN HOW" button. Further down, a section titled "Save up to 20% when you..." lists three bullet points: "Upgrade your certificates to Secure Site or Secure Site Pro—the most comprehensive TLS/SSL offerings from DigiCert", "Purchase with a multi-year plan", and "Consolidate and move over any competitor certificates to CertCentral". A "SEE DETAILS" button is at the bottom of this section. At the very bottom, there are social media sharing icons for Facebook, Twitter, LinkedIn, and YouTube.

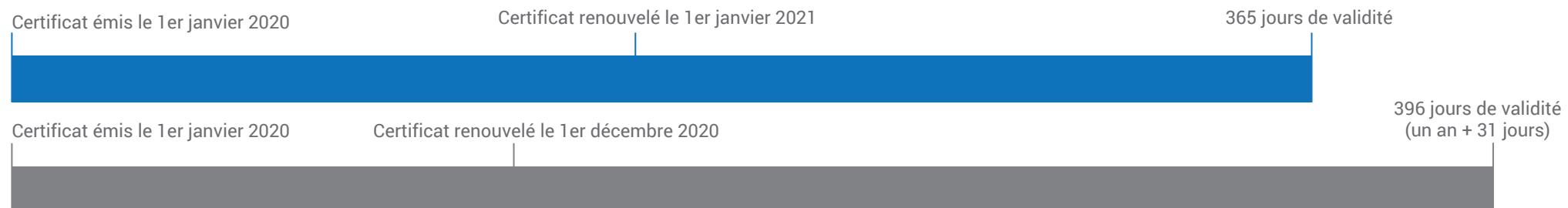
## 5. Assurer à vos clients qu'ils ne perdront aucun jour de validité sur leur certificat en anticipant son renouvellement

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 shows the DigiCert CertCentral Partner dashboard. On the left, there's a sidebar with links: REQUEST A CERTIFICATE, DASHBOARD, CERTIFICATES, Orders, Requests, Domains, Organizations, Expiring Certificates (which is highlighted), and Certificate Authority (with a 'New' badge). The main content area is titled 'Expiring Certificates' and shows a table for 'Renewal Notices' for certificates that have expired or will expire within 7 days. The table has columns: Order #, Common Name, Expires, Product, Validity, and Renewal Notices. Three rows are listed:

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

### Exploitez tous les avantages de CertCentral Partner

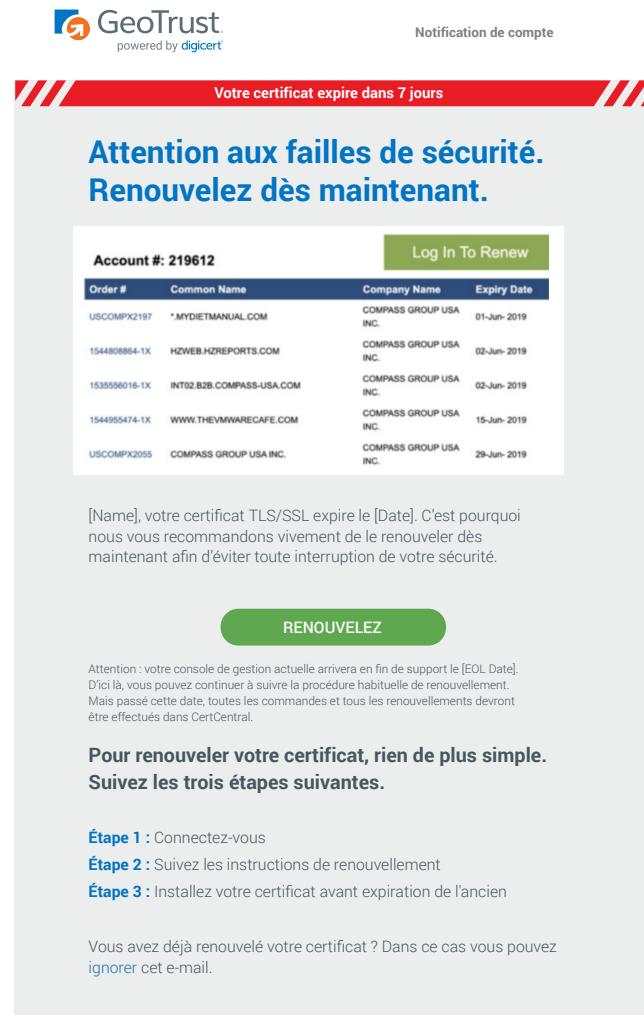
- Montrez à votre équipe de support comment accéder aux informations essentielles en temps réel
- Contactez votre chargé de compte ou votre responsable marketing DigiCert si vous avez besoin d'informations spécifiques sur les opportunités de renouvellement

# 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



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