

# GUIDA AL RINNOVO PER I PARTNER

DATA PUBBLICAZIONE: 3° TRIMESTRE 2020

# 5 MODI PER STIMOLARE IL RINNOVO ANTICIPATO

3

RICORDARE AI CLIENTI  
IL VALORE DI CIÒ CHE  
ACQUISTANO

1

COMUNICAZIONI ANTICIPATE  
E FREQUENTI

4

FORNIRE TUTTE LE  
INFORMAZIONI ESSENZIALI

2

OFFRIRE UN INCENTIVO

5

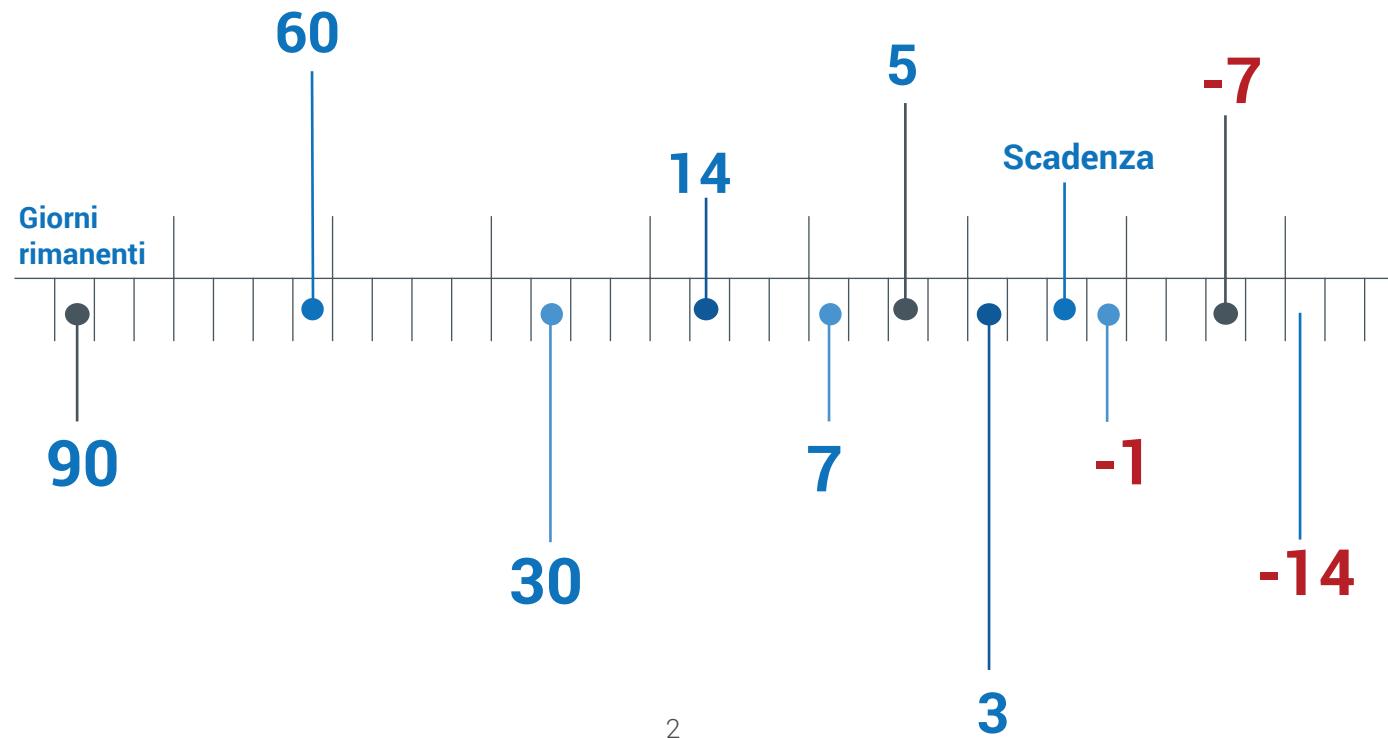
GARANTIRE AI CLIENTI CHE  
RINNOVANDO IN ANTICIPO  
NON PERDONO GIORNI DI  
VALIDITÀ DEI CERTIFICATI

# 1. Comunicazioni anticipate e frequenti

Oltre a inviare email, è essenziale adottare una strategia di comunicazione completa che includa diversi punti di contatto:

- Chiamate di vendita di follow-up
- Messaggi in-console
- Banner, visualizzazioni e messaggi sul sito (vedi esempi nella pagina seguente)

Consigliamo l'uso dei seguenti punti di contatto, oltre a rendere più urgente il tono dei messaggi con l'avvicinarsi della data di scadenza:



# Risorse utili

## Annunci tramite banner e visualizzazioni

Rafforzare i messaggi inviati per email con dei banner è spesso una strategia efficace. Ecco alcuni [esempi](#).



## 2. Offrire un incentivo

Evitare una scadenza spesso non è una motivazione sufficiente, se non all'ultimo minuto. L'offerta di uno sconto o l'upsell di un brand o di un certificato sono fattori di motivazione molto efficaci che inducono il cliente a rinnovare il certificato in anticipo.



**NON FAR SCADERE IL TUO SSL, E NEANCHE QUESTA OFFERTA**

Risparmia fino al 20% con i rinnovi del più affidabile fornitore di certificati TLS/SSL del settore.

**RISPARMIA ORA**

**digicert®**

### Testare diversi importi

Sperimentare fino a trovare la percentuale di sconto più adatta agli obiettivi di business definiti.

### Massimizzare l'opportunità

I clienti acquistano un solo certificato per server. I rinnovi sono una buona opportunità per massimizzare il valore che il cliente vede al momento dell'acquisto, o per identificare altre sue esigenze.

### Upsell del brand

Focalizzarsi su funzionalità e differenziatori chiave. Ecco un'ottima [guida](#).

### Consigliare la high-assurance

Pensiamo a uno strumento come la selezione guidata. Le domande campione potrebbero includere:

- La tua azienda raccoglie informazioni personali e/o private (o lo farà in futuro)?
- La tua azienda raccoglie informazioni di pagamento (o lo farà in futuro)?

Ecco un'utile [risorsa](#) da sfruttare.

### 3. Ricordare ai clienti il valore di ciò che acquistano

Anziché limitarti a chiedere al cliente il rinnovo, utilizza le comunicazioni per ricordargli il valore di ciò che sta acquistando e verifica che stia di fatto ottenendo dei vantaggi.

Alcuni vantaggi da menzionare:

- Marchio/i di fiducia
- Garanzia
- Scansione malware
- Supporto
- Gestione del ciclo di vita dei certificati
- Monitoraggio log CT

#### Consiglio: adattare e personalizzare

Adatta sempre i messaggi alla tua audience e alla tua proposta di valore unica. Più riesci a personalizzarli e migliore sarà la risposta che otterrai.

#### Offri il sigillo ai clienti Secure Site

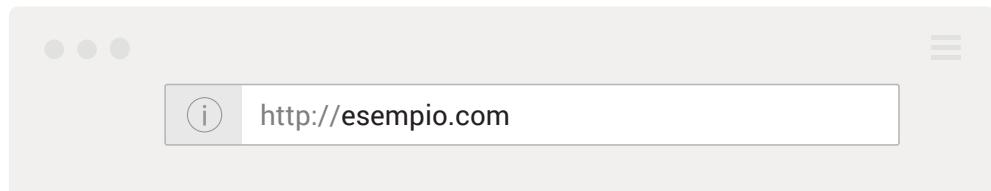
Il sigillo di fiducia è di gran lunga uno dei vantaggi più importanti per tutti i clienti DigiCert Secure Site e Secure Site Pro. Fidelizza i clienti sottolineando questo vantaggio in ogni messaggio.



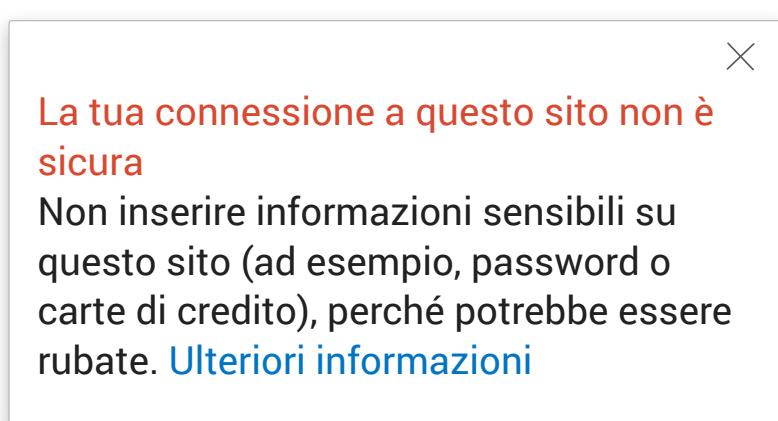
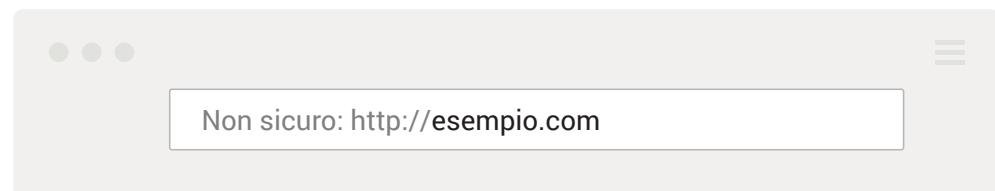
# Usa gli avvisi del browser per creare un senso di urgenza

Ciò che spinge la maggior parte delle aziende a rinnovare il certificato, è il timore di un'interruzione dei servizi e il conseguente imbarazzo con i loro utenti. Utilizzando le immagini degli avvisi dei browser nei messaggi puoi ricordargli con chiarezza cosa vedranno i loro utenti se il certificato scade, evento che potrebbe generare perdite di fatturato e di fiducia.

Chrome e Firefox



Safari



## 4. Fornire tutte le informazioni essenziali

Offri ai tuoi clienti le informazioni che gli servono per decidere subito di rinnovare. Più facile sarà l'operazione di rinnovo e più probabilità ci sono che venga effettuata.

- ID ordine
- Data di scadenza
- Data di emissione
- Periodo di validità
- Una call to action che richieda una sola azione (es. un link per rinnovare con un clic)
- Screenshot e istruzioni chiare su come gestire il rinnovo sulla tua specifica console o piattaforma

**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	01/01/2020

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](#)

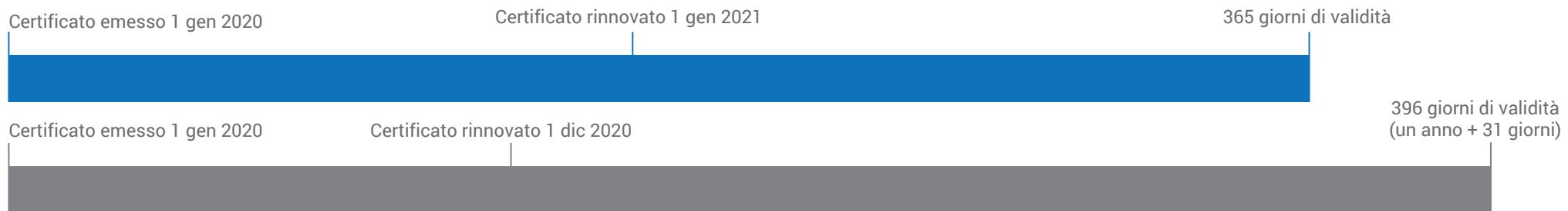
## 5. Garantire ai clienti che rinnovando in anticipo non perdono giorni di validità dei certificati

Una preoccupazione tipica dei clienti è che rinnovando in anticipo perderanno il tempo residuo incluso nel certificato esistente. In base ai requisiti del CA/B Forum, il periodo di "rinnovo anticipato" inizia 90 giorni prima della scadenza e il tempo residuo al momento del rinnovo viene aggiunto al periodo di validità del nuovo certificato.

Certificato con scadenza 1 gennaio 2021.

Rinnovo 1 gennaio: 365 giorni di validità

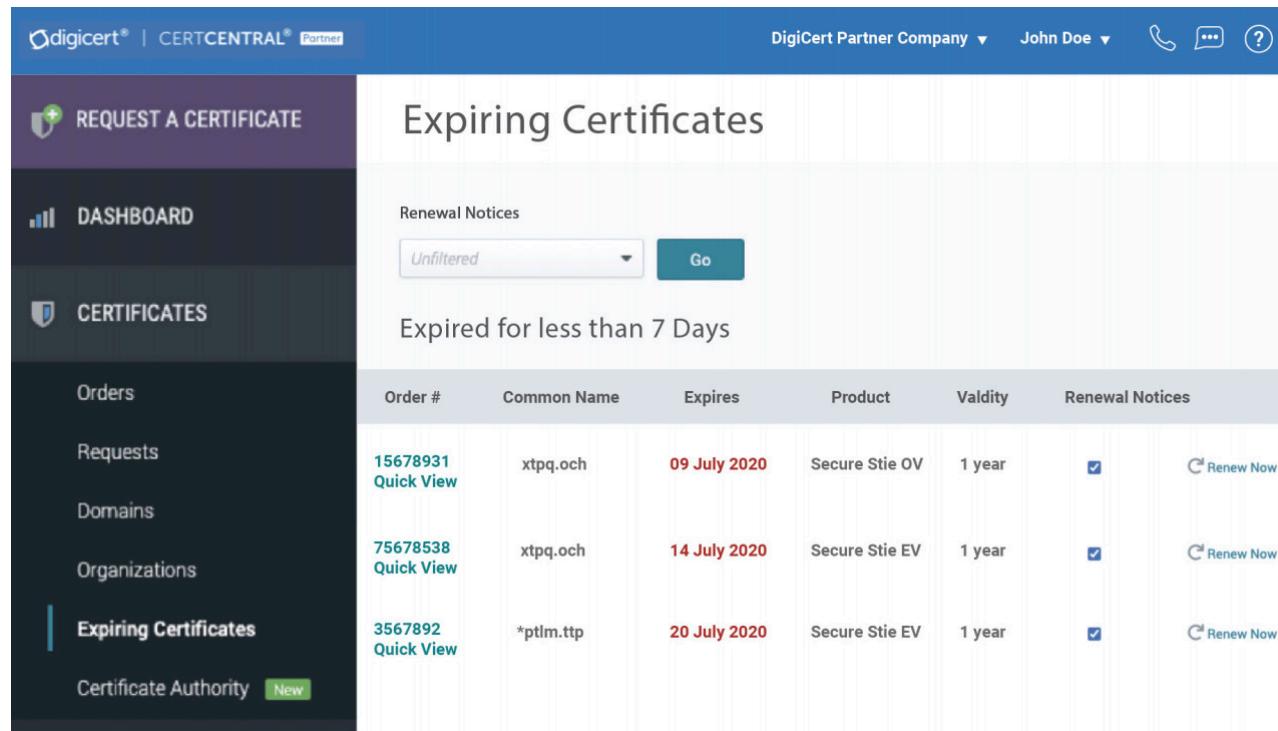
Rinnovo 1 dicembre 2020: 396 giorni di validità (365 + i 31 giorni residui)



# Risorse utili

## DigiCert CertCentral® Partner

CertCentral Partner è in assoluto la migliore fonte di informazioni sui rinnovi dei clienti: è veloce, utile e facile da usare. Offre una serie di preziosi strumenti e opzioni di reporting per il tuo team di vendita e/o supporto, con dettagli puntuali su quali clienti si avvicinano al periodo di rinnovo, quali certificati devono rinnovare e altro.



The screenshot shows the DigiCert CertCentral Partner dashboard. The left sidebar has a dark theme with purple, blue, and white sections. The purple section contains 'REQUEST A CERTIFICATE' with a green plus icon. The blue section contains 'DASHBOARD' with a bar chart icon. The white section contains 'CERTIFICATES' with a shield icon. The bottom of the sidebar has a light blue section with 'Expiring Certificates' in bold, 'Quick View' links, and a 'New' button. The main content area has a blue header with 'digicert® | CERTCENTRAL® Partner', 'DigiCert Partner Company', 'John Doe', and a help icon. Below the header is a search bar with 'Unfiltered' and 'Go' buttons. The main title is 'Expiring Certificates' with a subtitle 'Expired for less than 7 Days'. A table lists three certificates:

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>

### Come ottenere il massimo da CertCentral Partner

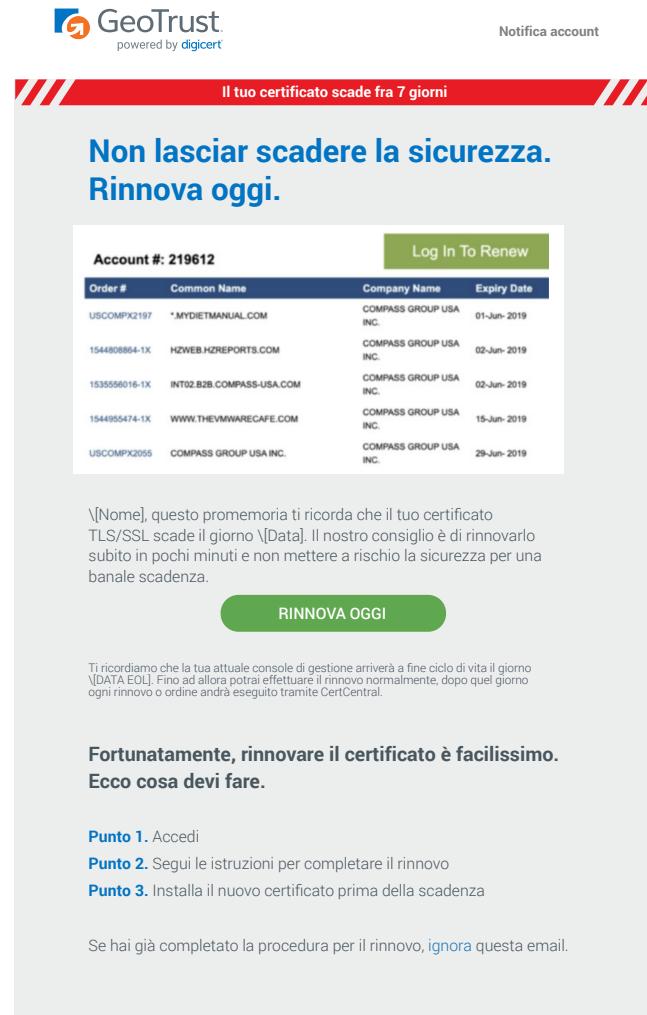
- Addestra il team di supporto in modo che sappia accedere alle informazioni che gli servono in tempo reale
- Se hai bisogno di informazioni specifiche sulle opportunità di rinnovo, contatta il tuo account manager o il manager per il marketing di canale

# Risorse utili

Puoi usare i modelli disponibili in CertCentral o crearne di tuoi in base alle best practice suggerite.

- I modelli sono [qui](#)
- I testi di esempio sono [qui](#)
- Puoi trovare le best practice a pagina 7

## Esempio di comunicazione per il rinnovo DigiCert



Per ulteriori informazioni, contatta l'account manager  
partner o invia un'email a [resellers@digicert.com](mailto:resellers@digicert.com)

© 2021 DigiCert, Inc. Tutti i diritti riservati. DigiCert è un marchio registrato di DigiCert, Inc. negli Stati Uniti e  
altrove. Tutti gli altri marchi e marchi registrati sono proprietà dei rispettivi titolari.