

# GUIDA AL RINNOVO PER I PARTNER

DATA PUBBLICAZIONE: 3° TRIMESTRE 2020

## **5 MODI PER STIMOLARE IL RINNOVO ANTICIPATO**

1

**COMUNICAZIONI ANTICIPATE  
E FREQUENTI**

2

**OFFRIRE UN INCENTIVO**

3

**RICORDARE AI CLIENTI  
IL VALORE DI CIÒ CHE  
ACQUISTANO**

4

**FORNIRE TUTTE LE  
INFORMAZIONI ESSENZIALI**

5

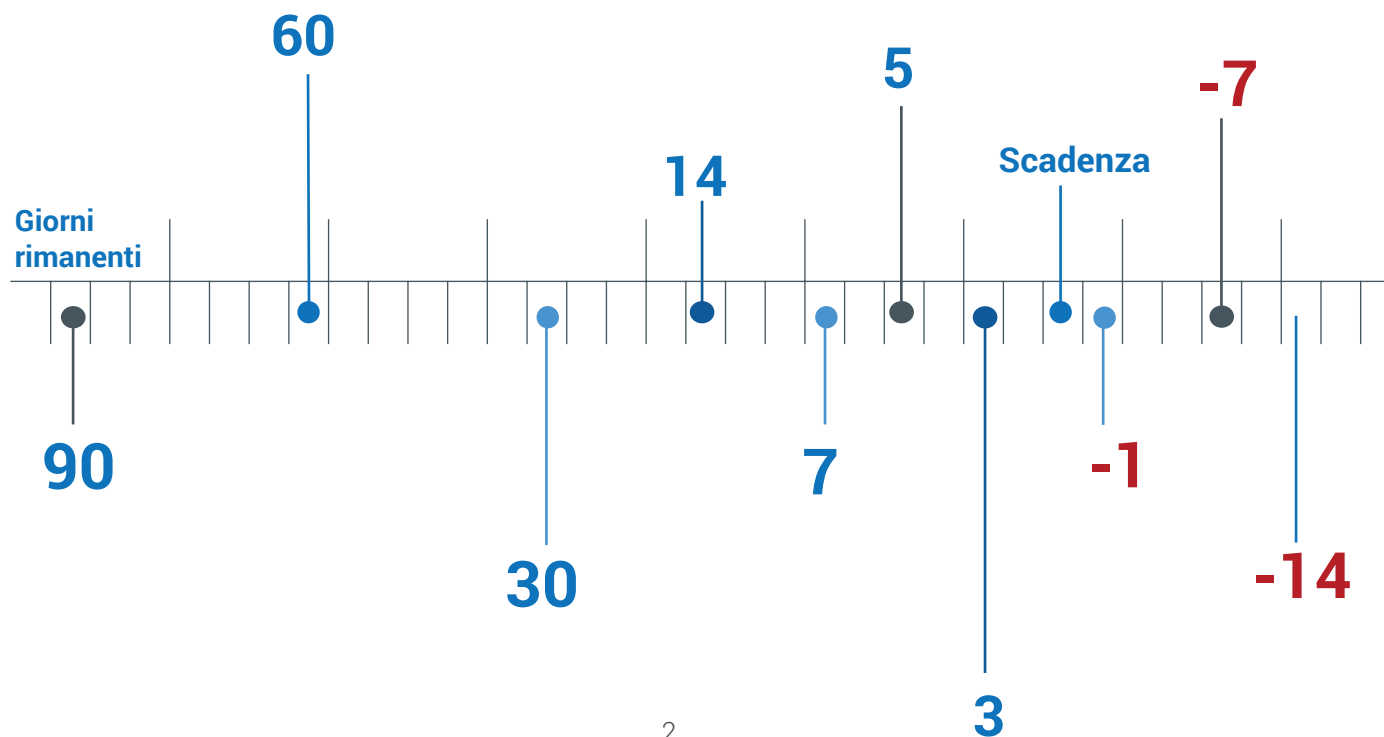
**GARANTIRE AI CLIENTI CHE  
RINNOVANDO IN ANTICIPO  
NON PERDONO GIORNI DI  
VALIDITÀ DEI CERTIFICATI**

# 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)

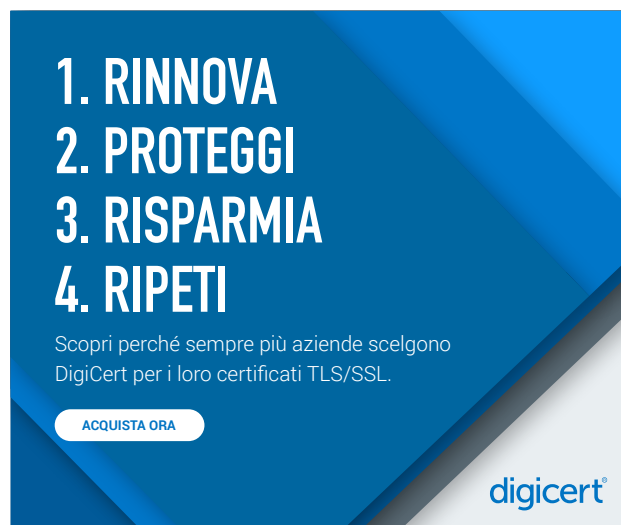
Consigliamo l'uso dei seguenti punti di contatto, oltre a rendere più urgente il tono dei messaggi con l'avvicinarsi della data di scadenza:



# 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

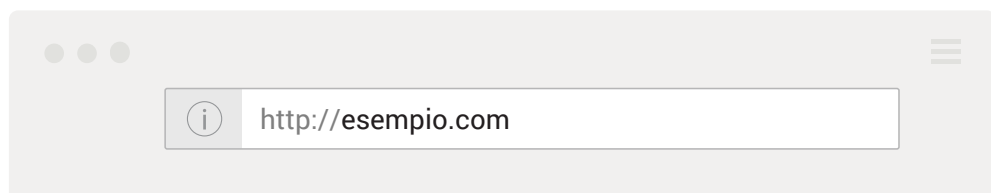
Il sigillo di fiducia è di gran lunga uno dei vantaggi più importanti per tutti i clienti DigiCert Secure Site e Secure Site Pro. Fidelizza i clienti sottolineando questo vantaggio in ogni messaggio.



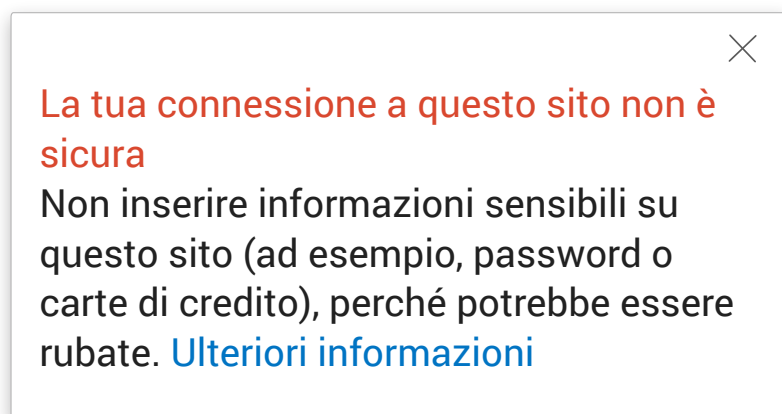
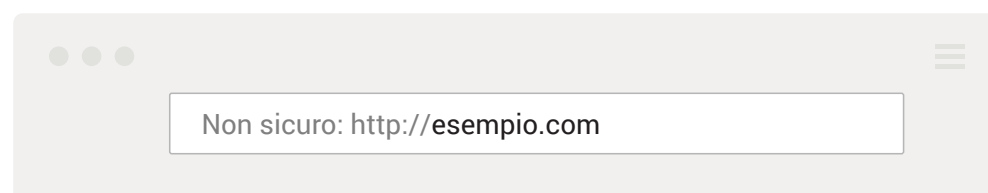
# Usa gli avvisi del browser per creare un senso di urgenza

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



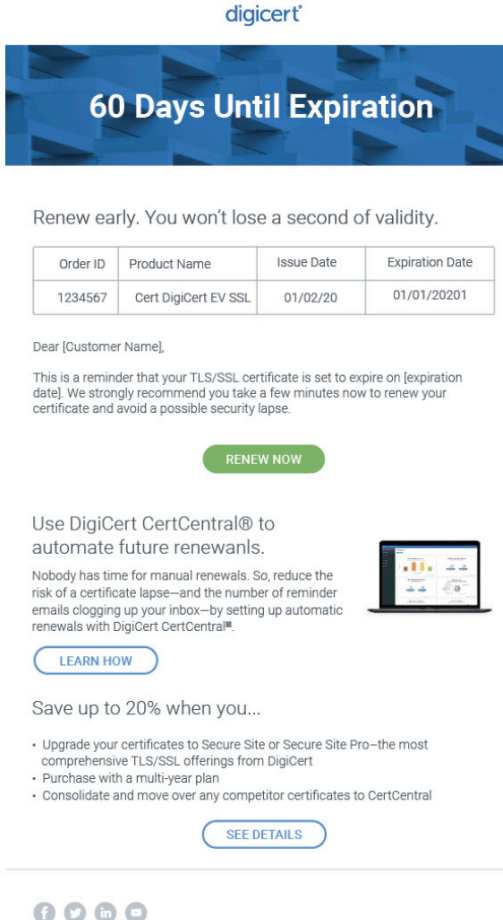
## Safari



## 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



The screenshot shows an email from DigiCert with a blue header. The main heading is '60 Days Until Expiration'. Below it, a message says 'Renew early. You won't lose a second of validity.' followed by a table with certificate details. The email continues with a personalized message, a reminder to renew, a 'RENEW NOW' button, and information about DigiCert CertCentral. It includes a 'LEARN HOW' button and a list of benefits for upgrading to CertCentral. At the bottom, there is a 'SEE DETAILS' button and social media icons.

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



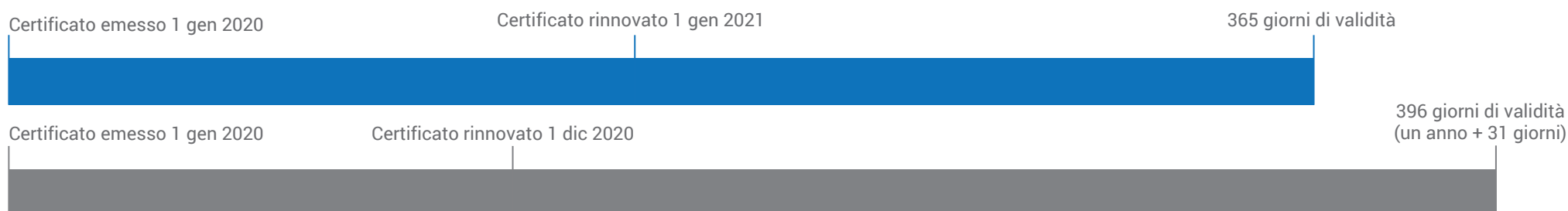
## 5. Garantire ai clienti che rinnovando in anticipo non perdono giorni di validità dei certificati

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

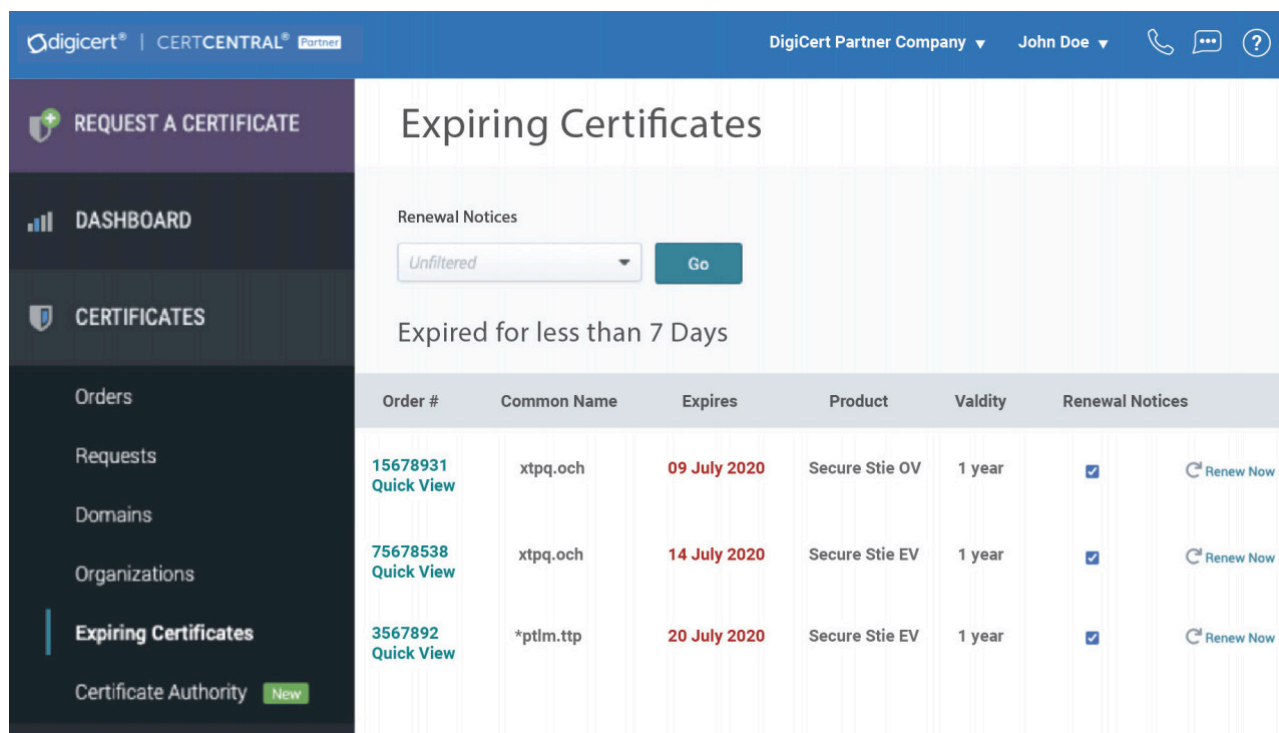
Rinnovo 1 dicembre 2020: 396 giorni di validità (365 + i 31 giorni residui)



# 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 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' filter set to 'Unfiltered' with 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>

### 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

powered by digicert

Notifica account

**Il tuo certificato scade fra 7 giorni**

**Non lasciar scadere la sicurezza.  
Rinnova oggi.**

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

\[Nome], questo promemoria ti ricorda che il tuo certificato TLS/SSL scade il giorno \[Data]. Il nostro consiglio è di rinnovarlo subito in pochi minuti e non mettere a rischio la sicurezza per una banale scadenza.

**RINNOVA OGGI**

Ti ricordiamo che la tua attuale console di gestione arriverà a fine ciclo di vita il giorno \[DATA EOL]. Fino ad allora potrai effettuare il rinnovo normalmente, dopo quel giorno ogni rinnovo o ordine andrà eseguito tramite CertCentral.

**Fortunatamente, rinnovare il certificato è facilissimo.  
Ecco cosa devi fare.**

**Punto 1.** Accedi

**Punto 2.** Segui le istruzioni per completare il rinnovo

**Punto 3.** Installa il nuovo certificato prima della scadenza

Se hai già completato la procedura per il rinnovo, [ignora](#) questa email.

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.