

파트너 갱신 가이드

발행일 2020년 3분기

조기 갱신 독려를 위한 5가지 방법

3 고객이 얻을 수
있는 혜택에 대해
상기시킨다

1 미리 자주
커뮤니케이션한다

4 모든 핵심 정보를
제공한다

2 인센티브를
제시한다

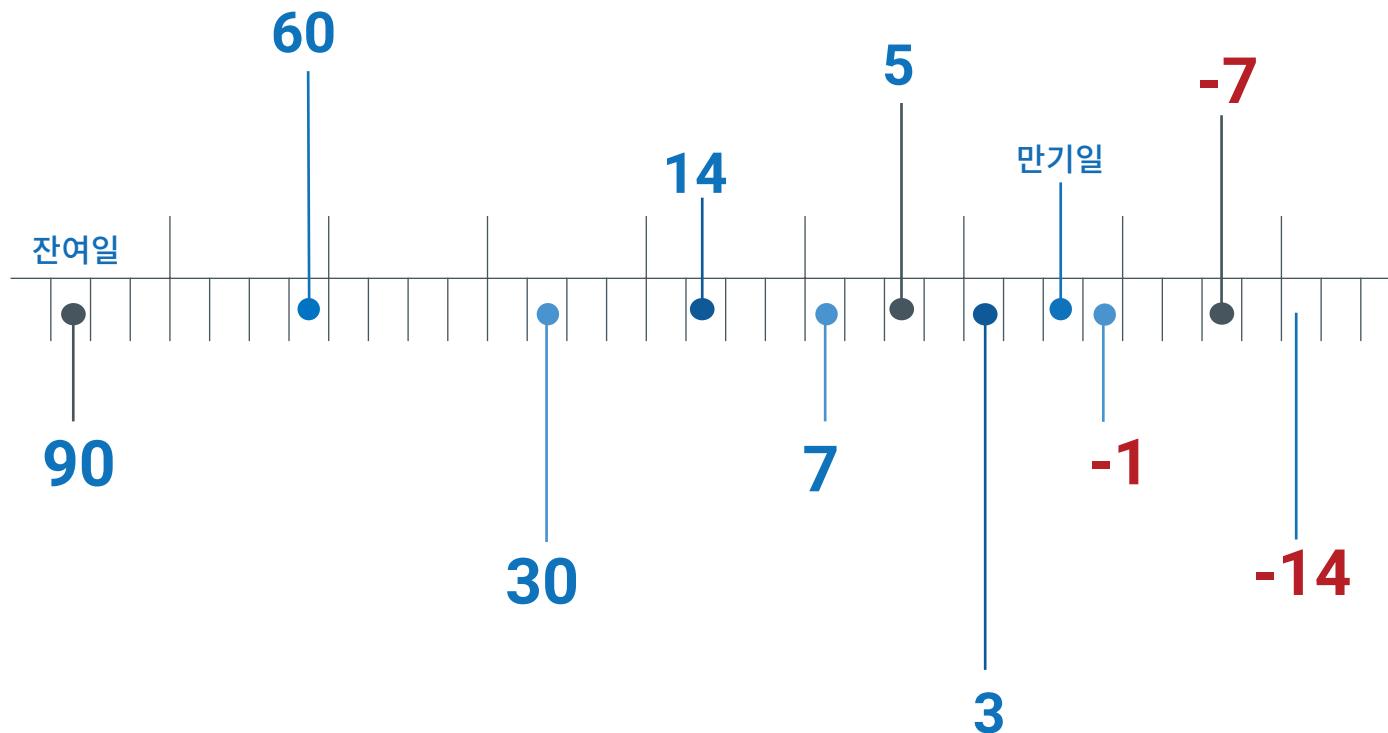
5 조기 갱신을 하더라도
잔여 인증서의
유효 기간은 보장됨을
안내한다

1. 미리 자주 커뮤니케이션한다

이메일 외에, 여러 접점에 걸쳐 종합적인 커뮤니케이션 전략을 시행하는 것이 중요합니다.

- 판매 사후 통화
- 콘솔 내 메시지 발송
- 배너, 디스플레이, 웹사이트 메시지(다음 페이지 예시 참조)

권장되는 연락 시점은 다음과 같으며 유효기간 만료일이 가까워질수록
메시지의 시급성을 강조하는 것이 필요합니다.

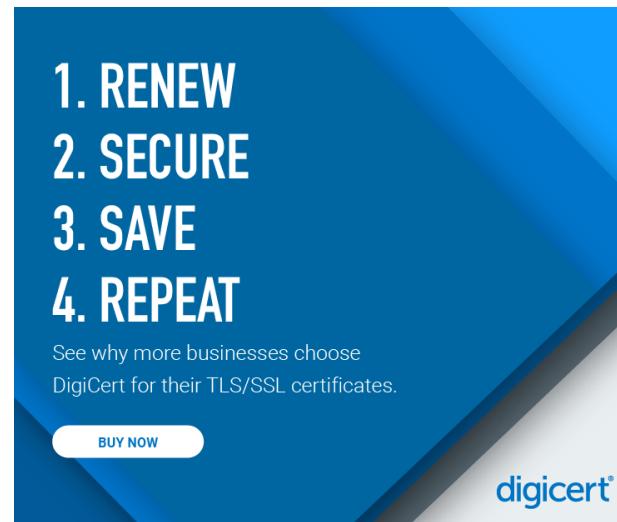
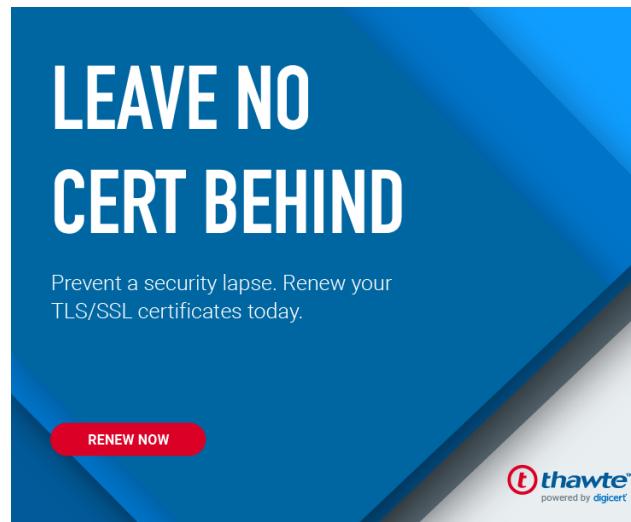


유용한 자원

배너 및 디스플레이 광고

디스플레이 배너로 이메일 메시지의 의미를 강화하는 것은 전략적으로 강력한 효과를 낼 수 있습니다.

예시)



2. 인센티브를 제시한다

기한 만료에 대한 주의만으로는 마지막까지도 충분한 동기 부여가 되지 않을 수 있습니다.

브랜드나 인증서별로 할인을 제시하고 업셀링을 하는 것이 조기 갱신에 매우 효과적인 동기 요인이 됩니다.



DON'T LET YOUR SSL EXPIRE BEFORE THIS OFFER DOES
Save up to 20% when you renew with the industry's most-trusted TLS/SSL certificate provider.
[SAVE NOW](#)

digicert®

다양한 금액 제시 테스트

고객이 자사의 비즈니스 목표에 가장 적절한 할인율을 찾을 수 있도록 다양한 금액 제시를 시도해보십시오.

기회 극대화

고객은 서버 당 1개의 인증서를 구매합니다. 갱신은 구매 시점에 고객이 원하는 가치를 극대화하거나 고객이 필요로 하는 다른 요소를 파악할 좋은 기회입니다.

브랜드별 업셀링

핵심 기능과 차별점에 대해 집중하십시오. [참조 가이드](#)

높은 신뢰도 제시

선택 마법사와 같은 툴을 사용해 고객에게 문의해보십시오. 질문(예):

- 개인 및/또는 사적 정보를 수집하는가(혹은 향후 그럴 계획이 있는가)?
- 결제 정보를 수집하는가(혹은 향후 그럴 계획이 있는가)?

유용한 [참고 자료](#)

3. 고객이 얻을 수 있는 혜택에 대해 상기시킨다

고객들에게 단순히 갱신을 요청하는 것이 아니라 **현재 받고 있는 혜택에 대해 상기시키고**
고객이 그 혜택을 실제로 얻고 있다는 점을 확인시켜 주는 메시지를 전달하십시오.

강조해야 할 혜택 예시:

- 인증마크
- 제품보증
- 악성코드 스캔
- 지원
- 인증서 라이프사이클 관리
- CT 로그 모니터링

팁: 개별 맞춤 설정

당신의 고객과 당신의 가치 제안에 맞게 메시지를 조정하십시오.
고객에 맞춤화된 내용일수록 더 좋은 반응을 얻게 될 것입니다.

Secure Site 고객들에게 인증마크 강조

인증마크는 DigiCert Secure Site 및 DigiCert Secure Site Pro
고객들에게 단연 가장 가치 있는 혜택 중 하나입니다.
모든 메시지에 이 혜택을 강조하여 구매 선호도를 높이십시오.



브라우저의 경고 메시지로 시급성을 인식하도록 한다

대부분의 기업에서 인증서를 갱신하는 주요 동기는 실수로 인한 중단 및 난처한 상황을 피하기 위함입니다. 메시지에 브라우저 경고 이미지를 포함하면, 고객에게 인증서가 만료될 경우 사용자들이 무엇을 보게 될 것인지, 그로 인해 수익 및 신뢰도가 저하될 수 있다는 것을 알려주는 데 효과적일 수 있습니다.

Chrome & Firefox



Safari



4. 모든 핵심 정보를 제공한다

고객들에게 즉시 갱신 결정을 내리는데 필요한 정보를 제공합니다.
갱신하는 과정에 필요한 수고가 적으면 적을수록 갱신할 가능성이 높아집니다.

- 주문 ID
- 만료일
- 발급일
- 유효기간
- 단 한 단계의 콜 투 액션(예: 갱신 페이지로 바로 연결되는 링크)
- 콘솔 또는 플랫폼에서의 갱신 관리 방법에 대해 자세히 알려주는 이미지와 설명서

The screenshot shows a DigiCert SSL certificate renewal email. At the top right is the DigiCert logo. Below it is a blue banner with the text "60 Days Until Expiration". The main body of the email includes a reminder message: "Renew early. You won't lose a second of validity." A table provides details about the certificate:

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

A personalized message follows: "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." A green "RENEW NOW" button is located below this message. Further down, there's a section titled "Use DigiCert CertCentral® to automate future renewals." It includes a small icon of a laptop displaying a dashboard. A "LEARN HOW" button is next to this section. Another section offers a discount: "Save up to 20% when you...". A list of three promotional items is provided:

- 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

A "SEE DETAILS" button is at the bottom of this section. Social media sharing icons (Facebook, Twitter, LinkedIn, YouTube) are at the very bottom.

5. 조기 갱신을 하더라도 잔여 인증서의 유효 기간은 보장됨을 안내한다

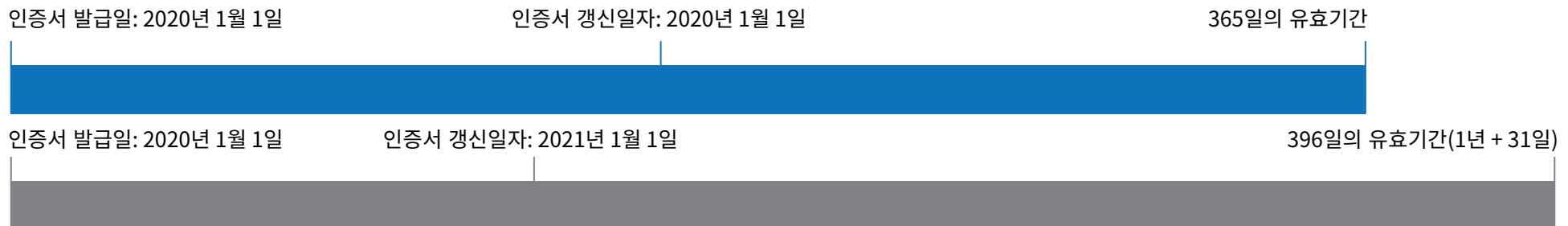
고객들이 가장 우려하는 점 중 하나는 인증서를 조기에 갱신할 경우 잔여 유효기간이 소멸될지 모른다는 것입니다. CA/브라우저 포럼 기준 요건에 따라, “조기 갱신”은 인증서 만료일 90일 전부터 가능하고 새로운 인증서에 잔여 유효 기간이 추가됩니다.

인증서 만료일이 2021년 1월 1일입니다.

갱신 시에는 1월 1일부터 365일의 유효기간이 추가됩니다.

2020년 12월 1일에 갱신할 경우, 갱신 일자를 기준으로 유효기간은 396일입니다.

(기존 만료일 잔여기간 31일 포함)



유용한 자원

DigiCert CertCentral® Partner

CertCentral Partner는 고객 갱신 정보를 제공하는 솔루션으로, 빠르고 유용하며 사용이 편리합니다.

CertCentral Partner를 이용하면 여러 유용한 툴과 리포팅 옵션을 활용해 영업팀 및 지원팀에게 갱신 기간에 근접한 고객과 그들이 갱신해야 할 인증서 등에 대한 정보를 적시에 제공할 수 있습니다.

The screenshot shows the DigiCert CertCentral Partner interface. On the left, there's a sidebar with options like 'REQUEST A CERTIFICATE', 'DASHBOARD', 'CERTIFICATES', 'Orders', 'Requests', 'Domains', 'Organizations', 'Expiring Certificates' (which is highlighted), and 'Certificate Authority'. The main area is titled 'Expiring Certificates' and shows a list of certificates that have expired or will expire within 7 days. The columns include Order #, Common Name, Expires, Product, Validity, and Renewal Notices. There are three entries:

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"/> Renew Now
75678538 Quick View	xtpq.och	14 July 2020	Secure Site EV	1 year	<input checked="" type="checkbox"/> Renew Now
3567892 Quick View	*ptlm.ftp	20 July 2020	Secure Site EV	1 year	<input checked="" type="checkbox"/> Renew Now

DigiCert CertCentral Partner를 최대한 활용하십시오.

- 지원팀이 필요한 정보를 실시간으로 확인할 수 있도록 이용 방법 교육 제공
- 갱신 기회에 대한 구체적인 정보가 필요한 경우 고객 관리자 또는 채널 마케팅 관리자에 연락

유용한 자원

DigiCert CertCentral의 템플릿을 사용하거나 DigiCert가 제안하는 베스트 프랙티스를 활용해 귀사의 템플릿을 만드십시오.

- 템플릿 [링크](#)
- 예시 사본 [링크](#)
- 페이지 7에 있는 베스트 프랙티스 참조

DigiCert 갱신용 커뮤니케이션 예시

The screenshot shows an email from GeoTrust, powered by digicert, with the subject "Account Notification". A red banner at the top says "Your certificate expires in 7 days". Below it, a large green button says "Don't let your security lapse. Renew today.". To the left, the account number "Account #: 219612" is displayed. To the right, there is a "Log In To Renew" button. A table lists several certificates with their details:

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-Jul- 2019

Below the table, a note says: "!*Name*, this is a reminder that your TLS/SSL certificate is set to expire on !*Date*. We strongly recommend you take a few minutes now to renew your certificate and avoid a possible security lapse." A green button labeled "RENEW TODAY" is present. At the bottom, a note states: "Please note that your current management console will reach end-of-life on !*EOL DATE*. You can renew normally until then, but all renewals and orders after that point must be completed within CertCentral."

**Thankfully it's super easy to renew your certificate.
Here's what you'll need to do.**

Step 1: Login
Step 2: Follow instruction to complete your renewal
Step 3: Install your new certificate ahead of the expiration

If you've already completed your renewal process, please [disregard](#) this email.

보다 자세한 내용은 파트너 관리자나
이메일(resellers@digicert.com)로 문의주시기 바랍니다.

© 2020 DigiCert, Inc. All rights reserved. DigiCert is a registered trademark of DigiCert, Inc. in the USA and elsewhere. All other trademarks and registered trademarks are the property of their respective owners.

