

# GUIA DE RENOVAÇÃO DO PARCEIRO

PUBLICAÇÃO: 3º TRIMESTRE 2020

# 5 FORMAS DE ESTIMULAR RENOVAÇÕES ANTECIPADAS

3

LEMBRAR OS CLIENTES  
DO VALOR QUE OBTÊM

1

COMUNICAR-SE CEDO  
E COM FREQUÊNCIA

4

INCLUIR TODAS AS  
INFORMAÇÕES ESSENCIAIS

2

OFERECER UM INCENTIVO

5

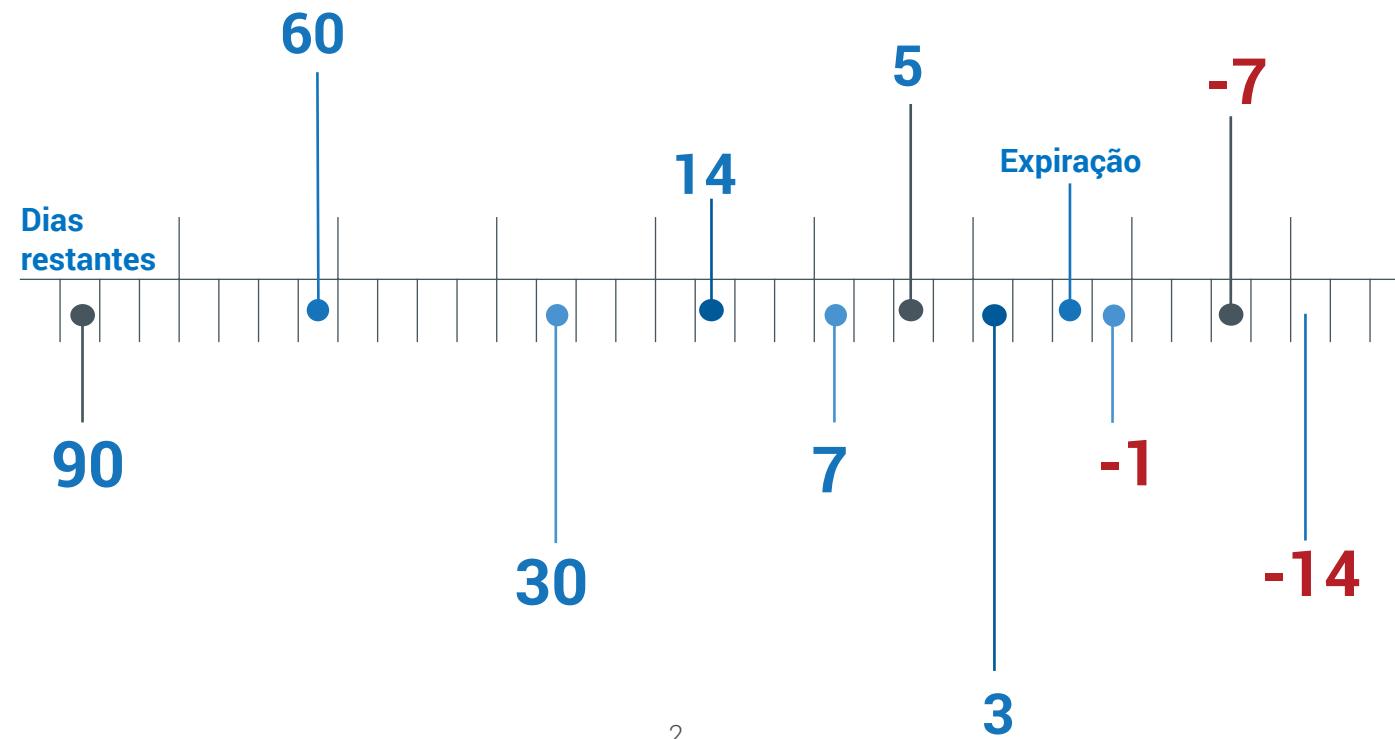
GARANTIR AOS  
CLIENTES QUE NÃO TERÃO  
PREJUÍZOS AO RENOVAR  
ANTECIPADAMENTE

# 1. Comunicar-se cedo e com frequência

Além do e-mail, é importante implementar uma estratégia de comunicação completa em vários pontos de contato:

- Chamadas de vendas para acompanhamento
- Mensagens no console
- Mensagens em banners, na tela e no site (veja exemplos na próxima página)

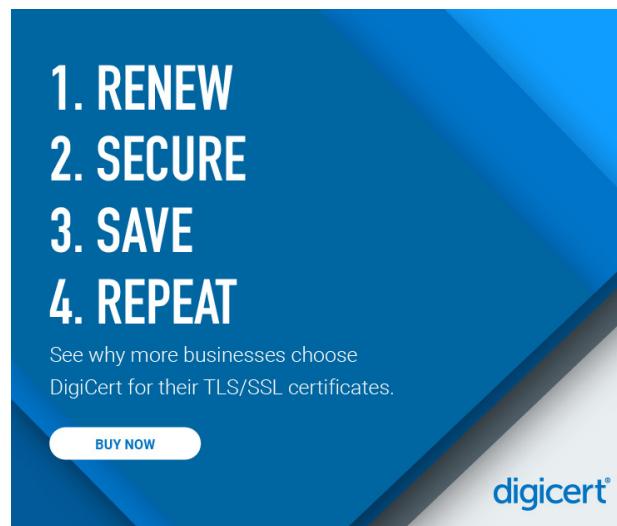
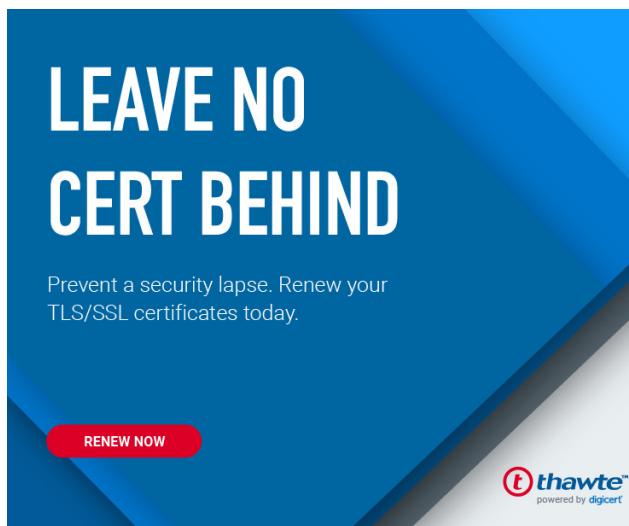
Sugerimos os seguintes pontos de contato (além de aumentar a urgência de suas mensagens conforme a data de expiração se aproximar):



# Recursos úteis

## Anúncios em banners

Incrementar suas mensagens de e-mail com banners costuma ser uma estratégia poderosa. Aqui estão alguns [exemplos](#).



## 2. Oferecer um incentivo

Evitar a expiração nem sempre é motivação suficiente – até o último minuto. Descobrimos que oferecer um desconto e fazer o upsell por marca ou certificado são motivadores muito eficazes para renovações antecipadas.

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®

### Testar diferentes valores

Experimente descobrir uma porcentagem de desconto que atenda melhor ao objetivo de negócios definido.

### Maximizar a oportunidade

Os clientes compram um certificado por servidor. Renovações são uma boa oportunidade de maximizar o valor que veem no momento da compra – ou de descobrir onde têm outras necessidades.

### Fazer o upsell por marca

Concentre-se nos principais recursos e diferenciais. Este é um [guia](#) útil.

### Promover a garantia superior

Pense em uma ferramenta como um assistente de seleção. Exemplos de perguntas podem incluir:

- Você coleta dados pessoais e/ou informações privadas (ou planeja fazer isso no futuro)?
- Você coleta informações de pagamento (ou planeja fazer isso no futuro)?

Aqui está um [recurso](#) útil que você pode aproveitar.

### 3. Lembrar os clientes do valor que obtêm

Em vez de simplesmente pedir para os clientes renovarem, lembre-os do valor que obtêm e garanta que compreendam os benefícios.

Alguns benefícios a destacar podem incluir:

- Marca(s) de confiança
- Garantia
- Verificação de malware
- Suporte
- Gerenciamento do ciclo de vida dos certificados
- Monitoramento de logs CT

#### Dica: personalizar

Sempre personalize sua mensagem para seu público e sua proposta de valor única. Quanto mais personalizada sua mensagem, melhor será a resposta.

#### Venda o selo a clientes do Secure Site

O selo de confiança é, de longe, um dos benefícios mais valiosos para todos os clientes do DigiCert Secure Site e Secure Site Pro. Crie adesão ao mostrar benefícios em cada mensagem.



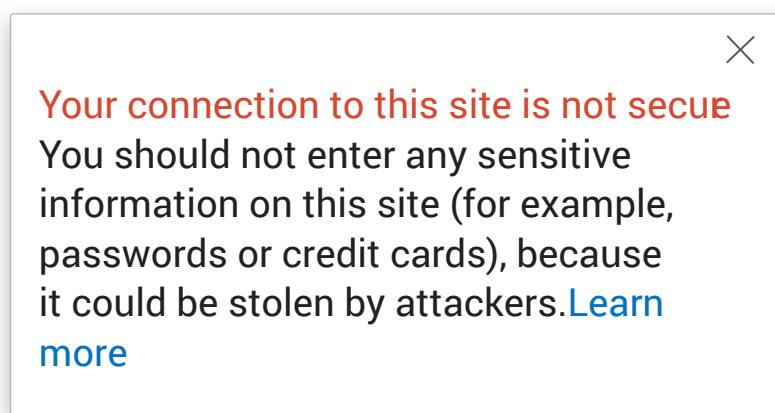
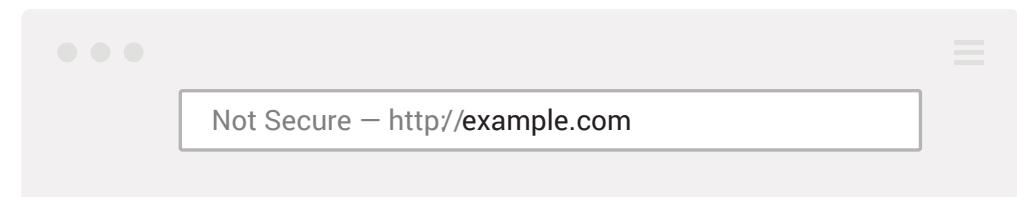
# Use avisos do navegador para criar uma sensação de urgência

A principal motivação para a renovação da maioria das organizações é evitar a disruptão (e o constrangimento) de um lapso de segurança. Usar imagens de avisos de navegador em sua mensagem pode ser uma maneira eficiente de lembrar seus clientes do que os usuários verão se um certificado expirar – e que isso pode causar perda de receita e prejuízos à confiança.

Chrome e Firefox



Safari



## 4. Incluir todas as informações essenciais

Forneça a seus clientes as informações de que precisam para tomar a decisão de renovar imediatamente. Quanto menos esforço a renovação exigir, mais provável que eles decidam fazê-lo.

- ID do pedido
- Data de expiração
- Data de emissão
- Período de validade
- Uma chamada à ação com uma única etapa (ou seja, um link para renovar com um clique)
- Capturas de tela e instruções claras de como gerenciar a renovação em seu console ou plataforma específicos

The screenshot shows a renewal reminder email from DigiCert. At the top right is the DigiCert logo. Below it is a large blue banner with 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 certificate details: Order ID (1234567), Product Name (Cert DigiCert EV SSL), Issue Date (01/02/20), and Expiration Date (01/01/2020). The email body contains a message to the customer, a "RENEW NOW" button, and a "LEARN HOW" button next to an icon of a laptop displaying a dashboard. At the bottom, there's a "SEE DETAILS" button and social media sharing icons (Facebook, Twitter, LinkedIn, 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   | 01/01/2020      |

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**

[Facebook](#) [Twitter](#) [LinkedIn](#) [YouTube](#)

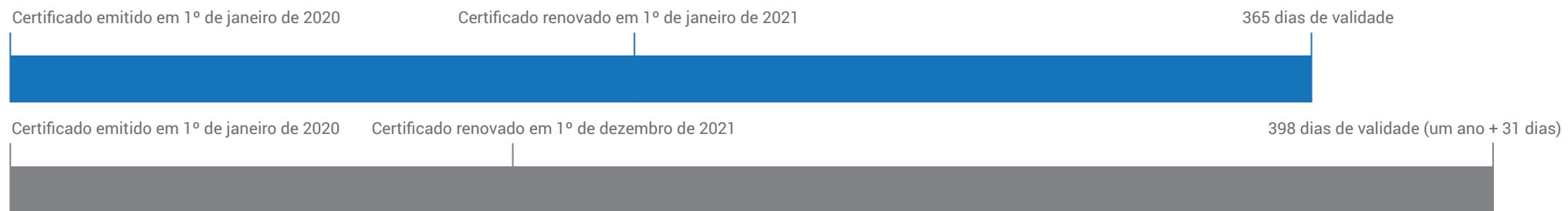
## 5. Garantir aos clientes que não terão prejuízos ao renovar antecipadamente

Uma das preocupações mais comuns dos clientes é que perderão o período restante do certificado ao renovar antecipadamente. Segundo os requisitos de linha de base do CA/B Forum, o período de "renovação antecipada" começa 90 dias antes da expiração do certificado, e qualquer tempo restante no momento da renovação será adicionado ao período de validade do novo certificado.

O certificado expira em 1º de janeiro de 2021.

Renovação em 1º de janeiro: 365 dias de validade

Renovação em 1º de dezembro de 2020: 396 dias de validade (365 + os 31 dias restantes)



# Recursos úteis

## DigiCert CertCentral® Partner

O CertCentral Partner é a melhor fonte de informações de renovação para o cliente – é rápido, útil e fácil de usar. Existem várias ferramentas e opções de relatório úteis para a sua equipe de vendas e/ou suporte, com detalhes precisos sobre quais clientes se aproximam do período de renovação, os certificados que precisarão renovar e muito mais.

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 table for certificates that have expired or will expire within 7 days. The table includes columns for Order #, Common Name, Expires, Product, Validity, and Renewal Notices. Three rows are visible:

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

### Aproveite o CertCentral Partner ao máximo

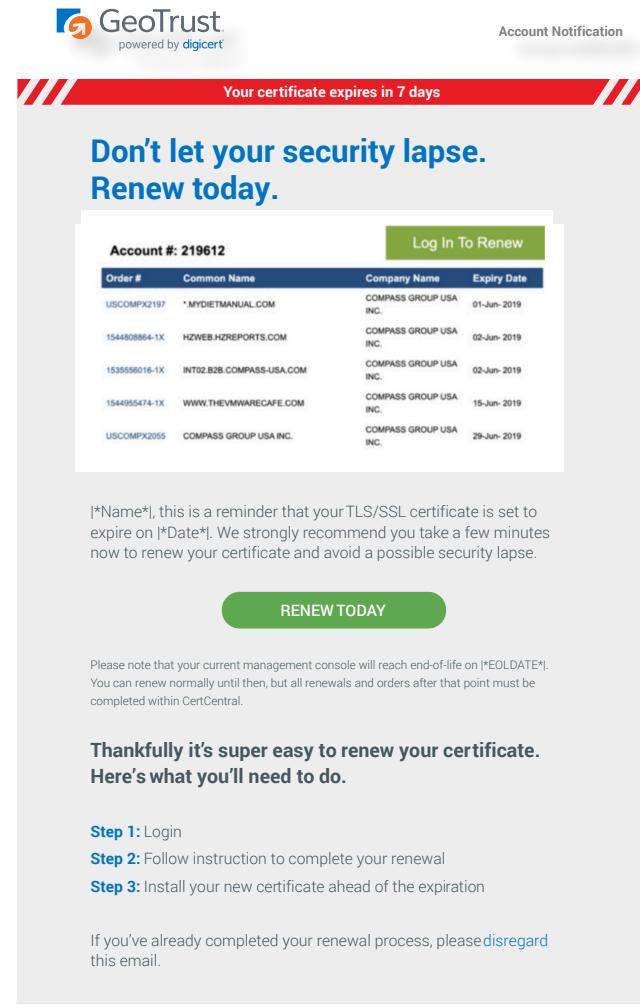
- Treine sua equipe de suporte para que saiba acessar as informações necessárias em tempo real
- Entre em contato com seu gerente de conta ou de marketing de canal se precisar de informações específicas sobre oportunidades de renovação

# Recursos úteis

Você pode usar os modelos do Cert Central ou criar seus próprios, usando nossas melhores práticas sugeridas.

- Encontre os modelos [aqui](#)
- Exemplo de texto encontrado [aqui](#)
- Consulte as melhores práticas na página 7

## Exemplo de comunicação de renovação da DigiCert



Para obter mais informações, entre em contato com seu gerente de conta de parceiro ou envie um e-mail para [resellers@digicert.com](mailto:resellers@digicert.com)

© 2020 DigiCert, Inc. Todos os direitos reservados. DigiCert é marca registrada da DigiCert, Inc. nos EUA e em outros lugares. Todas as outras marcas e marcas registradas são propriedade de seus respectivos proprietários.