

# GUIA DE RENOVAÇÃO DO PARCEIRO

PUBLICAÇÃO: 3º TRIMESTRE 2020

# 5 FORMAS DE ESTIMULAR RENOVAÇÕES ANTECIPADAS

1

COMUNICAR-SE CEDO  
E COM FREQUÊNCIA

2

OFERECER UM INCENTIVO

3

LEMBRAR OS CLIENTES  
DO VALOR QUE OBTÊM

4

INCLUIR TODAS AS  
INFORMAÇÕES ESSENCIAIS

5

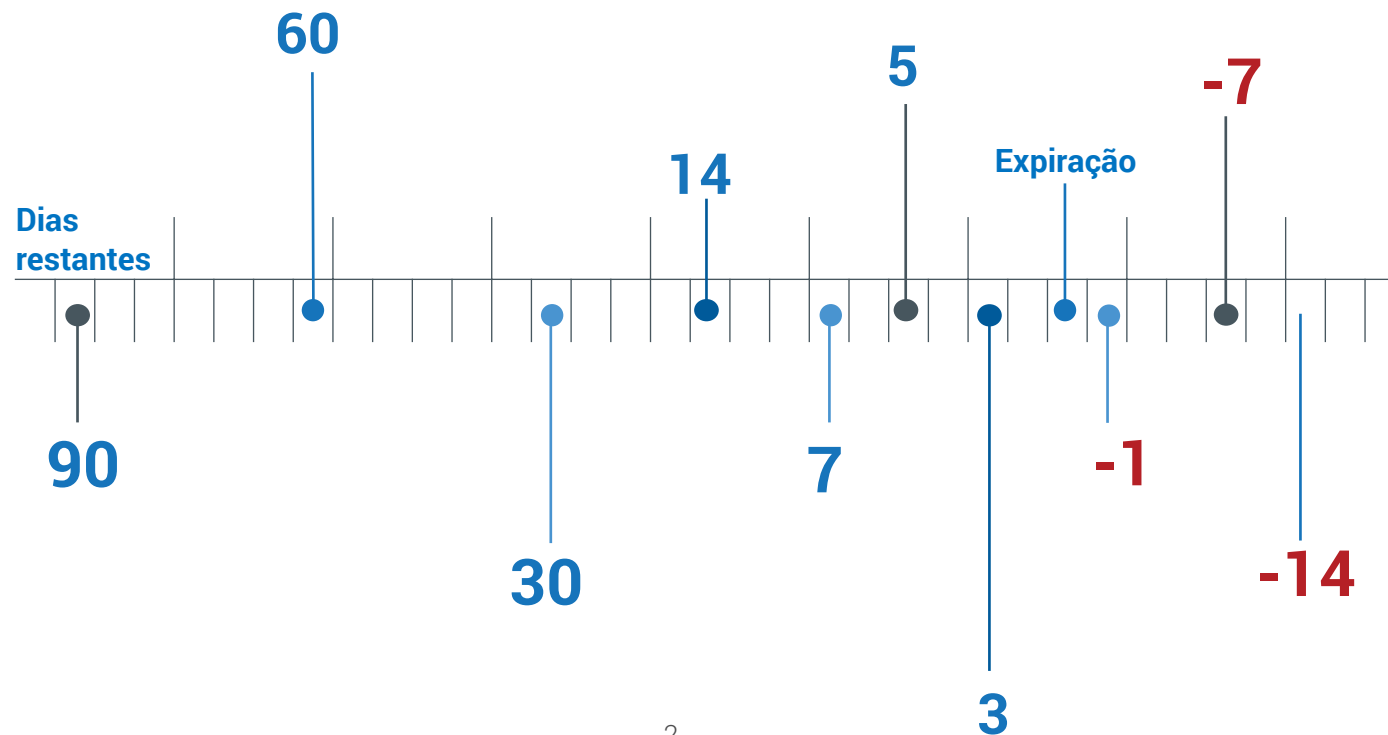
GARANTIR AOS  
CLIENTES QUE NÃO TERÃO  
PREJUÍZOS AO RENOVAR  
ANTECIPADAMENTE

# 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)

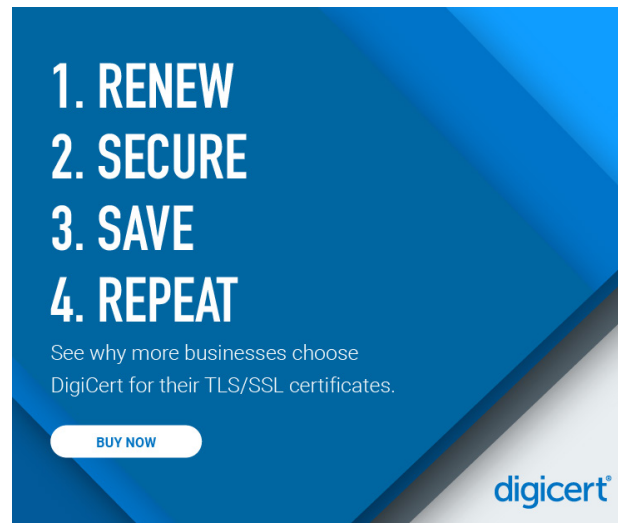
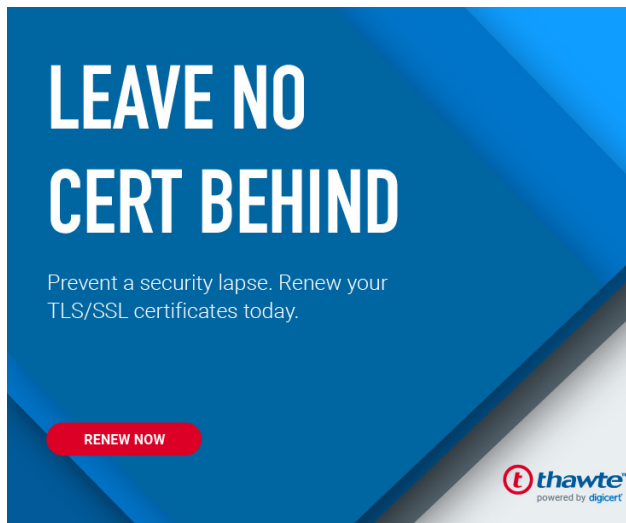
Sugerimos os seguintes pontos de contato (além de aumentar a urgência de suas mensagens conforme a data de expiração se aproximar):



# 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

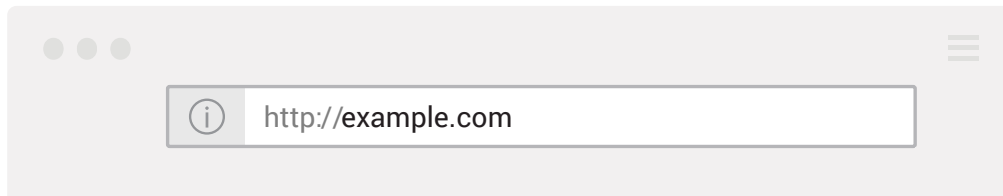
O selo de confiança é, de longe, um dos benefícios mais valiosos para todos os clientes do DigiCert Secure Site e Secure Site Pro. Crie adesão ao mostrar benefícios em cada mensagem.



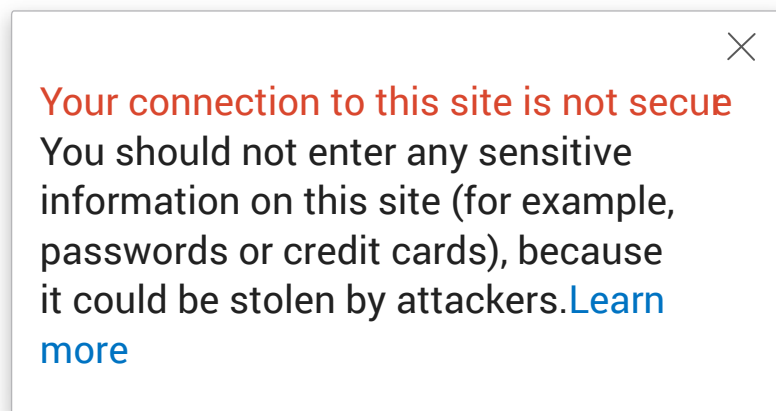
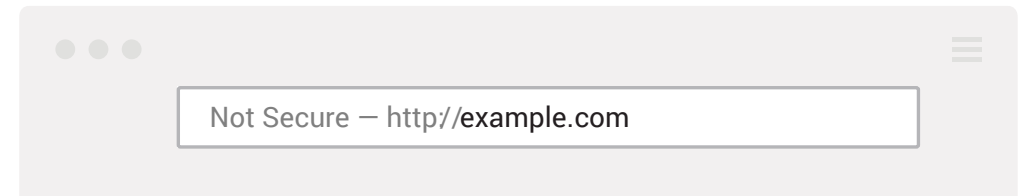
# Use avisos do navegador para criar uma sensação de urgência

A principal motivação para a renovação da maioria das organizações é evitar a disrupção (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



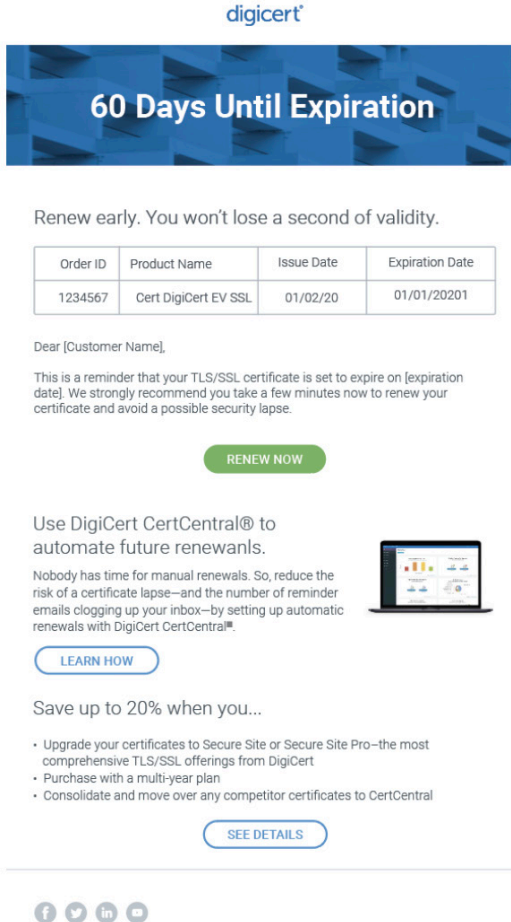
## Safari



## 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 an email from DigiCert with a blue header bar that reads "60 Days Until Expiration". Below the header, the text says "Renew early. You won't lose a second of validity." followed by a table with certificate details. The table has four columns: Order ID, Product Name, Issue Date, and Expiration Date. The data row shows Order ID 1234567, Product Name Cert DigiCert EV SSL, Issue Date 01/02/20, and Expiration Date 01/01/2021. Below the table, there is a personalized greeting "Dear [Customer Name]," and a reminder that the TLS/SSL certificate is set to expire on the specified date, with a recommendation to renew to avoid a security lapse. A green "RENEW NOW" button is prominently displayed. Further down, the email promotes DigiCert CertCentral® for automating renewals, accompanied by a small laptop icon showing a dashboard. A blue "LEARN HOW" button is provided. At the bottom, it offers a 20% discount on upgrades or multi-year plans, with a blue "SEE DETAILS" button. The footer includes social media icons for Facebook, Twitter, LinkedIn, and 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	01/01/2021

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 y



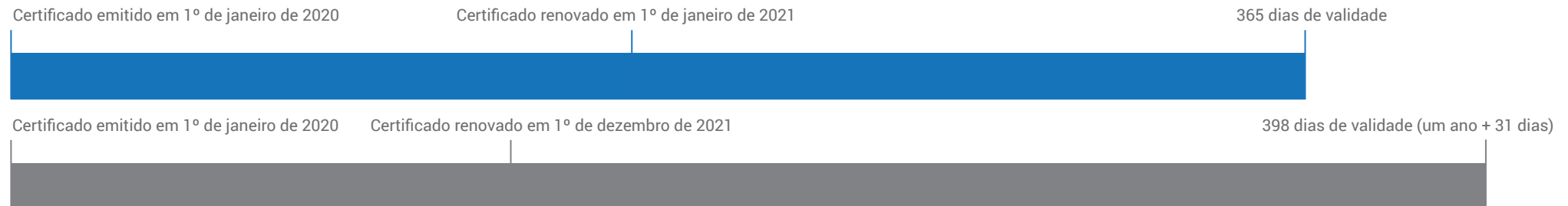
## 5. Garantir aos clientes que não terão prejuízos ao renovar antecipadamente

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

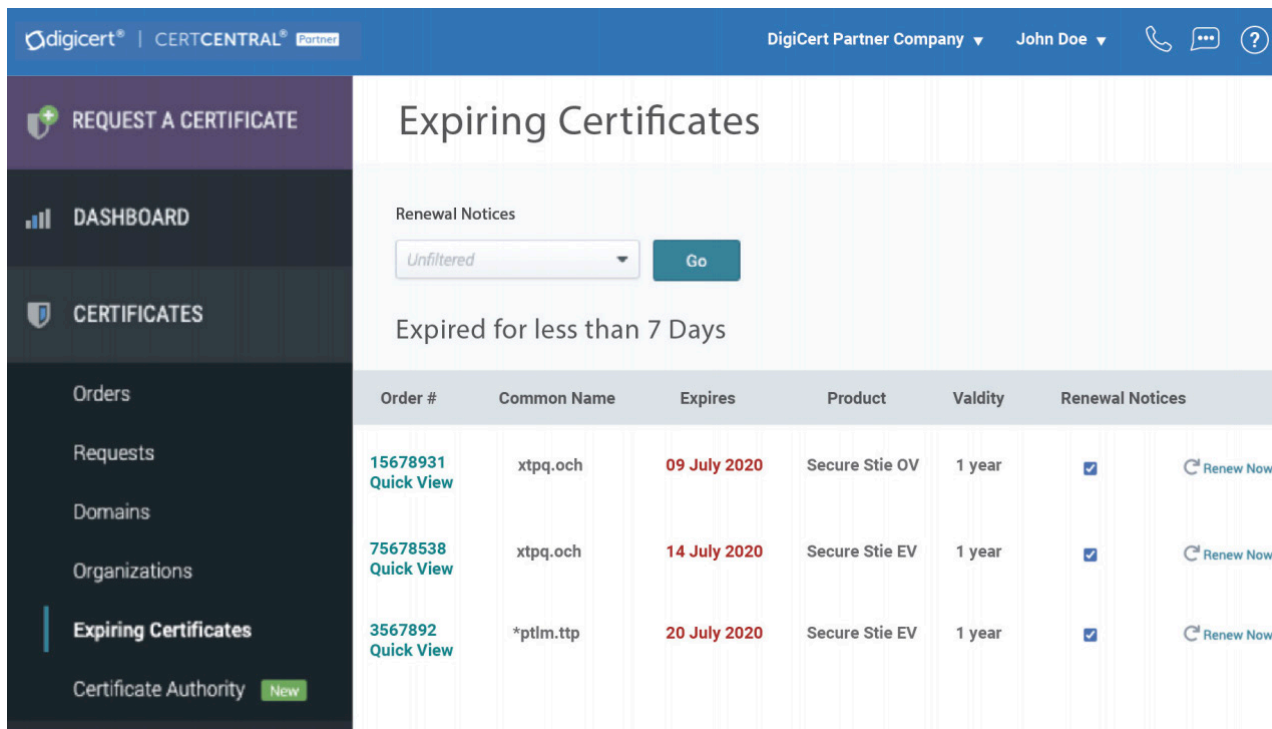
Renovação em 1º de dezembro de 2020: 396 dias de validade (365 + os 31 dias restantes)



# 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 dashboard. The top navigation bar includes the DigiCert logo, 'CERTCENTRAL® Partner', and user information 'DigiCert Partner Company' and 'John Doe'. A 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 says '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>

### 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

The screenshot shows an email notification from GeoTrust (powered by DigiCert) regarding a certificate expiration. The email header includes the GeoTrust logo and 'Account Notification'. A red banner at the top states 'Your certificate expires in 7 days'. The main heading reads 'Don't let your security lapse. Renew today.' Below this, there is a section for 'Account #: 219612' with a 'Log In To Renew' button. A table lists the certificates to be renewed, including their Order #, Common Name, Company Name, and Expiry Date. The table contains five entries, all for COMPASS GROUP USA INC. certificates. Below the table, a paragraph explains that this is a reminder for a TLS/SSL certificate set to expire on a specific date, and it strongly recommends renewal to avoid a security lapse. A green 'RENEW TODAY' button is prominently displayed. Further down, a note mentions that the current management console will reach end-of-life on a specific date, and all renewals and orders after that point must be completed within CertCentral. The email concludes with a thank you message and a list of three steps: Step 1: Login, Step 2: Follow instruction to complete your renewal, and Step 3: Install your new certificate ahead of the expiration. A final note states that if the renewal process has already been completed, the user should disregard the email.

GeoTrust  
powered by digicert

Account Notification

**Your certificate expires in 7 days**

**Don't let your security lapse.  
Renew today.**

Account #: 219612 [Log In To Renew](#)

Order #	Common Name	Company Name	Expiry Date
USCOMPX2197	*MYDIETMANUAL.COM	COMPASS GROUP USA INC.	01-Jun-2019
1544808964-1X	HZWEB.HZREPORTS.COM	COMPASS GROUP USA INC.	02-Jun-2019
1535596016-1X	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

[\*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.

**RENEW TODAY**

Please note that your current management console will reach end-of-life on [\*EOLDATE\*]. 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.

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.