

# 合作伙伴续订手册

发布时间：2020年第三季度

# 鼓励客户尽早续订证书的5种方法

3

向客户提醒他们所获得的价值

1

早沟通、多沟通

2

提供奖励

4

提供所有基本信息

5

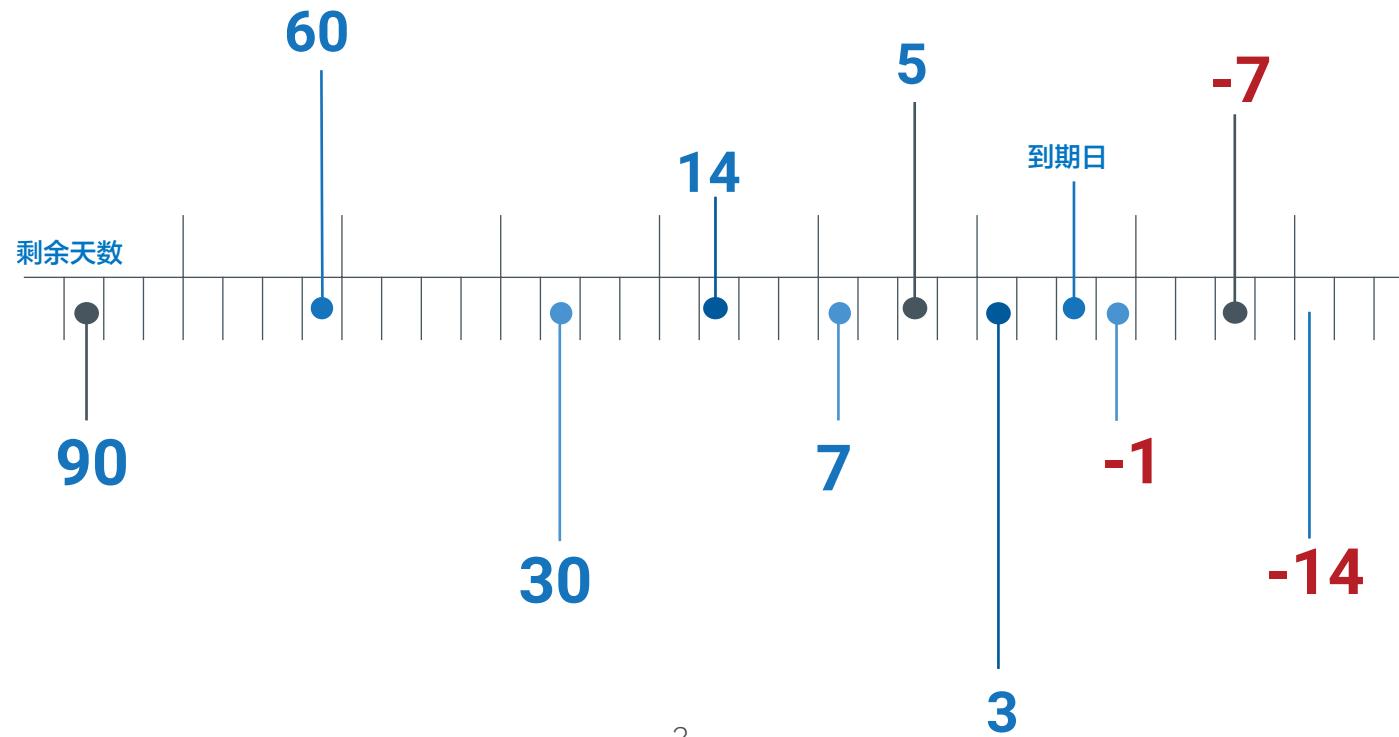
让客户放心他们不会因为提前续订而损失任何证书有效期

# 1. 早沟通、多沟通

除了电子邮件之外，通过多个接触点实施全面的沟通策略也非常重要：

- 跟进销售电话
- 控制台内的消息传递
- 横幅、展示广告和网站信息传递（请参见下一页中的示例）

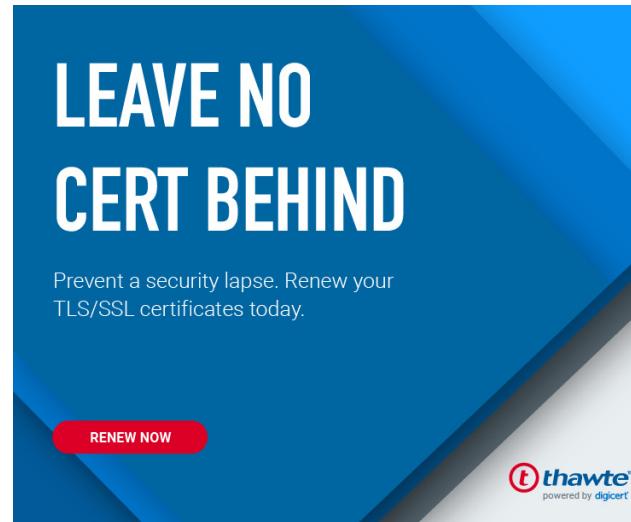
我们建议以下联系节点，并建议随着证书到期日的临近增加消息传递的紧迫感：



# 有用的资源

## 横幅与展示广告

使用展示横幅来增强电子邮件的信息传递通常是一种强有力策略。可在此处查看部分[示例](#)。



## 2. 提供奖励

在最后一刻来临之前，避免过期并非总能够提供足够的驱动力。我们发现，提供折扣或利用品牌或证书进行追加销售能够有效地鼓励尽早续订。



**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®**

### 尝试不同的金额

进行尝试，以找到能最好地实现您的既定业务目标的折扣率。

### 实现机会的最大化

客户为每台服务器购买一个证书。续订是一个很好的机会，能最大化客户在购买之际所看到的价值，或能让客户发现他们还有其他需求。

### 利用品牌追加销售

侧重于重要功能和差异化因素。可在此处查看一份有益的[指南](#)。

### 推广更高程度的保障

考虑选择向导之类的工具。示例问题可包括：

- 您是否收集个人信息和/或私密信息（或计划在未来开展这类工作）？
- 您是否收集付款信息（或计划在未来开展这类工作）？

可在此处查看您可以利用的有用[资产](#)。

### 3. 向客户提醒他们所获得的价值

请您通过信息传递向客户提醒他们正在获得的价值，并确保他们确实享受到了这些优势，而不是简单地要求客户去续订。

需要强调的部分优势包括：

- 信任标记
- 保障
- 恶意软件扫描
- 支持服务
- 证书生命周期管理
- CT日志监测

#### 提示：定制化和个性化

始终根据您的受众和您独特的价值主张来定制沟通信息。您的个性化程度越高，所获得的响应就越好。

#### 将签章销售给Secure Site客户

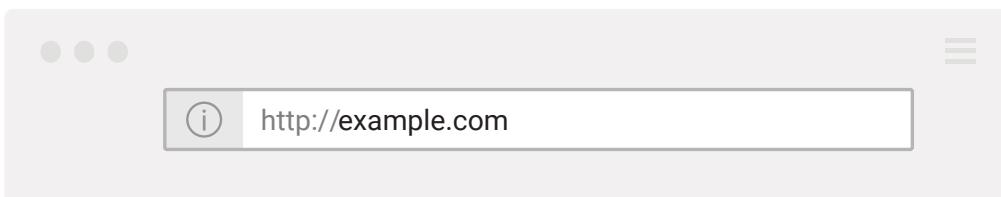
信任签章是迄今为止所有DigiCert Secure Site与Secure Site Pro客户所享受的最具价值的优势之一。通过在每条沟通信息中展现这些优势以创造“粘性”。



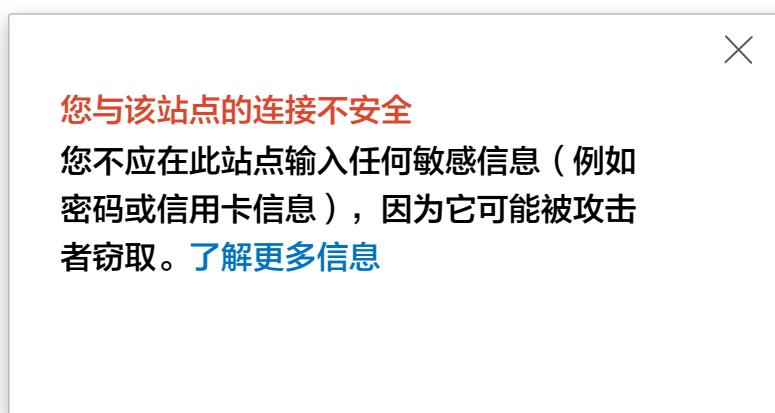
# 使用浏览器警告来营造紧迫感

对于大多数组织来说，续订的主要动力是避免因疏忽而造成的中断（与尴尬）。在您的消息传递中使用浏览器警告图像可以成为一种提醒客户的有效方式，提醒他们如果放任证书过期，其用户将看到浏览器警告信息，这将会导致收入受损和信任受损。

Chrome和Firefox



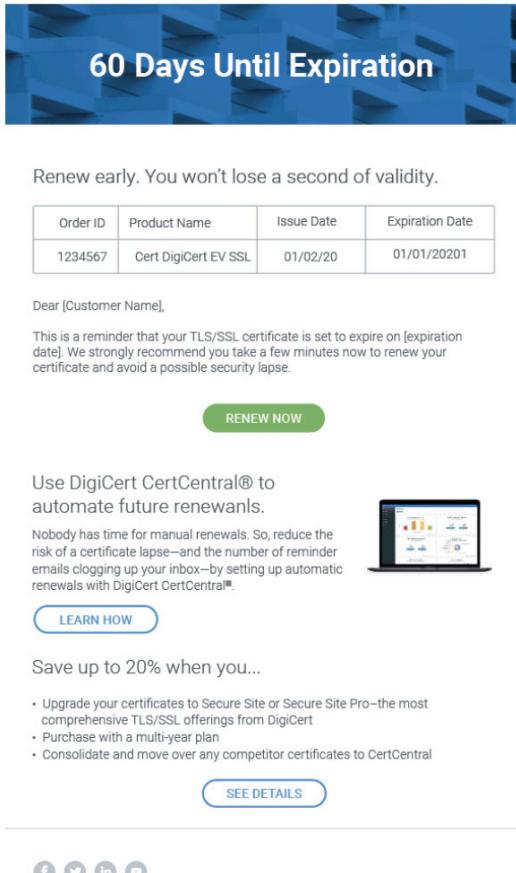
Safari



## 4. 提供所有必要信息

为您的客户提供立即做出续订决策所需要的信息。续订所需要的工作越少，客户就越可能去续订。

- 订单ID
- 到期日期
- 颁发日期
- 有效期
- 一键式行动号召（例如点击后即可续订的链接）
- 有关如何在您的特定控制台或平台上管理续订的屏幕截图与清晰说明



The image shows a screenshot of an email from DigiCert. The subject line is "60 Days Until Expiration". The email body includes a table with the following data:

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

The email also contains a message: "Renew early. You won't lose a second of validity." and a "RENEW NOW" button. Below the table, there is a section about using DigiCert CertCentral to automate renewals, featuring a "LEARN HOW" button and a small image of a laptop displaying a dashboard. At the bottom, there is a "SEE DETAILS" button and social media sharing icons.

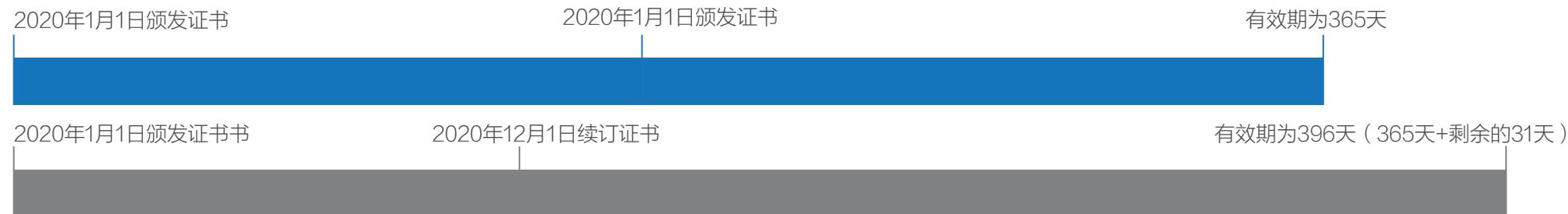
## 5. 让客户放心他们不会因为提前续订而损失任何证书有效期

客户最普遍的一种担忧是，他们会因为提前续订而损失现有证书的剩余有效期。根据CA/浏览器论坛的基本要求，“尽早续订”期限始于证书到期之前90天，并且在续订时现有证书所剩余的任何有效期都将被添加到新证书的有效期中。

证书将于2021年1月1日到期。

1月1日续订：有效期为365天

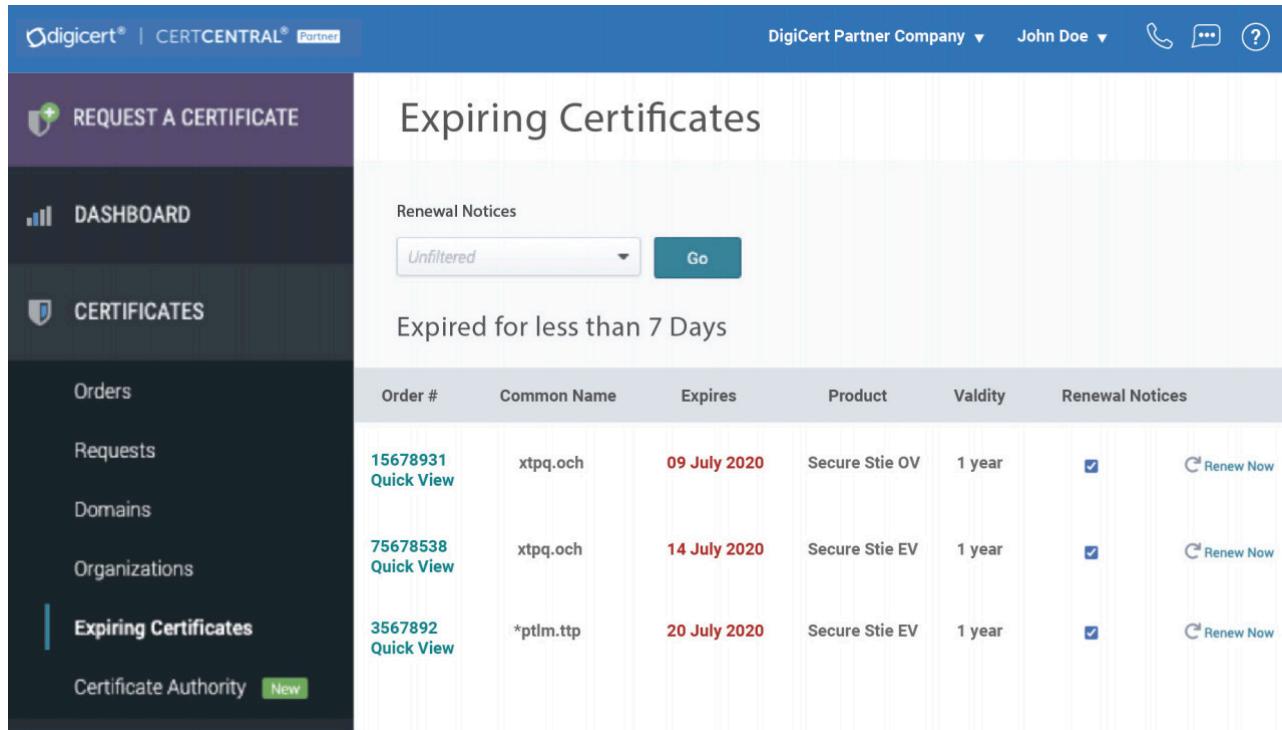
2020年12月1日续订：有效期为396天（365天+剩余的31天）



# 有用的资源

## DigiCert CertCentral® Partner

CertCentral Partner是您获取客户续订信息的最佳来源，它速度快、很有帮助并且易于使用。您会找到各种有用的工具和报告选项，从而为您的销售和/或支持团队提供及时、详尽的信息，包括哪些客户即将进入续订期，以及客户所需要续订的证书等。



The screenshot shows the DigiCert CertCentral Partner dashboard. The left sidebar includes links for 'REQUEST A CERTIFICATE', 'DASHBOARD', 'CERTIFICATES', 'Orders', 'Requests', 'Domains', 'Organizations', 'Expiring Certificates' (which is currently selected and highlighted in blue), and 'Certificate Authority'. The main content area is titled 'Expiring Certificates' and displays a table of certificates that have expired or will expire within 7 days. The table columns are: Order #, Common Name, Expires, Product, Validity, and Renewal Notices. The first row shows an order for '15678931' with a common name of 'xtpq.och' and an expiration date of '09 July 2020'. The second row shows an order for '75678538' with a common name of 'xtpq.och' and an expiration date of '14 July 2020'. The third row shows an order for '3567892' with a common name of '\*ptlm.ftp' and an expiration date of '20 July 2020'. Each row includes a 'Quick View' link and a 'Renew Now' button.

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>

### 充分利用CertCentral Partner

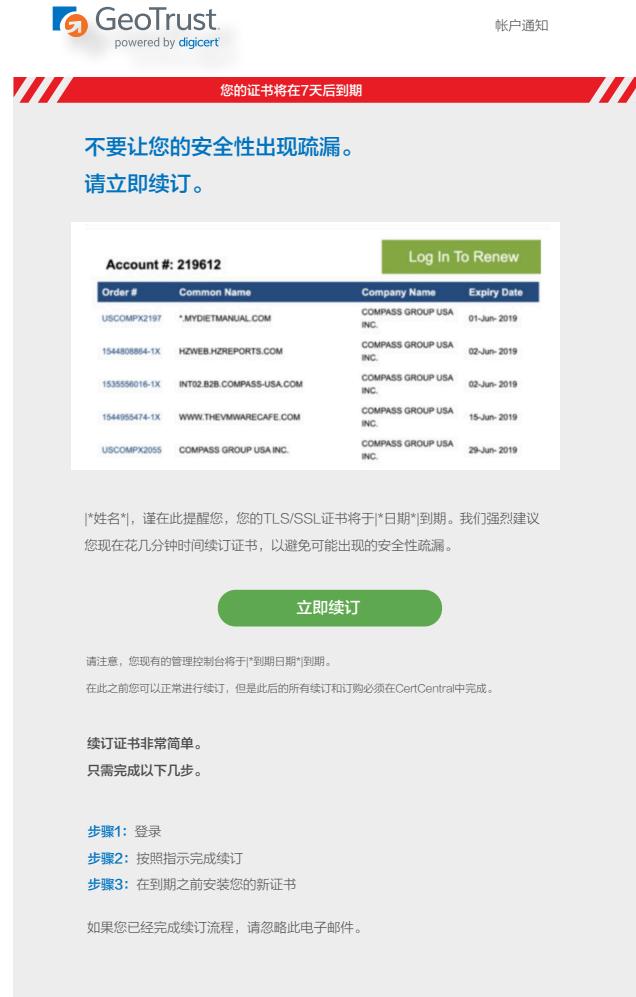
- 培训您的支持团队，使其了解如何实时获取所需要的信息
- 如果您需要有关续订机会的具体信息，请与您的客户经理或渠道营销经理联系

# 有用的资源

您可以利用CertCentral中的模板，也可以利用我们建议的最佳实践来创建您自己的模板。

- 可在[此处](#)获得模板
- 可在[此处](#)获得示例副本
- 可参考第7页的最佳实践

## DigiCert续订通信示例



如需了解更多信息，请联系您的合作伙伴客户经理或发送电子邮件至[resellers@digicert.com](mailto:resellers@digicert.com)

版权所有©2020 DigiCert, Inc.。保留所有权利。DigiCert是DigiCert, Inc.在美国及其他国家或地区的注册商标。所有其他商标与注册商标是其各自所有者的财产。