# Kundensupport: Häufig gestellte Fragen – Start der Umfrage

**Q: Why didn’t I receive the email invitation to take the survey?**

*A: Thank you for contacting Perceptyx Client Support. I currently do not see your name listed in our system. Are you a new or temp employee, recently been on a leave of absence, or on a contract? Or, is there any other name or email your company may have you listed as? If these do not apply, please confirm your employee id number.*

**F: Warum habe ich keine E-Mail mit der Einladung zur Umfrage erhalten?**

*A: Vielen Dank für Ihre Anfrage beim Perceptyx-Kundensupport. Ihr Name ist derzeit nicht in unserem System aufgeführt. Sind Sie ein neuer oder befristet beschäftigter Mitarbeiter, waren Sie vorübergehend freigestellt oder haben Sie einen Vertrag? Oder werden Sie von Ihrer Firma eventuell unter einem anderen Namen oder einer anderen E-Mail-Adresse geführt? Sollte das nicht der Fall sein, bestätigen Sie bitte Ihre Personalnummer.*

**Q: I was just hired and my manager wants me to take this survey, but I didn’t receive my invitation.**

*A: Thank you for contacting Perceptyx Client Support. I currently do not see your name listed in our system. Can you please confirm your date of hire?*

**F: Ich bin vor Kurzem eingestellt worden, und mein(e) Vorgesetzte(r) möchte, dass ich an der Umfrage teilnehme, aber ich habe keine Einladung bekommen.**

*A: Vielen Dank für Ihre Anfrage beim Perceptyx-Kundensupport. Ihr Name ist derzeit nicht in unserem System aufgeführt. Können Sie bitte Ihr Einstellungsdatum bestätigen?*

**Q: I accidently deleted my survey, can you please resend it to me?**

*A: Thank you for contacting Perceptyx Client Support. I just sent the survey invitation email to you. You can access the survey from that email.*

**F: Ich habe meine Umfrage versehentlich gelöscht. Können Sie sie mir bitte noch einmal übersenden?**

*A: Vielen Dank für Ihre Anfrage beim Perceptyx-Kundensupport. Ich habe Ihnen gerade die E-Mail mit der Einladung zur Umfrage geschickt. Sie können über diese E-Mail auf die Umfrage zugreifen.*

**Q: I am trying to take my survey but when I click on the link, it says it is already submitted. How do I take my survey?**

*A: Thank you for contacting Perceptyx Client Support. I show a completed survey under your name. However, if you happened to forward your email to a colleague, then it’s possible that colleague completed it before you had a chance to complete it. Each participant is provided with their own unique link. In this case, I can clear the responses made in your name and assign you a new link, let me know if this is the case.*

**F: Ich versuche, an meiner Umfrage teilzunehmen, aber wenn ich auf den Link klicke, heißt es, dass die Umfrage bereits abgeschickt wurde. Wie nehme ich an der Umfrage teil?**

*A: Vielen Dank für Ihre Anfrage beim Perceptyx-Kundensupport. Es liegt eine vollständige Umfrage unter Ihrem Namen vor. Wenn Sie jedoch Ihre E-Mail an einen Kollegen weitergeleitet haben, hat Ihr Kollege möglicherweise die Umfrage beantwortet, bevor Sie die Möglichkeit dazu hatten. Jeder Teilnehmer erhält seinen eigenen eindeutigen Link. Wenn dem so ist, kann ich die unter Ihrem Namen eingegebenen Antworten löschen und Ihnen einen neuen Link zuweisen. Sagen Sie mir in diesem Fall bitte Bescheid.*

**Q: I can not click on the link, my survey will not open?**

*A: Thank you for contacting Perceptyx Client Support. Can you please try copying your link and accessing it in an alternate browser, like Chrome or Firefox?
(Link goes here)*

**F: Ich kann nicht auf den Link klicken. Meine Umfrage lässt sich nicht öffnen.**

*A: Vielen Dank für Ihre Anfrage beim Perceptyx-Kundensupport. Kopieren Sie Ihren Link und versuchen Sie, die Umfrage in einem anderen Browser wie Chrome oder Firefox aufzurufen.
(Link goes here)*

**Q: How long will the survey take?**

*A: Thank you for contacting Perceptyx Client Support. The survey averages about 10-15 minutes.*

**F: Wie lange dauert die Umfrage?**

*A: Vielen Dank für Ihre Anfrage beim Perceptyx-Kundensupport. Die Bearbeitung der Umfrage dauert im Durchschnitt ungefähr 10 – 15 Minuten.*

**Q: Can I take the survey on my phone?**

*A: Thank you for contacting Perceptyx Client Support. The survey should be accessible on any computer or mobile device with an internet connection, including tablets and cellphones.* **(SSO depending)**

**F: Kann ich die Umfrage auf meinem Telefon beantworten?**

*A: Vielen Dank für Ihre Anfrage beim Perceptyx-Kundensupport. Die Umfrage kann auf jedem Computer oder mobilen Gerät mit Internetverbindung, auch auf Tablets und Mobiltelefonen, aufgerufen werden* ***(in Abhängigkeit vom Single-Sign-On).***

**Q: Can I edit my responses after I click submit?**

*A: Thank you for contacting Perceptyx Client Support. Your survey has been reopened, you can access it from the invitation email. You may be asked to re-enter some information you already entered (like language). After that, you will get back to your survey and your responses. Please make sure to click Submit on the final page.*

**F: Kann ich meine Antworten ändern, nachdem ich auf „Senden“ geklickt habe?**

*A: Vielen Dank für Ihre Anfrage beim Perceptyx-Kundensupport. Ihre Umfrage wurde erneut geöffnet. Sie können über die Einladungs-E-Mail darauf zugreifen. Möglicherweise werden Sie aufgefordert, einige bereits gemachte Angaben erneut einzugeben (z. B. Sprache). Danach kehren Sie zu Ihrer Umfrage und Ihren Antworten zurück. Achten Sie darauf, dass Sie auf der letzten Seite auf „Senden“ klicken.*

**Q: Can you clear my survey responses even though it has already been submitted?**

*A: Thank you for contacting Perceptyx Client Support. I have deleted that original submission and just sent you a new survey email invitation with a fresh link.*

**F: Können Sie die Antworten in meiner Umfrage löschen, obwohl sie bereits übermittelt wurden?**

*A: Vielen Dank für Ihre Anfrage beim Perceptyx-Kundensupport. Ich habe Ihren ursprünglichen Beitrag gelöscht und Ihnen eine neue E-Mail mit neuem Link geschickt.*

**Q: I am being asked for a Pin number, where do I get this information?**

*A: Thank you for contacting Perceptyx Client Support. Can you please try accessing the survey again, directly from the email invitation? An authorization takes place that bypasses the PIN code page when you select the link from the email. You may be asked to re-enter some information you already entered (like language). After that, you will get back to your survey and your responses (if you’ve made any yet).*

**F: Ich werde nach einer PIN-Nummer gefragt. Wo bekomme ich diese Informationen?**

*A: Vielen Dank für Ihre Anfrage beim Perceptyx-Kundensupport. Können Sie bitte noch einmal versuchen, die Umfrage aufzurufen (direkt von der Einladungs-E-Mail)? Es erfolgt eine Autorisierung, die die Seite mit dem PIN-Code umgeht, wenn Sie direkt auf den Link in der E-Mail klicken. Möglicherweise werden Sie aufgefordert, einige bereits gemachte Angaben erneut einzugeben (z. B. Sprache). Danach kehren Sie zu Ihrer Umfrage und Ihren Antworten zurück (falls Sie bereits welche eingegeben haben).*

**Q: Is this survey confidiential?**

*A: Thank you for contacting Perceptyx Client Support. The survey is confidential. The results are batched up and no one within the organization has access to individual responses.*

**F: Ist diese Umfrage vertraulich?**

*A: Vielen Dank für Ihre Anfrage beim Perceptyx-Kundensupport. Die Umfrage ist vertraulich. Die Ergebnisse werden gebündelt, und niemand in der Organisation hat Zugriff auf individuelle Antworten.*

**Q: Is the survey mandatory?**

*A: Thank you for contacting Perceptyx Client Support. The survey is optional. We value your opinion and appreciate your feedback, but the survey is not required.*

**F: Ist die Umfrage obligatorisch?**

*A: Vielen Dank für Ihre Anfrage beim Perceptyx-Kundensupport. Die Umfrage ist freiwillig. Wir schätzen Ihre Meinung und Ihr Feedback, aber die Umfrage ist nicht obligatorisch.*

**Q: I submitted my survey, why do I keep receiving reminder emails?**

*A: Thank you for contacting Perceptyx Client Support. I see an indication in our system that you’ve started the survey. It is possible that you’ve completed the survey, but the results were not submitted. Please click the link below. You may be asked to re-enter some information you already entered (like language). After that, you will get back to your survey and your responses, please go to the end and click submit.*

**F: Ich habe meine Umfrage gesendet. Warum erhalte ich weiterhin E-Mails zur Erinnerung?**

*A: Vielen Dank für Ihre Anfrage beim Perceptyx-Kundensupport. Ich sehe in unserem System einen Hinweis, dass Sie die Umfrage gestartet haben. Vielleicht haben Sie die Umfrage abgeschlossen, die Ergebnisse wurden jedoch nicht übermittelt. Klicken Sie bitte auf den folgenden Link. Möglicherweise werden Sie aufgefordert, einige bereits gemachte Angaben erneut einzugeben (z. B. Sprache). ﻿Danach kehren Sie zu Ihrer Umfrage und Ihren Antworten zurück. Gehen Sie zum Ende und klicken Sie auf „Senden“.*

**Q: Can you check to see if my survey was submitted?**

*A: Thank you for contacting Perceptyx Client Support. Your results have been submitted and received, no further action is required.*

**F: Können Sie überprüfen, ob meine Umfrage gesendet wurde?**

*A: Vielen Dank für Ihre Anfrage beim Perceptyx-Kundensupport. Ihre Ergebnisse wurden gesendet und sind eingegangen; es sind keine weiteren Maßnahmen erforderlich.*

**Q: The survey closed yesterday, but can I still submit my survey?**

*A: Thank you for your interest, but unfortunately, the survey is now closed. We look forward to your participation in future surveys!*

**F: Die Umfrage wurde gestern geschlossen. Kann ich meine Umfrage trotzdem noch senden?**

*A: Vielen Dank für Ihr Interesse, aber leider ist die Umfrage jetzt geschlossen. Wir freuen uns auf Ihre Teilnahme an zukünftigen Umfragen!*