

zendesk

Global Impact Report



2022

Global Impact Report 2022

Inhoudsopgave

04 Bericht van onze CEO

05 Over Zendesk

06 Verantwoord ondernemen

10 Sociale impact en filantropie

18 Milieu-impact

24 Werknemerscultuur en -inclusiviteit

39 ESG-metrics

Over dit rapport

Het Global Impact Report 2022 is ons vierde jaarverslag over onze vooruitgang op het gebied van milieu, maatschappij en bestuur (environmental, social en governance (ESG)).

In 2022 werd Zendesk overgenomen door fondsen die werden geadviseerd door de private equity-firma's Hellman & Friedman en Permira. Nu we deze nieuwe fase in de geschiedenis van Zendesk ingaan, blijven we ons inzetten om onze vooruitgang in ESG-initiatieven te laten zien.

De in dit verslag gepubliceerde data beperken zich tot de activiteiten van het bedrijf in het boekjaar 2022 (1 januari 2022 tot en met 31 december 2022, tenzij anders vermeld). In de data in dit verslag kunnen cijfers staan die benaderd of afgerond zijn op basis van de beste metingen waarover we beschikken.

Zendesk formaliseert het toezicht op milieu-, sociale en governance-aangelegenheden door ons ESG-comité van senior leiders bijeen te roepen om advies te geven en ESG-prioriteiten te beoordelen.

De inhoud van dit rapport is gebaseerd op de normen van de Global Reporting Index (GRI), het Sustainable Accounting Standards Board (SASB), de Software and Services Standard en het Global Compact van de VN (UNGC). De prestatie-metrics staan in de bijlage. De metrics en kwantitatieve data in dit rapport zijn niet gebaseerd op algemeen aanvaarde boekhoudkundige beginselen en zijn niet gecontroleerd. De opname van informatie en data in dit rapport is geen aanwijzing dat dergelijke informatie of data, of het onderwerp hiervan, van belang is voor Zendesk voor doeleinden van de van toepassing zijnde veiligheidswetgeving, of anderszins.

Het senior management en belangrijke stakeholders binnen Zendesk waren betrokken bij het beoordelen en controleren van de informatie in dit rapport. Dit rapport is niet door een derde partij gecontroleerd.

In dit rapport wordt voor referentiedoeleinden gebruik gemaakt van bepaalde handels- en dienstmerken.



Bericht van onze CEO

Bij Zendesk hebben we een verantwoordelijkheid tegenover onze klanten, onze werknemers, onze aandeelhouders en onze wereldwijde gemeenschappen. We organiseren en stellen mensen in staat om goed te doen, niet alleen door onze klanten in staat te stellen geweldige service aan hun werknemers en klanten te bieden, maar ook door middel van onze vele initiatieven voor sociale impact. We helpen onze gemeenschappen en elkaar. We blijven geworteld in onze waarden, die allemaal worden weerspiegeld in wat we bouwen, wie we inhuren, hoe we werken en wat we doen voor onze klanten.

In 2022 hebben we onze focus aangescherpt op het creëren van een werkplek die divers, rechtvaardig en inclusief is en die de carrièregroei van onze werknemers bevordert. We hebben onze wereldwijde gender- en Amerikaanse etniciteitsgegevens openbaar gedeeld en het belangrijke werk van onze acht unieke werknemersgemeenschappen ondersteund. Ten slotte was ons juridische team een van de slechts 40 juridische afdelingen en advocatenkantoren in de VS die de [Mansfield 2.0-certificering](#) verdienden voor de toewijding aan diversiteit.

Onze programma's voor sociale impact verbonden onze werknemersexpertise, onze producten en onze middelen om bijna 70 non-profitpartners wereldwijd te ondersteunen. Als reactie op de oorlog in Oekraïne werkten we samen met onze oude partners, het International Rescue Committee en World Central Kitchen, en doneerden we \$ 1 miljoen in contanten, producten en werknemersexpertise om getroffen personen te helpen.

Tot slot hebben we aanzienlijke vooruitgang geboekt op het gebied van klimaatactie. Dit jaar hebben we CO2-neutraliteit bereikt op onze producten en reizen van werknemers, hebben we ons gecommitteerd aan het stellen van onze Science Based Target en hebben we ons aangesloten bij Frontier, een geavanceerde marktverbintenis om CO2-verwijderingstechnologie te ondersteunen. Met Frontier hopen we sterke vraagsignalen naar de markt te sturen om deze innovatieve technologische oplossingen te versnellen en op te schalen.

Dit is ons vierde ESG-rapport en een bewijs dat we vastbesloten zijn om dit belangrijke werk voort te zetten. We weten dat een verantwoordelijk bedrijf de sleutel is tot het opbouwen van vertrouwen bij al onze belanghebbenden: onze werknemers, klanten, gemeenschappen en aandeelhouders.



Tom Eggemeier
CEO van Zendesk

Over Zendesk

Zendesk heeft in 2007 een revolutie in gang gezet op het gebied van klantervaring door bedrijven over de hele wereld in staat te stellen hun klantenservice online te brengen. Inmiddels is Zendesk koploper in uitstekende service, overal en voor iedereen. Zendesk faciliteert miljarden gesprekken en verbindt meer dan 100.000 merken met miljoenen klanten via telefoon, chat, e-mail, messaging, social media-kanalen, community's, beoordelingsites en helpcenters. Zendesk-producten worden met liefde gemaakt en met liefde gebruikt. Het bedrijf is opgericht in Kopenhagen, verder ontwikkeld in Californië en heeft vandaag de dag ongeveer 6000 mensen in dienst over de hele wereld. Lees meer op www.zendesk.nl.



Afstemming op duurzame ontwikkelingsdoelen

Bij Zendesk denken we dat we een rol kunnen spelen in het aanpakken van enkele van 's werelds grootste uitdagingen. In dit rapport hebben we aangegeven waar onze acties en impact aansluiten bij de duurzame ontwikkelingsdoelen van de Verenigde Naties (SDG's).

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



Verantwoord ondernemen

Bestuur bij Zendesk

Nu we uitgroeien tot een miljardenbedrijf, streven we ernaar onze wereldwijde activiteiten op doordachte en ethische wijze uit te voeren, met een bestuurlijk beleid en praktijken die onze waarden ondersteunen. Wij zijn van mening dat een goed ondernemingsbestuur, met inzicht in onze bedrijfsrisico's, partnerschap met de gemeenschappen die we beïnvloeden en rigoureuze verantwoording, van fundamenteel belang is voor het opbouwen van duurzame groei in onze resultaten voor onze belanghebbenden op de lange termijn.

Bestuur betekent voor ons formeel ESG-toezicht, bevordering van ethisch gedrag, integriteit door onze wereldwijde aanpak van naleving en de voortdurende ontwikkeling van ons strenge programma voor dataprivacy.

ESG-toezicht bij Zendesk

We geloven dat we, om onze stakeholders op de lange termijn consistente groei te bieden, moeten streven naar een duurzame verbetering van onze impact op het milieu en de maatschappij waarin we actief zijn. Begin 2021 richtten we een ESG-comité op, gesponsord door leidinggevenden met diverse belangrijke functies, om toezicht te houden op ESG-gerelateerde initiatieven in het hele bedrijf en deze te bevorderen.



Ethiek en naleving

Vanaf de onboarding benadrukken we dat elke werknemer een essentiële rol speelt bij het bevorderen van een omgeving waarin ethisch en conform gedrag en integriteit kunnen gedijen. In onze [Gedragscode](#) vertellen we onze directeuren, functionarissen, werknemers en tijdelijke werknemers van Zendesk en haar dochterondernemingen dat “je deel uitmaakt van Zendesk.” Onze gedragscode heeft betrekking op ethisch gedrag, verboden op omkoping en corruptie wereldwijd en naleving van internationale wet- en regelgeving; het biedt ook toegang tot een speciale anonieme klokkenluider-hotline voor meldingen van schendingen. Onze raad is belast met de herziening ervan (op zijn minst jaarlijks) en werknemers moeten een opleiding volgen over de gedragscode, evenals over anti-intimidatie en ander bedrijfsbeleid. Bovendien wordt ons auditcomité elk kwartaal op de hoogte gehouden van alle belangrijke lopende onderzoeken en hebben we een openbaar beleid voor iedereen om anoniem klachten in te dienen. De voorzitter van het auditcomité bestudeert deze klachten.

We hebben ook een uitgebreide reeks andere bedrijfsbeleidsregels die een omgeving van wettelijke naleving bevorderen, waaronder anticorruptie- en exportcontrolebeleid, een wereldwijd aandelenbeleid om werknemers aan te moedigen mogelijkheden te zoeken voor het bevorderen van gelijkheid, en een [Gedragscode voor leveranciers](#) die ons beleid regelt voor leveranciers die met Zendesk zaken doen.

Compliance-training: We eisen van al onze medewerkers dat ze wereldwijde compliance-trainingsmodules voltooien. In deze modules komen onderwerpen als risicobeheer, privacy, beveiliging, belangenconflicten, anticorruptie en fraudebestrijding aan bod.

Anticorruptiebeleid: Ons anticorruptiebeleid schrijft voor dat alle Zendesk-medewerkers en derden met wie we samenwerken zich houden aan alle toepasselijke anticorruptiewetten, inclusief de VS. Foreign Corrupt Practices Act en de UK Bribery Act. Het beleid biedt richtlijnen voor het geven van geschenken, maaltijden, entertainment, reizen en andere gangbare zakelijke praktijken die onder bepaalde omstandigheden als ongepast of zelfs illegaal kunnen worden beschouwd. Samenvattend maakt het beleid duidelijk dat Zendesk geen steekpenningen of smeergeld aanbiedt of accepteert en geen corruptie tolereert in onze zakelijke transacties.

Onze werknemers aanmoedigen om zich uit te spreken tegen schendingen:

We streven naar een cultuur die naleving en transparantie hoog in het vaandel heeft staan, en daarom moedigen we alle werknemers aan om zich uit te spreken als ze vermoeden dat onze Gedragscode of een ander beleid van Zendesk of overheidswetgeving mogelijk wordt geschonden. Er zijn verschillende manieren beschikbaar voor werknemers om schendingen te melden, waaronder contact opnemen met hun manager, onze personeels- of juridische afdeling, of de ethische hulplijn, die 24 uur per dag, zeven dagen per week beschikbaar is en door een derde partij wordt gehost. We tolereren geen intimidatie van, benadeling van of vergelding tegen een werknemer die te goeder trouw een melding doet. Rapporten kunnen anoniem worden ingediend waar toegestaan door de wet, en alle verstrekte informatie wordt strikt vertrouwelijk gehouden, in overeenstemming met de wet en het beleid van Zendesk. Meldingen van overtredingen worden onderzocht en, indien nodig, in detail beoordeeld door ons auditcomité.

Arbeidsnormen en mensenrechten: In overeenstemming met onze inzet voor de hoogste normen van wettelijk en ethisch zakendoen, steunen wij de uitbanning van moderne slavernij en mensenhandel zoals uiteengezet in de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens van de Verenigde Naties. Onze gedragscode verbiedt onwettige en onethische activiteiten door onze bestuurders, functionarissen, werknemers en adviseurs. We verwachten bovendien van onze leveranciers dat zij onze inzet voor mensenrechten en gelijke kansen op de werkplek delen. We verwachten van onze leveranciers dat ze ons Mensenrechtenbeleid erkennen en dat ze bij hun werkzaamheden alle toepasselijke wetten en voorschriften volledig naleven. Via vrijwilligerswerk door onze werknemers, bedrijfsdonaties en producten streven we er daarnaast regelmatig naar organisaties te steunen die aansluiten bij onze missie om waardigheid, inclusie en respect voor alle mensen te bevorderen.

Dataprivacy en vertrouwen

We geloven dat vertrouwen de kern vormt van al onze interacties met onze klanten. We erkennen het belang van de privacy van onze klanten en de veiligheid van hun data.

Klanten uit allerlei sectoren, waaronder gezondheidszorg, financiële diensten, overheid en technologie vertrouwen ons grote hoeveelheden persoonlijke informatie toe.

Onder toezicht van onze chief privacy officer, privacy council en data protection officer streven wij ernaar de beste praktijken en industriestandaarden toe te passen om te voldoen aan door de branche geaccepteerde algemene beveiligings- en privacykaders. Het auditcomité ontvangt regelmatig updates over ons privacyprogramma. Om te werken aan het voorkomen, detecteren en reageren op cybersecurity-bedreigingen, heeft Zendesk een toegewijde Information Security Officer (ISO), wiens team verantwoordelijk is voor het leiden van onze strategie, ons beleid, onze normen, onze architectuur en onze processen met betrekking tot informatiebeveiliging. We streven ernaar onze raad van bestuur consequent op de hoogte te houden van geïdentificeerde bedreigingen voor onze activiteiten en elk kwartaal op de hoogte te laten brengen van het mitigatieproces door onze ISO via ons auditcomité.

Het auditcomité brengt regelmatig verslag uit aan de voltallige raad over deze risico's. De ISO en ons informatiebeveiligingsteam werken samen met onze interne afdeling om risico's in verband met informatietechnologie te beoordelen en ten minste om de twee jaar een maturiteitsbeoordeling van het cyberbeveiligingskader uit te voeren (op basis van het NIST Cybersecurity Framework) als onderdeel van het algemene risicobeheerproces. Daarnaast heeft het bedrijf een verzekeringspolis die dekking biedt voor bepaalde cyberincidenten.

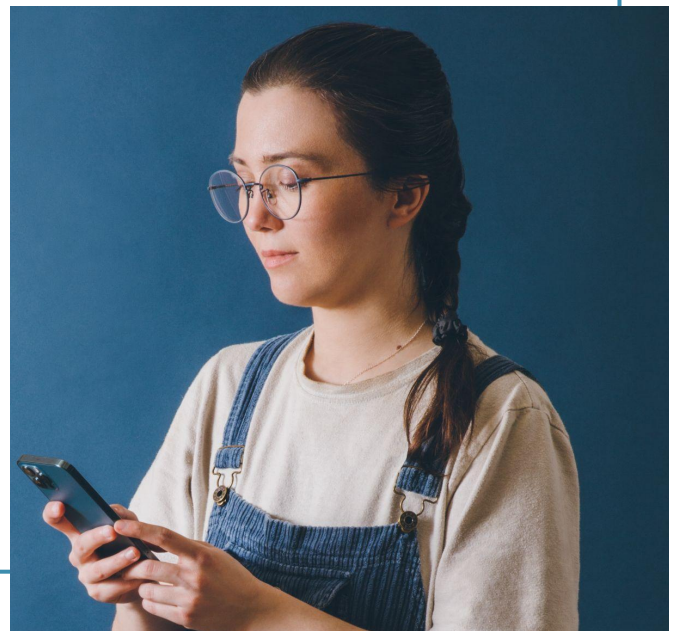
“

Het winnen van het vertrouwen van onze klanten is een topprioriteit en we nemen onze taak als beheerders van de gegevens van onze klanten serieus. We bieden onze klanten manieren om te voldoen aan de wetgeving inzake gegevensprivacy die van toepassing is op hun bedrijf en doen ons deel om gegevens te beschermen in onze rol als verwerker.



Shanti Ariker

SVP, General Counsel & Chief Privacy Officer
Zendesk



Data-beveiligingscertificaten: We hebben een verscheidenheid aan beveiligingsgerelateerde certificeringen, waaronder SOC 2 Type II, ISO 27001, ISO 27018, ISO 27701, HDS en FedRAMP die zijn geautoriseerd met Low Impact Software-as-a-Service (LI-SaaS).

Programma voor databescherming en -privacy: We handhaven en verbeteren met trots ons wereldwijde programma voor databescherming en -privacy. Ons toegewijde privacyteam werkt samen met de belangrijkste stakeholders, waaronder juridische, beveiligings-, product-, personeels-, inkoop- en directieteams, om een cultuur van privacy te bevorderen.

In een steeds veranderende privacy- en beveiligingsomgeving heeft Zendesk als doel regelmatig privacy- en beveiligingspraktijken te verbeteren. Het [Zendesk Trust Center](#) biedt onze klanten één centrale bron voor beknopte informatie over hoe Zendesk het vertrouwen van de klant handhaaft door middel van principes en kaders voor beveiliging en privacy. Zendesk was een van de eerste bedrijven die goedkeuring kreeg van de gegevensbeschermingsautoriteit van de EU voor Zendesks Binding Corporate Rules voor Controller en Processor, die bekend staan als de “gouden standaard” voor datatransfers in de EU. Zendesk heeft de Binding Corporate Rules voor Controller en Processor bijgewerkt met *Schrems II*-beveiligingen.

Openbaarmaking van klantenservicedata: Zendesk beoordeelt externe partners op hun beveiligingsimpact en onderhoudt controles om de naleving van de beveiligingspraktijken en -procedures te waarborgen. Het is ons beleid om alleen servicedata te delen met derden wanneer dit noodzakelijk is om diensten te verlenen of wanneer dit nodig is om te reageren op rechtmatige verzoeken van overheidsinstanties, in overeenstemming met ons beleid inzake overheidsdata en zoals vermeld in ons transparantierapport.

Plaats van datahosting: Klanten die de bijbehorende service met datacenterlocatie (“Data Center Location Add-on”) aanschaffen, kunnen de regio selecteren (uit de beschikbare regionale opties van Zendesk) waar het datacenter dat hun servicedata host zich bevindt, in overeenstemming met ons beleid voor regionale datahosting.

Toegangsbeheer: Zendesk biedt een geavanceerde reeks toegangs- en versleutelingsfuncties, zoals inlogwaarschuwingen en tweefactorauthenticatie, het implementeren van beperkingen op de hoeveelheid informatie die andere apps van onze gebruikers kunnen opvragen en het bieden van veilige dataopslag en -tools om gebruikers meer controle over hun data te geven. We hebben geen toegang tot of gebruik van klantenservicedata voor andere doeleinden dan het leveren, onderhouden en verbeteren van de Zendesk-diensten, en zoals anderszins vereist door de wet.

Vertrouwen: We hebben beveiligingsmaatregelen en controleprocessen ontwikkeld om onze klanten te helpen een veilige omgeving voor hun data te creëren. Onafhankelijke externe experts hebben bevestigd dat we ons houden aan de hoge eisen in onze branche. Ga naar ons [Trust Center](#) voor meer informatie.



“

Vertrouwen wordt gewonnen in druppels en verloren in emmers. Door middel van een verscheidenheid aan interne tests, externe en onafhankelijke validaties door derden en integriteit en transparantie door alle klantinteracties, verbinden we ons voor onze klanten ertoe dat we de vertrouwensemmer vol houden.



Lisa Core

VP Security & Compliance

Sociale impact en filantropie

Sociale impact bij Zendesk

Via onze programma's voor sociale impact activeren we onze middelen om de missies van onze non-profitpartners te bevorderen en onze werknemers in staat te stellen actieve wereldburgers te worden. We richten onze inspanningen op gebieden waarvoor we bij uitstek geschikt zijn om te ondersteunen. Door onze donaties van subsidies via de Zendesk Foundation, expertise via onze programma's voor werknemersbetrokkenheid en producten via ons Tech for Good-programma hebben we een tastbaar verschil gemaakt in onze wereldwijde gemeenschap.

Zendesk Foundation

Zendesk ging over op virtueel vrijwilligerswerk als een manier om verbonden te blijven tijdens de coronapandemie en het nieuwe werken op afstand. In 2021 werkten onze werknemers samen met meer dan 50 non-profitorganisaties via onze sociale impactprogramma's aan het begeleiden van studenten en werkzoekenden, aan het maken van wenskaarten, en aan educatieve en voorlichtingsprogramma's.



In 2022 hebben we onze donatie-entiteit omgedoopt tot de Zendesk Charitable Foundation en een nieuwe website gelanceerd: zendesk.org

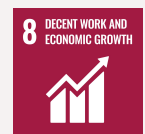
\$2,524,000

Totaal verstrekt bedrag door de Zendesk Foundation in 2022

67 non-profitorganisaties die subsidies van de Zendesk Foundation ontvangen

25 Awardwinnaars voor Tech for Good-impact

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



Ondersteuning van de samenleving

In 2022 hebben we organisaties over de hele wereld ondersteund die werken aan het ondersteunen van hun gemeenschappen en het helpen van mensen om te gedijen. Van het ondersteunen van mensen die dakloos zijn, tot het verbeteren van de kinderopvang en het begeleiden van risicjongeren, Zendesk bouwt gemeenschappen, waar we ook zijn, en combineert onze subsidies van de Zendesk Foundation en onze werknemersvrijwilligers.

Het creëren van loopbaantrajecten in de technologie

Om de kansenkloof voor mensen van kleur, vrouwen en andere gemarginaliseerde of over het hoofd geziene groepen aan te pakken, lanceerde de Zendesk Foundation een nieuw initiatief onder haar Tech for Good-paraplu: het Career Pathways-programma.

Via het programma doneert de Zendesk Foundation gratis Zendesk-softwarelicenties en certificeringscredits om deelnemers te helpen trainen voor een carrière in CX. De non-profitpartners bieden de extra hulpmiddelen en ondersteuning die hun studenten nodig hebben om te slagen, waaronder toegang tot computers, kernvaardigheidstraining, voorbereiding op sollicitatiegesprekken en loopbaanbegeleiding.

Veerkracht bevorderen

Als er een crisis ergens in de wereld toeslaat, voelen we dat als een wereldwijd bedrijf allemaal. We kennen vrienden, collega's, partners en klanten die getroffen zijn, we volgen het nieuws op de voet en we zoeken naar manieren om te helpen.

- In maart 2022 keken we met afgrijzen toe hoe de verwoestende oorlog in Oekraïne zich begon te ontvouwen. We waren verbaasd over de passie, empathie en geest van veel Zendeskianen. De Zendesk Foundation heeft in totaal \$ 800.000 gedoneerd aan het International Rescue Committee en de World Central Kitchen om de inspanningen in Oekraïne en de omliggende regio te ondersteunen.
- Daarnaast heeft het Zendesk Foundation Tech for Good-programma in 2022 meer dan \$ 400.000 aan productdonaties verstrekt aan organisaties die Oekraïners ondersteunen, waaronder het [Center for Humanitarian Technology](#), het Poolse Rode Kruis en [Unterkunft Ukraine](#).



Ik geloof echt dat bedrijven de verantwoordelijkheid hebben om iets terug te geven aan de samenleving en een positieve impact te hebben, en ik ben diep onder de indruk van Zendesks toewijding aan initiatieven met sociale impact. De krachten bundelen met een bedrijf dat prioriteit geeft aan het maken van een positieve impact op de wereld is voor mij een ongelooflijk bevredigende en zinvolle ervaring geweest.



Kyle Studnicka-Pineda
Senior Outbound Research Representative



“Leren hoe je een klantenservicemedewerker kunt zijn, is een fantastische eerste stap op een carrière ladder. Door samen te werken met non-profitorganisaties en Zendesk-software en het trainingscurriculum voor CX-agents te doneren, hopen we dat we de kansenkloof voor gemarginaliseerde groepen kan worden gedicht en meer mensen in staat zijn om aan een carrière in de innovatie-economie deel te nemen.



Alana Ramo
Director, Tech for Good

Betrokken werknemers

Vrijwilligerswerk is een kernonderdeel van de Zendesk-cultuur en als een digital-first bedrijf lag onze focus dit jaar op het ontwikkelen van virtuele vrijwilligersmogelijkheden waarmee Zendesk-medewerkers mensen in hun gemeenschap konden ontmoeten, ze konden ondersteunen en contact met ze konden maken.

“

[Het was] geweldig om deel uit te maken van het project en in contact te komen met jullie allemaal. [Het is ook] interessant om te zien op hoeveel manieren Zendesk kan worden gebruikt.



Jens Klinger
Technical Architect,
Duitsland, EMEA



Diepere impact met pro bono vrijwilligerswerk

In 2022 hebben we onze pro bono-programma's uitgebreid en werken we aan het benutten van de vaardigheden van onze werknemers om een diepere impact te creëren voor onze non-profitpartners. Via onze pro bono-programma's kregen werknemers de kans om hun vaardigheden op nieuwe en zinvolle manieren toe te passen en tegelijkertijd verbindingen op te bouwen binnen Zendesk en in onze gemeenschappen.



Pro bono gebruiksscenario

Een “skills for impact”-project met NairoBits - [NairoBits](#) is een in Kenia gevestigde non-profitorganisatie die studenten en jongvolwassenen uit informele nederzettingen technologische training en kansen op werk biedt. NairoBits traint jaarlijks 2000 jongeren en ziet een toekomst om er nog veel meer te bereiken. Zes gepassioneerde Zendesk-vrijwilligers hielpen de NairoBits-medewerkers bij de implementatie van Zendesk-producten om systemen te stroomlijnen en de operationele efficiëntie te verhogen. In totaal hebben onze vrijwilligers 162 uur aan dit project besteed en professioneel advies gegeven ter waarde van meer dan \$ 34.000.

Als onderdeel van onze Tech for Good-samenwerking ontving NairoBits ook een subsidie van \$ 50.000 van de Zendesk Foundation, samen met Zendesk Customer Experience-training, contextualisatie en levering.

Tech for Good

Het Tech for Good-programma van Zendesk biedt gratis software en expertise aan non-profitorganisaties die urgente sociale problemen aanpakken. Door gebruik te maken van de kracht van CX-oplossingen kunnen onze partners hun efficiëntie verbeteren en hun impact vergroten.

We doneren onze producten aan organisaties die geweldig, innovatief en transformerend werk doen. Onze partners gebruiken Zendesk om 24/7 wereldwijde ondersteuning te bieden aan slachtoffers van huiselijk geweld, liefdadigheidsorganisaties te helpen contante subsidies te verstrekken aan gemeenschappen in nood en de manier waarop de politie reageert op geweldloze serviceoproepen in de VS te hervormen.

2022 Impact¹



85

Ondersteunde
non-profits



6,1 miljoen
dollar

Aan gedoneerde software



64

Agents gecertificeerd
via Career Pathways



485.000

Non-profit begunstigen
ondersteund door Zendesk



6,4 miljoen

Kennisbank-views



608.000

Opgeloste tickets



113.000
dollar

Waarde van gedoneerde
gratis diensten

¹Een aantal hier opgenomen cijfers is afgerond

Awards voor Tech for Good Impact 2022

In 2022 organiseerde Tech for Good de allereerste Impact Awards. Van juni tot oktober 2022 verzamelde het Tech for Good-team meer dan 600 aanvragen van non-profitorganisaties over de hele wereld. Het wereldwijde social impact-team van Zendesk selecteerde 25 ontvangers op basis van het voorgestelde gebruik van Zendesk-producten door elke aanvrager en passend bij de missie van de Zendesk Foundation om veerkracht te bevorderen, de gemeenschap te bevorderen en de toegang tot carrières in technologie te vergroten.

“De Tech for Good Impact Awards zijn geboren uit de wens om de impact van sociaal goede organisaties uit te breiden door hen niet alleen te voorzien van broodnodige subsidiefondsen, maar ook van technologische oplossingen”, zegt Megan Trotter, VP Social Impact bij Zendesk. “Leren over het werk dat de aanvragende organisaties over de hele wereld doen, liet ons zien hoe dringend de behoefte is aan technologie die gemeenschappen snel kan informeren en verbinden.”

Vier ontvangers ontvingen subsidies van \$ 50.000 en nog eens 21 organisaties ontvingen subsidies tussen \$ 5000 en \$ 25.000, waarbij alle 25 organisaties ook gratis Zendesk-software ontvingen. Alle organisaties hebben met succes uitgelegd hoe de Zendesk suite van klantenondersteuningsproducten hen zou helpen hun activiteiten op te schalen, de efficiëntie te verhogen, meer klanten te ondersteunen of een grotere impact te genereren. De top vier van subsidieontvangers omvat [Rare](#), een wereldleider in het stimuleren van sociale verandering voor mens en natuur; [Mobile Pathways](#), een organisatie die helpt immigranten

betrouwbare juridische informatie te krijgen via mobiele telefoontechnologie; [Globally ReUp](#), het Refugee Upskilling Program (ReUP), een programma voor personeelsontwikkeling gericht op het matchen van nieuw aangekomen Afghanen met zinvolle kansen op werk in de technologiesector; en [Spring ACT](#), 's werelds eerste chatbot die slachtoffers van huiselijk geweld steunt.



Wij geloven dat het democratiseren van de toegang tot technologie een belangrijk onderdeel is van het creëren van een rechtvaardigere samenleving. Als we sociale verandering kunnen stimuleren door non-profitorganisaties toegang te geven tot technologie die gemakkelijk te gebruiken en te implementeren is, willen we deze op grote schaal beschikbaar maken.



Adrian McDermott
CTO van Zendesk

WERELD WIJD	AMER			LATAM	EMEA		APAC
Rare	Career Village	ITDRC	Sidekick	Alma Cívica	ARDC	P3	Good Business Lab
Mobile Pathways	Change Machine	One Tree Planted	Worthy Mentoring	Asociación Civil Impacto	AMERA International	Women In Technology	Rocket Learning
Globally ReUp	DCU Next Generation	RISE/The Mom Project	Somas Proyectos Sociais		Kwanele		
Spring ACT	Freeworld	ShelterTech			Lagos Food Bank Initiative		

The Asia Foundation

Het Tech for Good-team was verheugd om in 2022 samen te werken met The Asia Foundation om impactvolle programmering te bieden aan degenen die hun carrière in de digitale economie lanceren. De samenwerking tussen Zendesk en The Asia Foundation werd oorspronkelijk in 2020 gevormd met als doel om gendergelijkheid in de regio te bevorderen. Zendesk en The Asia Foundation zijn in het verleden betrokken geweest bij veel verschillende programma's, variërend van vrijwilligersevenementen voor werknemers tot softwaredonaties en subsidiedonaties, en nu, meest recent met het Skills2Work-programma.

Het Skills2Work-programma van de Asia Foundation is bedoeld om vrouwen, werkloze jongeren en gemarginaliseerde groepen te helpen zich om te scholen, weer aan het werk te gaan en een carrière in klantervaring (CX) na te streven. Dit programma werkt nauw samen met Zendesk en deskundige CX-trainers en biedt studenten gratis brancherelevante en op certificering afgestemde CX-training. De Asia Foundation werkte ook samen met wervingpartners om de trainees te verbinden met een ecosysteem van werkgevers in de CX- en BPO-industrie. Skills2Work werd op 10 oktober 2022 in de Filipijnen met 38 deelnemers gelanceerd en er zijn plannen om begin 2023 een extra cohort in Maleisië te lanceren.



“

Het Skills2Work-programma werkt nauw samen met Zendesk en deskundige CX-trainers en biedt studenten brancherelevante en op certificering afgestemde CX-training om hun carrière een vliegende start te geven of om naar hun carrière terug te keren.

Sarah Kuruvilla

Senior Advisor, Singapore, The Asia Foundation

Urban Alchemy + Zendesk: Empowerment van community openbare veiligheid



“

Zendesk is altijd een integraal onderdeel geweest van wat we met CIRCLE doen. Wanneer er oproepen binnenkomen, luisteren onze dispatchers ernaar via Zendesk. Alle gegevens en informatie die we ontvangen, worden met Zendesk verzameld en vervolgens op straat naar medici verzonden. Het gebruik van Zendesk Explore om onze gegevens te beheren is belangrijk omdat we niet afhankelijk wilden zijn van externe gegevens. Het is belangrijk dat we ons eigen verhaal kunnen creëren en niet hoeven te wachten tot andere bureaus gegevens delen. Zendesk heeft ons echt in staat gesteld om het zelf te beheren.

Kirkpatrick Tyler

Chief of Government and Community Affairs,
Urban Alchemy

Urban Alchemy creëert transformatie waar extreme armoede en dakloosheid, psychische aandoeningen en verslaving samenkomen.

De sociale non-profit onderneming Urban Alchemy werkt aan het transformeren van gemeenschapsruimtes - en het helpen genezen van de mensen erin - met de expertise van mensen die begrijpen hoe het is om rechteloos te zijn. Met eerlijkheid en mededogen en zonder te oordelen beoordelen en dienen de beoefenaars van Urban Alchemy enkele van de meest getraumatiseerde en kwetsbare mensen in stedelijke centra. Het grootste aantal Urban Alchemy-beoefenaars is betrokken bij het bereiken van de gemeenschap. Ze werken als ambassadeurs om buurten en openbare ruimtes te kalmeren door het vormen van banden met de bewoners, het bevorderen van positief gedrag en het verbinden van mensen met diensten.

Urban Alchemy begon Zendesk te gebruiken als onderdeel van het LA CIRCLE-programma. Bij het programma worden niet-gewelddadige 911-oproepen met betrekking tot dakloosheid, geestelijke gezondheid en verslaving 24/7 naar het CIRCLE-dispatchcentrum gestuurd en fungeren Urban Alchemy-beoefenaars als eerstehulpverleners als alternatief voor de politie, waardoor niet-gewelddadige incidenten effectiever worden opgelost dan wetshandhaving. Urban Alchemy had een technologieplatform nodig waarmee het dispatchcentrum van CIRCLE oproepen kon ontvangen en routeren en gegevens kon verzamelen en configureren.

Tech for Good zal blijven samenwerken met Urban Alchemy terwijl de non-profitorganisatie tegen 2025 uitbreidt naar Austin, Texas en drie nieuwe stedelijke gebieden.

De stilte doorbreken: Hoe AI een stem geeft aan slachtoffers van huiselijk geweld

Spring ACT ontwikkelde en lanceerde 's werelds eerste chatbot die slachtoffers van huiselijk geweld in staat stelt om bewijs te verzamelen en hulp te zoeken. De chatbot Sophia is 24/7 beschikbaar en biedt volledige anonimiteit voor gebruikers. Als huidige Tech for Good-partner gebruikt Spring ACT Sunshine Conversations om de Sophia-chatbot mogelijk te maken en om slachtoffers toegang te bieden tot kritieke bronnen.

Slachtoffers kunnen met Sophia chatten over hun gewelddadige relaties, hoe ze de tekenen kunnen herkennen, wat ze moeten weten als ze van plan zijn de relatie te verlaten en, belangrijker nog, waar en hoe ze hulp kunnen vinden. Ze kunnen ook een digitale kluis maken waarin ze potentieel bewijs kunnen verzamelen van het misbruik, dat kan worden gebruikt bij voogdijbeslissingen, echtscheidingsprocedures en het verkrijgen van contactverboden met de steun van de politie.

In 2022 heeft Sophia al meer dan 11.000 mensen geholpen toegang te krijgen tot de tools en middelen die ze nodig hebben. Het verhaal van Spring ACT en de chatbot Sophia is een lichtend voorbeeld dat kunstmatige intelligentie (AI), mits op de juiste manier ingezet, ons kan helpen om menselijker te worden.

Door de samenwerking met Zendesk biedt Sophia 24/7 ondersteuning in 12 talen. Wil je Sophia bereiken, typ dan "www.sophia.chat" in je browser of zoek naar "Sophia chatbot" in je messenger-apps (Viber, Telegram of WhatsApp).



“

Sophia helpt slachtoffers niet alleen hun wettelijke rechten te begrijpen en lokale steun te vinden, maar begeleidt hen ook bij het verzamelen en opslaan van potentieel bewijsmateriaal, bijvoorbeeld hoe ze op de juiste manier foto's kunnen maken van fysiek of emotioneel misbruik.

Rhiana Spring

Oprichter + CEO, Spring ACT

Milieu- impact

Klimaatverandering is de meest complexe uitdaging waarmee onze menselijke samenleving wordt geconfronteerd, en we bevinden ons nu op een cruciaal moment om de toekomst van onze planeet vorm te geven.

Volgens het [nieuwste World Economic Forum Global Risks Report](#) zijn meer dan de helft van de belangrijkste wereldwijde risico's op korte en lange termijn milieu- en klimaatkwesties. En we weten dat de gemeenschappen die het minst bijdragen aan klimaatverandering vaak het meest lijden, hetgeen de wereldwijde gelijkheidsproblemen verergert.

De [nieuwste klimaatwetenschap](#) toont aan dat de wereldwijde temperatuurstijgingen boven het pre-industriële niveau moeten worden beperkt tot 1,5 °C om onze menselijke samenleving een kans te geven om de verwoestende gevolgen van klimaatverandering te voorkomen. Om de wereldwijde temperatuurstijging te beperken tot 1,5 °C, moet de wereldwijde uitstoot van broeikasgassen (BKG) drastisch worden verminderd, en in de tussentijd moeten we de reeds uitgestoten koolstofdioxide tegen 2050 met 5 tot 10 gigaton per jaar uit de atmosfeer verwijderen - ongeveer het equivalent van de jaarlijkse uitstoot van de Verenigde Staten.

Bij Zendesk geloven we dat bedrijven een cruciale rol spelen bij het creëren van een duurzame en bloeiende planeet. Daarom zetten we ons in om onze hele waardeketen CO₂-vrij te maken en bij te dragen aan een op 1,5 °C afgestemde toekomst door een strategie van “reduceren, verminderen en intensiveren.”

Klimaatverandering is een wereldwijd probleem dat iedereen treft, en geen enkel land, overheid of bedrijf kan het alleen aanpakken. We moeten collectieve en gezamenlijke acties ondernemen om de uitdaging samen aan te pakken. In 2022 sloot Zendesk zich aan bij de [Business Sustainability Roundtable \(BSR\)](#)-, [Business Council on Climate Change \(BC3\)](#)- en [GreenBiz Executive Network \(GBEN\)](#)-communities, in de hoop samen te werken met andere marktleiders om cruciale kwesties op het gebied van duurzaamheid van bedrijven aan de oppervlakte te brengen, van anderen te leren en te reageren op gemeenschappelijke uitdagingen in de sector.



Reduceer de uitstoot van de waardeketen in overeenstemming met de nieuwste klimaatwetenschap



Verminder de wereldwijde uitstoot door de aankoop van hoogwaardige CO₂-compensaties



Intensiveer CO₂-verwijderingstechnologieën en stap over op een netto nuleconomie

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



Onze uitstoot reduceren

Het reduceren van de uitstoot van ons bedrijf is altijd onze topprioriteit geweest. We hebben de afgelopen jaren grote vooruitgang geboekt en we zijn vastbesloten om onze emissies voortdurend te verminderen met een snelheid en schaal die in lijn is met de nieuwste klimaatwetenschap. In 2022 hebben we ons samen met 4000+ toonaangevende bedrijven aangesloten bij het Science-Based Targets Initiative (SBTi), waarbij we ons ertoe verbinden aanvullende doelen te stellen om continue emissiereductie in onze hele waardeketen te stimuleren.



Wereldwijde vastgoedkantoren

Onze wereldwijde vastgoedkantoren zijn plaatsen waar onze medewerkers samenwerken en persoonlijk contact maken, en ze zijn de belangrijkste bron van onze Scope 1 en 2 operationele broeikasgasemissies. Door 100 procent hernieuwbare elektriciteit te bereiken, het ontwerp en de bouw van onze nieuw gehuurde kantoren af te stemmen op toonaangevende normen voor groen bouwen wereldwijd, en te leunen op een digital-first beleid, werden de operationele emissies van ons kantoor met 47 procent verminderd ten opzichte van het niveau van 2019.

- **Onze 100% hernieuwbare elektriciteitsstrategie**
Sinds 2020 hebben we ons doel van 100 procent hernieuwbare elektriciteit bereikt door ons in te schrijven voor de groene tariefprogramma's van lokale nutsbedrijven en voor de rest van de kantoren Energy Attributes Certificates (EAC's) te kopen in samenwerking met een marktexpert genaamd "Climate Impact Partners." We blijven mogelijkheden evalueren om verhuurders te betrekken en onze strategie voor hernieuwbare energie te verbeteren, met als doel de wereldwijde overgang naar schone energie te helpen versnellen.
- **Werken in een duurzaam gebouwde omgeving**
We zorgen ervoor dat het ontwerp en de bouw van onze nieuw gehuurde kantoren voldoen aan de toonaangevende normen voor duurzaam bouwen. In 2022 ontvingen we certificeringen voor groen bouwen voor twee nieuwe kantoren in Montreal, Canada, en Krakau, Polen. En we benchmarken voortdurend de prestaties van gebouwen en evalueren mogelijkheden voor verbetering van de energie-efficiëntie met behulp van onze duurzaamheidsscorekaart voor kantoren.
 - Ons onlangs voltooide Collaboration Center in Krakau, Polen, is speciaal ontworpen voor persoonlijke samenwerking en gemeenschapsofbouw.

Product engineering en data hosting

Tegenwoordig verbruiken datacenters 2 procent van de elektriciteit in de wereld; tegen 2030 zou dat cijfer kunnen oplopen tot 8 procent. Het product van Zendesk draait in de openbare cloud en een groot deel van onze Scope 3-emissies is afkomstig van ons cloudgebruik. Bij Zendesk Engineering wilden we de milieu-impact van het gebruik van onze producten naar de voorgrond brengen. Dit houdt in dat we begrijpen hoe de beslissingen die we in de cloud nemen van invloed zijn op het milieu en die informatie gebruiken om zeer efficiënte, goed onderhouden en goed ontworpen systemen te leveren.

In 2022 hebben we onze capaciteit vergroot om de koolstofvoetafdruk van onze engineeringssystemen in de cloud te meten en hebben we een datagestuurde aanpak gevolgd om onze rekenbronnen te optimaliseren, waardoor onze koolstofvoetafdruk is verkleind.

Door onze cloudleverancier in te schakelen om op gebruik gebaseerde milieu-impact te delen en gebruik te maken van de koolstofvoetafdrukgegevens van een open-sourceproject, samen met onze eigen interne analyse-tooling, konden we ons cloudgebruik analyseren aan de hand van een lens van duurzaamheid. We kunnen nu onze ecologische voetafdruk in de cloud visualiseren per regio, cloudproduct, Zendesk-product en nog veel meer. Belangrijk is dat we, omdat we de efficiëntie van onze systemen voortdurend verbeteren, nu de impact kunnen volgen.

We hebben ons cloudgebruik in 2022 geoptimaliseerd via een groot organisatieoverschrijdend initiatief. Door het serverpark te upgraden dat onze applicatie- en databaselagen ondersteunt, konden we de efficiëntie en prestaties van ons product aanzienlijk verbeteren en de bijbehorende broeikasgasemissies verminderen.

Toeleveringsketen

Onze leveranciers zijn een cruciaal onderdeel van ons zakelijk succes. Bij Zendesk Procurement geloven we dat het eenvoudig houden niet betekent dat we onze integriteit in gevaar brengen, en we verwachten van onze leveranciers dat ze handelen volgens de hoogste ethische normen in overeenstemming met onze Gedragscode voor leveranciers en dat ze met ons samenwerken in ons collectieve duurzaamheidsstraject.

Meer dan 90 procent van de jaarlijkse broeikasgasemissies van Zendesk is afkomstig van onze upstream-leveranciersactiviteiten. Daarom werken onze inkoop- en duurzaamheidsteams samen om duurzaamheid te verankeren in onze leveranciersrelaties en inkoopactiviteiten.

- We hebben duurzaamheidsgerelateerde verwachtingen, waaronder het jaarlijks bekendmaken van milieugegevens en het stellen van wetenschappelijk onderbouwde klimaatdoelen, toegevoegd aan onze gedragscode voor leveranciers, die onze leveranciers helpt de waarden en verwachtingen van Zendesk te begrijpen.
- In 2022 zijn we begonnen met het inbedden van duurzaamheid in driemaandelijke bedrijfsbeoordelingen bij een aantal van onze belangrijkste strategische leveranciers, wat aangeeft hoe de vooruitgang van leveranciers op het gebied van duurzaamheid wordt gewaardeerd in onze zakelijke relaties.
- We werken aan het vaststellen van ons eigen Scope 3-doel op basis van wetenschap, dat een doelstelling voor leveranciersbetrokkenheid zal omvatten die we zullen implementeren om systemische acties op het gebied van emissiereducties in de waardeketen te stimuleren.

Zendesk streeft er ook naar om een milieuvriendelijke leverancier voor onze klanten te zijn. We zijn er trots op dat we onze milieugegevens en details van onze duurzaamheidsprogramma's jaarlijks aan 30+ klanten bekendmaken via het EcoVadis-duurzaamheidsplatform en aan nog veel meer klanten via vragen van klanten. We hopen dat onze duurzaamheidsinspanningen en vooruitgang klanten kunnen helpen hun duurzaamheidsdoelen te bereiken.

Reizen en thuiswerken

We hebben een digital-first beleid geïmplementeerd, waardoor onze medewerkers op afstand kunnen werken als dat nodig is en kunnen reizen voor zakelijke evenementen. Onze zakenreisgerelateerde emissies zijn tussen 2019 en 2022 met meer dan 80 procent verminderd. Hoewel zakenreizen nu slechts 5 procent van onze totale voetafdruk in de waardeketen uitmaken, erkennen we dat het een belangrijke manier is om contact te maken met onze klanten en gemeenschappen, en we blijven leunen op ons digital-first beleid om onze wereldwijde reisemissies te beperken en tegelijkertijd andere belangrijke zakelijke prioriteiten in evenwicht te houden.

Ons digital-first beleid betekent ook dat de meeste van onze medewerkers nu vanuit hun thuishkantoor werken, energie verbruiken en broeikasgasemissies genereren. Onze medewerkers zijn onze change agents en moeten een grote rol spelen in het maken van een positieve impact op onze planeet. Daarom hebben we in 2022 een vrijwillige, bedrijfsbrede enquête gelanceerd waarin werknemers werden gevraagd naar het energieverbruik en duurzaamheidspraktijken van thuishkantoren. Bijna de helft van de Zendesk-medewerkers reageerde op de enquête.

We analyseerden de enquêtegegevens, deelden inzichten met onze medewerkers en kwantificeerden voor het eerst de broeikasgasemissies van de thuishkantoren van onze werknemers (zie ESG-tabel). Daarnaast hebben we een [Work From Home Sustainability Toolkit](#) ontwikkeld, die aanbevelingen bevat voor het verminderen van het energieverbruik en de CO2-emissies van thuishkantoren, om onze werknemers te begeleiden en in staat te stellen om op de meest milieuverantwoorde manier van thuis uit te werken.



Laptopcomputers, externe monitors en bureaulampen zijn de top drie elektronica die wordt gebruikt in de thuishkantoren van respondenten. Bijna driekwart van de respondenten gebruikt twee monitors.

17% van de respondenten is ingeschreven in een groene-stroomprogramma en 31% wil graag deelnemen.

10% van de respondenten heeft hernieuwbare energie thuis.

7% van de respondenten compenseert hun CO2-uitstoot en 45% is geïnteresseerd in meer informatie over hoe dit te doen.



Foto afkomstig van: *Climate Impact Partners*

Het verminderen van wereldwijde emissies en het bereiken van CO2-neutraliteit

Naast het transformeren van onze bedrijfsactiviteiten en het stimuleren van incrementele vooruitgang bij het verminderen van onze eigen waardeketenemissies in overeenstemming met de SBTi-normen, weten we dat we kansen hebben om onmiddellijke impact te creëren door de wereldwijde broeikasgasemissies op maatschappelijk niveau te verminderen door CO2-compensatieprojecten te kopen.

In 2022 zijn we er trots op dat we al onze klanten een CO2-neutraal product hebben geleverd, wat betekent dat alle emissies van onze productwaardeketen, inclusief operationele emissies op kantoor, gegevenshosting en aan productengineering gerelateerde emissies, worden verminderd en gecompenseerd. Ook hebben we CO2-neutraliteit bereikt op de zakelijke reizen en woon-werkgerelateerde emissies van onze werknemers, inclusief emissies van hun thuishkantoren, die worden beschouwd als “virtuele woon-werkverkeeremissies” op basis van het BKG-protocol.

Door samen te werken met [Climate Impact Partners](#), kochten we CO2-kredieten uit een portfolio van hoogwaardige CO2-compensatieprojecten en pasten we deze toe om onze resterende emissies van productactiviteiten en reizen van werknemers te compenseren. Het bereiken van CO2-neutraliteit zet in wezen een interne prijs op de koolstofvoetafdruk van Zendesk, waardoor de uitstoot van onze bedrijfsactiviteiten verder wordt verbeterd.

De impact van CO2-compensatie maximaliseren

Hoewel we de onvolmaaktheid van de vrijwillige CO2-markt erkennen, denken we dat het een cruciaal en geldig mechanisme is om de klimaatcrisis te verzachten.

Als softwarebedrijf voor klantenservice met producten die gericht zijn op het verbeteren van klantrelaties, geven we veel om vertrouwen en de relaties die we hebben met de natuur en onze gemeenschappen. Daarom richt ons CO2-compensatieprogramma zich op hoogwaardige, geverifieerde CO2-compensatieprojecten die zich over de hele wereld uitstrekken en co-voordelen creëren voor lokale ecosystemen en gemeenschappen. Terwijl we de integriteit en de impact van compensatie op CO2-reductie waarborgen, streven we er ook naar om bredere VN-doelstellingen voor duurzame ontwikkeling (SDG's) te bevorderen.

Al onze CO2-compensatieprojecten zijn in overeenstemming met toonaangevende verificatienormen die zijn goedgekeurd door de [International Carbon Reduction and Offset Alliance \(ICROA\)](#), zoals de Gold Standard. En naast het verminderen van CO2-emissies, hebben onze projecten aanzienlijke sociale en economische gevolgen voor lokale gemeenschappen gecreëerd, waaronder het stoppen van biodiversiteitsverlies, het verbeteren van de toegang tot schoon water, het bevorderen van gendergelijkheid en het creëren van fatsoenlijke werkgelegenheid.

CO2-verwijdering intensiveren

Om netto nul en een wereld van 1,5 °C te bereiken, moeten we vertrouwen op de grootschalige inzet van CO2-verwijderingstechnologieën, die koolstofdioxide uit de atmosfeer verwijderen en voor lange tijd opsluiten. In tegenstelling tot compensatieprojecten voor CO2-reductie, bevinden CO2-verwijderingstechnologieën zich in een zeer vroeg stadium. De markt is nog steeds erg in opkomst en heeft stabiele en voorspelbare financiële steun nodig om te groeien.

Bij Zendesk zijn we in 2020 begonnen met het ondersteunen van op engineering gerichte technologieën voor CO2-verwijdering. Het initiatief werd oorspronkelijk gefinancierd door ons software-engineeringteam, door de kostenbesparingen van productactiviteiten en datahosting te herinvesteren. En we hebben getest met investeren in een aantal high-impact, engineering-gerichte technologieën zoals directe luchtavfang.

We leerden al snel dat de meest nuttige rol voor Zendesk is om sterke vraagsignalen naar de markt te sturen en te pleiten voor meer volwassen marktstandaarden en -protocollen. En we streven ernaar om de impact van ons programma op te schalen en te maximaliseren. In 2022 hebben we ons voor de lange termijn geëngageerd om te investeren in permanente CO2-verwijderingstechnologieën van nu tot 2030 door samen te werken met andere klimaatleiders in de Frontier- and Watershed-gemeenschappen. Onze gezamenlijke fondsen zullen tussen nu en 2030 worden besteed aan de aankoop van permanente CO2-verwijdering van leveranciers die veelbelovende en innovatieve oplossingen bouwen.

- Frontier is een geavanceerde marktverbintenis die de groei van de permanente CO2-verwijderingssector katalyseert en is opgericht door Stripe, Alphabet, Shopify, Meta en McKinsey Sustainability. We sluiten ons aan bij het initiatief naast Watershed, een bedrijfsklimaatplatform dat Zendesk helpt bij het volgen, beheren en rapporteren van onze broeikasgasemissies.

Door toewijding en partnerschap met andere marktleiders hopen we sterke vraagsignalen naar de markt te sturen en onze collectieve koopkracht te gebruiken om de technologieën te intensiveren en op te schalen.

Beheer van milieugegevens

Wij denken dat hoogwaardige en bruikbare milieugegevens de basis vormen van een effectieve duurzaamheidsstrategie en onze inzet voor transparantie. In 2022 hebben we robuuste maatregelen geïmplementeerd om data governance te verbeteren.

1. We hebben gegeveuseigenaren van cross-functionele afdelingen betrokken en meer feitelijke bedrijfsactiviteitsgegevens verzameld in vergelijking met eerdere jaren, wat resulteerde in nauwkeurigere metingen van de milieu-impact, waaronder energieverbruik, CO2-emissies en vooruitgang ten opzichte van onze doelen.
2. In samenwerking met Watershed hebben we onze CO2-boekhoudingsmethoden voor Scope 1, Scope 2 en Scope 3 voortdurend verbeterd om ervoor te zorgen dat onze meting volledig en conservatief is, waar dat ook nodig is.
3. We hebben een intern beoordelings- en goedkeuringsproces geïmplementeerd om twijfelachtige gegevens te markeren voor verder onderzoek en mogelijke correctie, om de nauwkeurigheid van de gegevens te garanderen voordat gegevens werden ingediend bij interne en externe rapportage.
4. Voor het eerst hebben we Apex, een onafhankelijke verificateur van een derde partij, ingeschakeld en een beperkte betrouwbaarheidsbeoordeling voltooid van onze belangrijkste milieustatistieken, waaronder onze Scope 1- en 2-emissies en vooruitgang in de richting van het doel van 100 procent hernieuwbare elektriciteit.

De milieugegevens die in dit rapport worden vermeld, worden voornamelijk gebruikt om de impact van ons bedrijf op het milieu te kwantificeren, onze vooruitgang en kansen te analyseren, onze duurzaamheidsstrategie en actieplannen te ontwikkelen en interne en externe belanghebbenden te betrekken.

Werknemerscultuur en -inclusiviteit

Onze cultuur en waarden

We werken bewust aan een cultuur waarin alle werknemers zich gesterkt voelen om tijdens hun werk helemaal zichzelf te zijn. Voor ons betekent dat het naleven van de waarden die bepalen wie we zijn en waar we voor staan. We zorgen er bijvoorbeeld voor dat onze werknemers kunnen groeien en zich kunnen ontwikkelen en intensiveren onze inzet voor diversiteit, gelijkheid en inclusie (DEI) in onze community's en ons bedrijf.

Onze cultuur wordt ook weerspiegeld in waar en hoe we werken. Toen de pandemie toesloeg, zijn we, net als veel andere bedrijven, overgestapt op volledig werken op afstand. Dankzij onze cloudgebaseerde tools en technologieën bleven we samenwerken, los van elkaar. We waren op weg naar een hybride manier van werken na de pandemie, waarbij een deel van onze werknemers volledig op afstand zou zijn en een deel hybride zou zijn (minstens twee dagen per week vanuit onze kantoren werken). Naarmate de tijd verstreek, erkenden we dat we niet alleen productief konden blijven wanneer we op afstand werkten, maar dat we ook floreerden! We waren in staat om inclusiever te zijn, we waren in staat om talent te ontmoeten waar dat zich bevond (steeds meer weg van de kantoorlocaties), onze teamgenoten waren betrokken (zoals blijkt uit de resultaten van onze enquête), onze leiders hadden zich goed aangepast aan het leiden op afstand en flexibiliteit was een belangrijk belang bij het aantrekken en behouden van onze teamgenoten. Onze verwachtingen – en die van onze collega's – over onze manier van werken waren veranderd.

In 2022 hebben we onze digital-first manier van werken verder ontwikkeld om eerst op afstand te werken, waarbij we verplichte dagen per week op kantoor hebben verwijderd en 98 procent van onze werknemers voornamelijk op afstand hebben laten werken, terwijl we hen de flexibiliteit en keuze bieden om te bepalen waar ze hun beste werk hebben gedaan, of dat nu thuis is, vanaf een Zendesk-werkplek of een andere locatie, volledig flexibel zijn. We erkennen dat digital first niet alleen digitaal betekent. We waarderen de kracht van menselijke verbinding in het echte leven, dus we zijn bewust over wanneer we persoonlijk samenkomen, en dat is in de eerste plaats voor verbinding en samenwerking.



In 2022 zijn we doorgegaan met het inbouwen van digital first in onze werknemerservaring door een kenniscentrum te creëren om best practices te delen, functionele how-we-work-plannen te bouwen om digital first tot leven te brengen voor elk team, te blijven experimenteren met hoe we werken (zoals via hybride meetups en sociale communityclubs voor mensen om verbinding te maken in dezelfde plaats), en het herontwerp van onze kantoorlocaties om het grootste deel van onze ruimte te laten wijden aan samenwerking en verbinding.

Onze werknemers delen direct de impact van digital first op hun leven (“[What I love about digital first](#)”). Het heeft hen in staat gesteld om zich meer betrokken, verbonden en productief te voelen, en het heeft bijgedragen aan het creëren van een betere werkomgeving voor zowel zichzelf als hun gezin:



Minder reistijd = meer gezinstijd



Volledig op afstand werken bij Zendesk liet me de echte betekenis van de balans tussen werk en privé zien. Ik heb nu meer tijd om eten voor mijn kinderen klaar te maken, ze op school af te zetten en ze te helpen met hun studie. Het heeft mijn pendelstress verminderd omdat ik geen 2,5 uur hoef te besteden om op mijn werk te komen. En het heeft me ook geholpen geld te besparen omdat ik niemand hoef te betalen om voor [mijn kinderen] te zorgen. Mijn kinderen voelen zich nu veilig omdat ze weten dat ik bij hen ben. Thuiswerken geeft me meer tijd om met mijn gezin door te brengen, wat me helpt om mijn taken productief en met verhoogde motivatie aan te pakken.



Augela Solis

RevOps Deal Support Analyst

Door volledig flexibel te zijn, heb ik doordeweeks meer tijd met mijn zoon kunnen doorbrengen. Als ik naar kantoor zou moeten pendelen, zou ik mijn zoon door alle reistijd waarschijnlijk niet zien, omdat ik rond 7.30 uur zou vertrekken (wanneer hij nog slaapt) en om 19.00 uur terug zou komen (wanneer hij zou slapen). Het is geweldig dat ik nu samen met mijn gezin meer herinneringen kan creëren.



Dave McGinn

Senior Software Engineer



Flexibiliteit om wereldwijd in contact te komen met teamgenoten



Digital first heeft mij in staat gesteld om op een zeer positieve manier te werken. Ik kan coördineren, samenwerken en tijd spenderen met collega's over de hele wereld. Ik voel me nu meer verbonden dan ooit tevoren.



Beryl Baker

Manager, Creative Production

Ik heb twee maanden gewerkt vanuit Lissabon, Portugal. We hadden een gezellige kleine Airbnb in een centrale buurt met een zeer lokale sfeer. Hoewel het betekende dat zeer vroege ochtenden overlaptten met tijdzones in Azië, betekende het ook een gunstiger tijdzone om deel te nemen aan meer wereldwijde teamvergaderingen. Ik voelde me echt beter verbonden met mijn wereldwijde collega's en zakenpartners. Ik kwam helemaal verfrist terug naar Singapore.



Alaina Franklin

RVP, Klantbegeleiding



Flexibiliteit voor zelfontplooiing



Digital first betekent voor mij flexibiliteit voor mijn zelfontplooiing. In de afgelopen twee jaar, toen ik niet naar mijn werk hoefde te pendelen en ik mijn tijd efficiënter kon beheren, had ik de kans om twee leiderschapsprogramma's voor zelfontwikkeling te volgen. De programma's gaven me leiderschapsinzichten en best practices buiten mijn eigen werkomgeving, met een externe coach, collega's en instructeurs. Ik kreeg de kans om meer te leren over wat leiderschap inhoudt en deze lessen elke dag van mijn leven bij Zendesk in de praktijk te brengen, naarmate ik verder kom in mijn carrière.



Maria Di Martino

Group Manager, Communications



Flexibiliteit om een carrière op een andere locatie na te streven



Verhuizen van een grote stad als Warschau naar Kopenhagen was een grote verandering voor mij. Ik heb er altijd van gedroomd om naast de zee te wonen, en hier ben ik. Ik ben ook verhuisd voor een betere werkbalans voor mij en mijn gezin. Door thuis te werken, heb ik meer tijd om mijn passie met mijn kinderen te delen, namelijk muziek, en gewoon meer tijd met hen door te brengen. Mijn kinderen hebben betere kansen voor hun toekomstige leven, omdat Denemarken een van de beste schoolsystemen in Europa heeft. Ze spreken minstens drie talen vloeiend, Pools, Deens en Engels, en nog veel meer. Dankzij 'digital first' waardeer ik deze kans enorm!



Sebastian Ciejak

Klantbegeleidingsmanager

We zorgen voor onze werknemers

De voordelenstrategie van Zendesk bekijkt geestelijke gezondheid door de lens van **zorg voor de hele persoon over meerdere welzijnspijlers**. Vanwege de verbinding die geestelijke gezondheid heeft met fysieke gezondheid en andere aspecten van het leven van een werknemer, omvat de holistische benadering van het bedrijf het volgende:

- **Lichamelijk welzijn:** Beweging en mindfulness met mentale en fysieke fitnesspartners en apps, evenals virtuele yoga-, fitness- en meditatielessen.
- **Geestelijk welzijn:** Toegang tot therapeuten via ons platform voor geestelijke gezondheid en het hulpprogramma voor werknemers, samen met een app voor mentale fitheid om de veerkracht te verbeteren en stress en angst te verminderen.
- **Financieel welzijn:** Financiële educatie en coaches via het platform voor geestelijke gezondheid helpen angst als gevolg van financiële problemen te verminderen.
- **Gemeenschap en sociaal welzijn:** Een breed scala aan programma's binnen en buiten Total Rewards die de harmonie tussen werk en privé bevorderen en de sociale verbondenheid versterken.

Inclusieve ondersteuning voor onze werknemers

De zorg voor onze medewerkers en hun gezinnen is van fundamenteel belang voor de manier waarop we zaken doen. Een van de manieren waarop we dit doen, is door inclusieve gezondheids- en welzijnsvoordelen te bieden. De fysieke en emotionele tol van de afgelopen jaren is ongekend. Daarom hebben we onze voordelen herzien om ervoor te zorgen dat we een holistisch aanbod hadden dat de ondersteuning biedt die onze werknemers nodig hebben, ongeacht waar ze zich bevinden op hun persoonlijke en professionele reizen. Hieronder vindt u slechts enkele hoogtepunten van de inclusieve voordelen die we onze medewerkers bieden.



16+ weken betaald ouderschapsverlof voor bevallende en niet-bevallende ouders



Draagmoederschap, adoptie en gezinsvormingsfondsen



3 weken zwangerschapsverlof, ook voor abortus en miskraam



10 dagen noodverlof, inclusief COVID-19 zelfzorg en mantelzorg



Toegang tot geestelijke gezondheid en coachingsmiddelen



Royale PTO en maandelijkse Recharge Friday (2022)



Back-up kinderopvang via care.com (indien beschikbaar)



Betaald verlof voor uitgezonden militairen/reservisten

“

Het uitgebreide militaire verlofbeleid van Zendesk was een uitkomst toen ik werd opgeroepen om te dienen in Operation Allies Welcome, na de val van Afghanistan. Dankzij dit programma kon ik mij zonder extra financiële stress concentreren op het uitvoeren van de missie die voor mij lag. Je hele wereld staat op zijn kop als je wordt opgeroepen. Het heeft invloed op uw vermogen om dagelijkse taken, eisen van het gezinsleven, huisvesting, voedsel, enz. uit te voeren, dus elke hulp van een werkgever om een bepaald aspect daarvan gemakkelijker te maken voor het leven van het dienstlid is uiterst waardevol en blijft niet onopgemerkt.



Nick Klauer

Staff Software Engineer en
Staff Sergeant, U.S. Reservist van het leger

Je carrière bij Zendesk laten groeien en ontwikkelen

We zijn trots op onze bedrijfscultuur en het maakt ons blij dat onze werknemers en anderen erkennen hoe bijzonder die is.

85% zou Zendesk aanbevelen als een fijne plek om te werken.

90% zegt dat Zendesk zich inzet voor diversiteit, gelijkheid en inclusie

86% zegt dat ze zich op het werk als persoon verzorgd voelen

We investeren in het laten groeien van onze mensen terwijl we onze organisatie laten groeien. Het creëren van gelijke toegang tot ervaringen, leiderschap en onderwijs maakt ons beter als mensen, een organisatie en een gemeenschap. Mensen komen naar Zendesk om hun carrière bij Zendesk te laten groeien. Die reis begint op het moment dat ze besluiten om bij Zendesk te gaan werken en gaat door tijdens hun ontwikkelings- en carrièretraject.

In 2022 hebben we een verfijnd performance management framework geïntroduceerd dat prioriteit geeft aan de groei en ontwikkeling van medewerkers. Het richt zich op het creëren van een cultuur waarin verwachtingen duidelijk zijn, werknemers frequente en constructieve feedback ontvangen die de groei versnelt, en werknemers worden ontwikkeld om meer te doen, zowel in hun huidige rol als in de richting van toekomstige carrière doelen.

Sluit je aan bij de koplopers in klantenservice...

Meer dan 1700 werknemers begonnen hun carrière bij Zendesk in 2022 via een 100 procent virtueel New Hire Onboarding-programma.

- **Geef terug:** Tijdens het onboarding-programma maakten deelnemers “we denken aan je”-kaarten voor aan huis gebonden senioren en andere partners van de Zendesk Foundation. Bovendien kregen werknemers een cadeaubon van 25 dollar voor een goed doel naar keuze via Global Giving. In 2022 werden duizenden wenskaarten gemaakt ter ondersteuning van verschillende wereldwijde non-profitorganisaties.
- **Steun elkaar:** Ter ondersteuning van wereldwijde diversiteit, gelijkheid en inclusie bieden we alle werknemers een ‘Allyship Toolkit’, waarmee ze support kunnen bieden aan hun community en op hun werkplek.

...en bouw hier een carrière op

In 2022 hielpen we onze werknemers verder te groeien via promoties en andere vormen van interne mobiliteit, zoals het veranderen van baan om weer het gevoel te krijgen aan “iets nieuws” te beginnen.

17,2 procent van de werknemers werd gepromoveerd en 1,6 procent van de werknemers stapte over naar een nieuwe rol en flexibiliseerde hun mobiliteit in 2022!

Leiderschapsverwachtingen

Managers kunnen carrièrepaden mogelijk maken door de groei- en ontwikkelingsaspiraties van werknemers te ondersteunen. Door inclusief gedrag bevordert ons leiderschap gelijkheid in het ondersteunen van talent en de diversiteit van onze community. De belangrijkste aspecten van dit inclusieve leiderschap zijn: **leiding geven aan jezelf, leiding geven aan het bedrijf en leiding geven aan je team.**

Managers die op deze manier leiderschap belichamen, stimuleren verbinding en samenwerking in ons bedrijf zodat we effectiever en daadkrachtiger worden.



Het opbouwen van inclusief leiderschap op grote schaal is essentieel om de toekomst van Zendesk vorm te geven. Managers beïnvloeden elke dag de ervaring van kandidaten en werknemers door de manier waarop ze zich gedragen en onze waarden uitdragen. Onze leiders zijn van cruciaal belang om onze diverse, internationale, digitaal-georiënteerde community de mogelijkheid te geven zich te ontwikkelen op de weg van goed naar toonaangevend.



Michelle Saurin

Senior Director, Talent & Leadership Development bij Zendesk

Geef leiding aan jezelf

Rolmodel

- **Wees verantwoordelijk** voor je acties
- **Communiceer** doelgericht en duidelijk
- **Wees flexibel**

Geef leiding aan je team

Leg verbindingen

- **Stimuleer saamhorigheid en** inclusief leiderschap
- Bevorder **digitale** manieren van werken
- **Stimuleer de ontwikkeling** van jezelf en van anderen

Geef leiding aan het bedrijf

Kijk om je heen

- Werk functieoverschrijdend samen
- **Ken ons bedrijf**, onze klanten en ons product
- **Focus op resultaten en impact**



1,700+

werknemers volgden een formeel leerprogramma



6,000+

actieve gebruikers voltooiden 260.000+ items binnen ons leer- en ontwikkelingsplatform



\$ 1,76 miljoen

aan leergeld werd besteed aan persoonlijke ontwikkeling

“

Mijn begeleider heeft me geleerd om gesprekken en interacties zo te benaderen dat er een positieve sfeer ontstaat waar iedereen baat bij heeft, en om uitdagingen als een gemeenschappelijk doel te zien waar we samen naartoe kunnen werken. Deze nieuwe manier om gesprekken te benaderen is enorm waardevol en zal een blijvende invloed hebben op mijn welzijn en prestaties. Ik ben er erg dankbaar voor!

Deelnemer BetterUp Program

Bouwen aan een diverse, rechtvaardige en inclusieve cultuur

Accountability Leadership Sprint

Live, gestructureerd leren dat gedurende 10 weken wordt geleverd aan de leidinggevenden van Zendesk; lanceerde een gratis asynchroon pad in eigen tempo.

600+ deelnemers

Ignite

Een mentorschap- en coachingprogramma ontworpen om onze best presterende, ondervertegenwoordigde talenten versneld te ontwikkelen.

110 deelnemers

Accelerate

Leiderschapsprogramma op midden- tot hoog niveau gericht op leidinggeven in omgevingen met extreme groei en verandering

120+ deelnemers

BetterUp

Een individueel coachingsprogramma gericht op toppresterders om hen te helpen zich te ontwikkelen als persoon en te inspireren als leider.

3000+ coachingsessies afgerond

Illuminate

Zendesks Leadership Fundamentals Program voor nieuw aangenomen en net gepromoveerde personeelsmanagers richt zich op sociale, praktisch toepasbare managementvaardigheden.

290 deelnemers

Manager Essentials

Driemaandelijke workshop en aanvullende asynchrone gids die de basis leggen voor de verwachtingen van het leiden van anderen bij Zendesk.

224 deelnemers aan de workshop

Career Week

Een speciale week voor alle werknemers gericht op loopbaaneigendom en ontwikkelingsmogelijkheden om de voortdurende loopbaanontwikkeling te ondersteunen.

1164 deelnemers

Onze werknemercommunities

Werknemerscommunities spelen een belangrijke rol bij het opbouwen van onze inclusieve cultuur. Ze verheffen de stem van ondervertegenwoordigde groepen binnen en buiten Zendesk en bieden ruimtes waar iedereen zich welkom, gesteund en gesterkt kan voelen. Werknemerscommunities hebben een directe invloed op ons bedrijf en onze cultuur met de nadruk op:

- **Carrière:** Toekomstige leiders vormen en onze talentnetwerken uitbreiden
- **Verbinding:** Verbinding en verbondenheid vergroten
- **Community:** Uitbreiding van markt bereik en externe impact
- **Cultuur:** Versterking van rechtvaardigheid en inclusie



“

In 2022 bracht The Village EC in EMEA ouders en verzorgers in heel Europa samen via levendige uitwisselingen op onze Slack-kanalen en via evenementen die zijn samengesteld om onze communityleden zich gewaardeerd en welkom te laten voelen. Een van onze hoogtepunten van 2022 was een gesprek bij de open haard met een bekende Europese marketingleider, moeder en professionele ontwikkelingscoach tijdens de EMEA Inclusion Week van Zendesk. Deelnemers deelden dat het evenement hartverwarmend was en wij als EC-leiders zijn gemotiveerd door de wetenschap dat zorgverleners bij Zendesk weten dat Zendesk voor hen zorgt.



Saskia Stähle-Thamm, Communications Manager en
Dee Costello, Talent Acquisition Partner, Global Co-Leads voor The Village

“

Het was een geweldige ervaring om deel uit te maken van het leiderschapsteam van Women at Zendesk. Ik heb collega's uit alle regio's en alle afdelingen ontmoet en onze ervaringen en best practices gedeeld. Deelname aan deze gemeenschap zorgt ervoor dat ik me gesteund, gehoord en begrepen voel. Het zorgt er ook voor dat ik me meer verbonden voel met mijn collega's. Ik ben zo trots op de wereldwijde evenementen die we hebben georganiseerd die gelegenheden hebben gecreëerd om te leren, te onderwijzen, te delen en contact te maken rond gemeenschappelijke doelen, zoals dagelijkse empowerment en bondgenootschap.

Celine Foubert

Senior Enterprise Marketing
Manager, Frankrijk, en Global Lead
voor Women at Zendesk



Peer Circles

Een hoogtepunt van de 2022 Employee Community-initiatieven waren onze Peer Circles, geleid door onze Mosaic Employee Community. Deze Circles zijn een reeks gesprekken bij de open haard met senior personeel en een intieme groep leden van de werknemersgemeenschap (minder dan 10 per kring) om onderwerpen voor professionele ontwikkeling te bespreken die door onze medewerkers zijn geselecteerd. Daarnaast heeft de EC lijsten samengesteld met boeken die door onze leidinggevendenden worden aanbevolen om voortdurende persoonlijke en professionele ontwikkeling voor EC-leden te bevorderen. Dit grassroots-initiatief breidde de blootstelling van leden aan verschillende ontwikkelingsonderwerpen uit en bood directe toegang tot de C-suite voor onze diverse werknemersgroepen, wat resulteerde in het creëren van zinvolle verbindingen.

Investeren in onze Employee Community-leiders

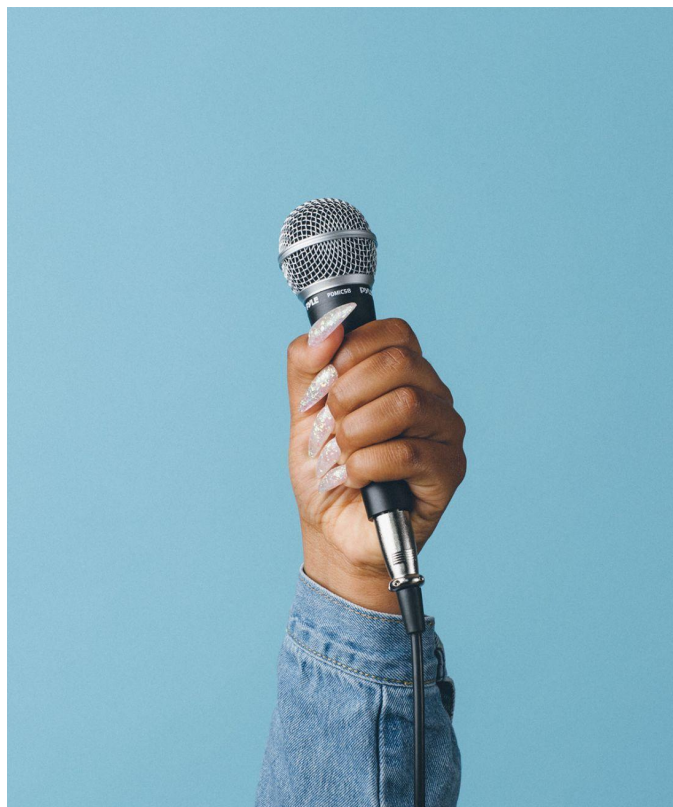
Als erkenning voor de bijdragen van onze leiders in de Employee Community en de belangrijke leiderschapsrol die zij bij het bedrijf hebben, is Zendesk er trots op om samen te werken met BetterUp. Deze samenwerking biedt onze EC-leiders live één-op-één loopbaancoaching en dynamische, gepersonaliseerde digitale ervaringen om hun professionele ontwikkeling op de lange termijn te versnellen en persoonlijke groei te stimuleren.

“

2022 was een indrukwekkend jaar voor de ontwikkeling van onze leden van de Employee Community. We hebben samengewerkt met Mosaic, Women at Zendesk en Zendesk Pride om onze leden meer dan 10 Peer Circles te bieden. Elk bracht een andere senior leider aan tafel, en onderwerpen varieerden van balans tussen werk en privé tot macht en invloed, onderhandelen en authentiek leiderschap. Deze gesprekken leverden waardevolle inzichten op voor zowel onze managers als onze werknemers.



Yvonne Chavez, Senior Product Marketing Manager en Professional Development Committee Lead voor Mosaic



Loongelijkheid

Een van onze topprioriteiten in Total Rewards is loongelijkheid, die we wereldwijd controleren op geslacht en in de Verenigde Staten op ras/ethniciteit.

We investeren in een jaarlijks loongelijkheidsonderzoek (uitgevoerd door een onafhankelijke derde partij) die elk van de volgende punten beoordeelt: totale directe compensatie, basissalaris, bonus en aandelen. We kijken naar verschillende locaties, per functie, per land en per functieniveau om ervoor te zorgen dat we grondig zijn in onze analyse.

Dit onderzoek stelt ons in staat om onze praktijken snel en effectief te evalueren en eventuele statistische ongelijkheden die we vaststellen te identificeren en op de juiste manier aan te pakken. Dit helpt ons ook om toekomstige ongelijkheden proactief tegen te gaan. Wij geloven dat dit de meest complete en eerlijke manier is om de loongelijkheid te bepalen.

We doen er alles aan om ervoor te zorgen dat ons diverse personeelsbestand eerlijk wordt beloond voor hun werk door middel van concurrerende basislonen, bonussen en uitkeringsprogramma's. Onze beloningsprogramma's zijn speciaal ontworpen om de bijdragen van onze medewerkers aan waardecreatie en bedrijfsresultaten te erkennen.

Onze toewijding aan transparantie in onze beloningspraktijken is cruciaal voor het opbouwen van vertrouwen bij onze werknemers. Deze transparantie zorgt ervoor dat we verantwoording afleggen over onze waarden en over onze toewijding om een echt inclusieve en rechtvaardige plek te zijn om te werken.

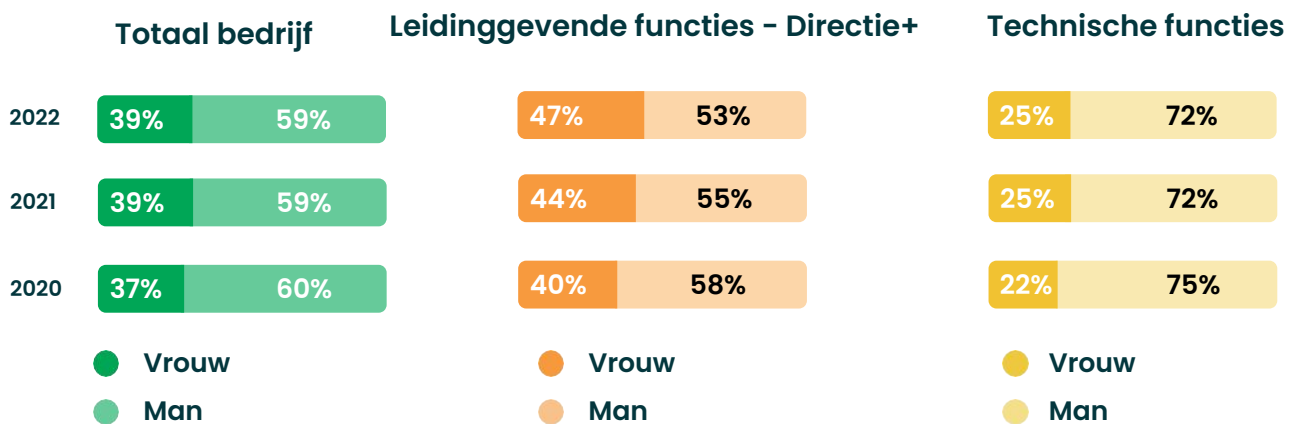


Vooruitgang boeken in representatie

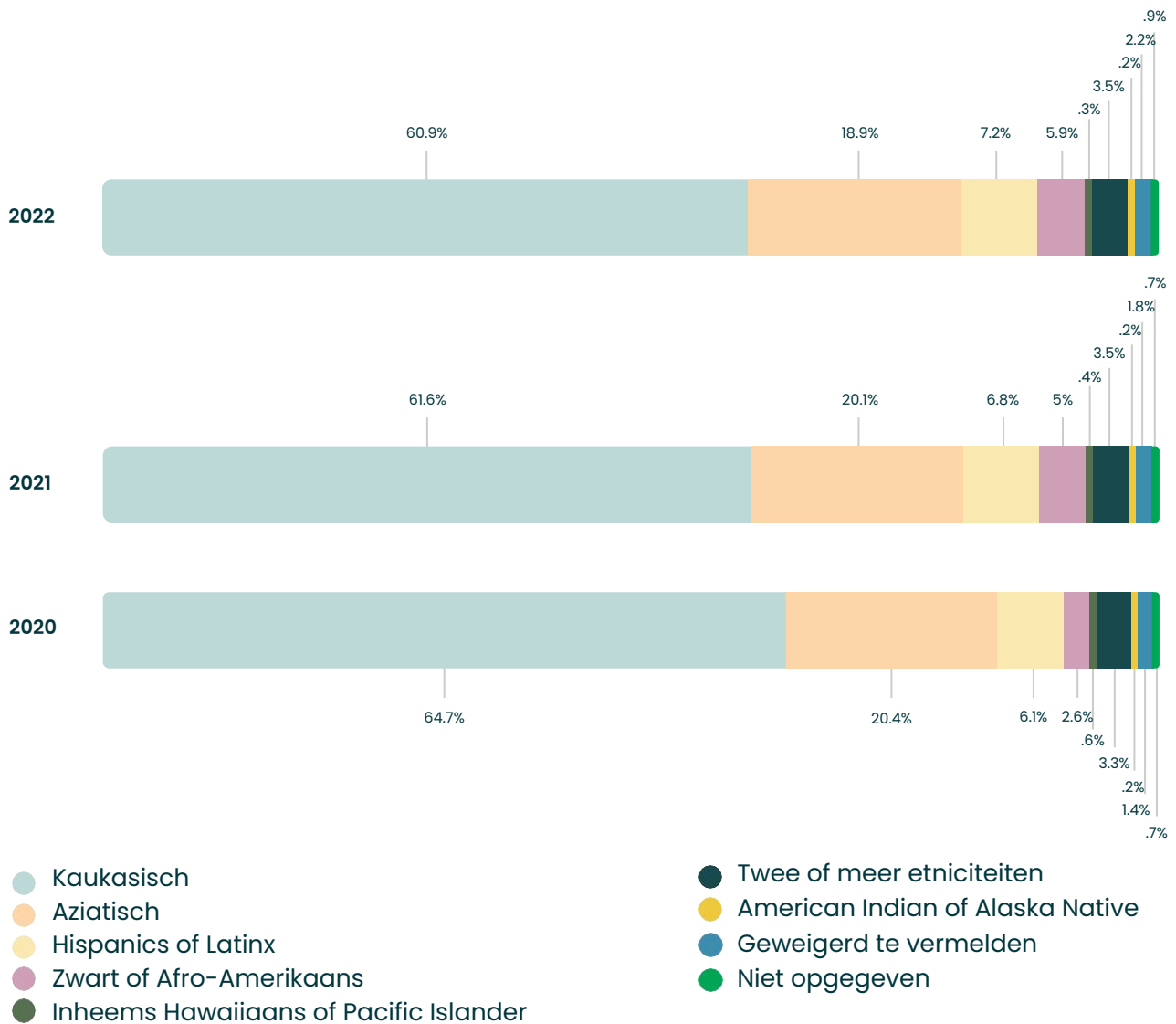
Het diversifiëren van de vertegenwoordiging van ons personeelsbestand bleef een prioriteit in 2022. Hoewel we, net als veel bedrijven in de technologiesector, tegenwind hadden bij het aannemen van personeel, zijn we trots op het feit dat we aanzienlijke vooruitgang hebben kunnen boeken in de richting van onze doelen. Naast de focus op diverse talentpijplijnen, hebben we ook geïnvesteerd in de ontwikkeling van ons ondervertegenwoordigde talent. Enkele voorbeelden zijn programma's met BetterUp, de Executive Leadership Council en edX, een 2U-merk. **Dit is de vooruitgang die we geboekt hebben met betrekking tot representatie in 2022:**



Gendervertegenwoordiging (totaal bedrijf)



Vertegenwoordiging van etniciteit (alleen VS)



Mansfield 2.0-certificering

In 2022 was het juridische team van Zendesk een van de slechts 40 juridische teams en advocatenkantoren in de VS die de [Mansfield 2.0-certificering](#) behaalden. Het behalen van een 2.0-certificering betekent dat ons juridische team kandidatenpools overweegt die voor ten minste 50 procent uit vrouwen, minderheden, LGBTQ+ en gehandicapte advocaten bestaan voor vacatures, promoties en leiderschapskansen.

Samenwerken om onze impact te vergroten

Zendesk investeert in organisaties die echt innovatief en inspirerend werk doen op het gebied van diversiteit, gelijkheid en inclusie om zowel ons bereik te vergroten als hun impact te vergroten. We zijn er trots op om samen te werken met deze organisaties om een meer inclusieve cultuur voor onze werknemers en onze gemeenschappen te stimuleren.



We zijn trots op de vooruitgang die we hebben geboekt en we blijven standvastig in onze toewijding om eerlijke resultaten en tastbare resultaten te behalen, zodat mensen met een breed scala aan achtergronden gedijen bij Zendesk en we de impact in al onze gemeenschappen en klanten kunnen vergroten. De reis gaat door en we weten dat het een bijdrage van ieder van ons vergt om onze doelen te bereiken en transformatieve verandering te creëren.



Megan Kollar Dwyer
Head of Global Diversity, Equity, and Inclusion

edX[®]
a 2U company

lesbians
WHOTech
QUEER | INCLUSIVE | BADASS

OUT
IN TECH

[BYP]
NETWORK

COMMUNITY
BUSINESS

The Asia Foundation
Improving Lives, Expanding Opportunities

ellevate

BetterUp

Power to Fly™

THE EXECUTIVE LEADERSHIP COUNCIL
The Power of Inclusive Leadership

HUMAN RIGHTS CAMPAIGN FOUNDATION
BEST PLACES TO WORK
2022 for LGBTQ+ Equality
100% CORPORATE EQUALITY INDEX™

zendesk

NAMED
2022 Best Place to Work for Disability Inclusion

BY THE
DEI DISABILITY EQUALITY INDEX™
Best Place To Work For Disability Inclusion

Toegankelijkheid

We willen dat iedereen die Zendesk met ondersteunende technologie gebruikt, een succesvolle en positieve ervaring ervaart. De klantenservice-industrie is een bron van banen voor miljoenen mensen, en als mensen onze technologie niet kunnen gebruiken, hebben ze geen toegang tot die banen. Omdat we klantenservicesoftware voor andere bedrijven aansturen, is het ook onze taak om ervoor te zorgen dat hun klanten hulp kunnen krijgen, ongeacht hoe ze toegang hebben tot technologie of de wereld ervaren.

Het doel van onze productontwikkelingsorganisatie is niet alleen om te voldoen aan de industriestandaard WCAG 2.1 AA, maar om waar mogelijk verder te gaan.

Ook in 2022 bleef toegankelijkheid een topprioriteit:

- Onze kwaliteitsverbeteringen gaan door voor elk van onze eindgebruikers- en agentgerichte ervaringen. Onze teams worden verantwoordelijk gehouden voor het gebruik van best practices gedurende de hele productcyclus, van het ontwerp tot de uiteindelijke tests. We zijn ook bezig met het uitbreiden van ons externe auditprogramma naar alle Zendesk-producten.
- In 2022 lanceerden we een nieuw trainingsprogramma met als doel om elk jaar 200+ Zendesk-werknemers hands-on ontwerp- en codeerworkshops te geven.
- Ook hebben we ons kernteam voor producttoegankelijkheid uitgebreid en hebben we nu meer toegankelijkheidsingenieurs om extra deskundig ontwerp, ontwikkeling en testen te bieden, bovenop wat al door productteams is gedaan.



ESG-metrics

Bedrijf	FY 2022	Framework
Naam organisatie	Zendesk, Inc.	GRI 102-1
Producten en diensten	<u>Producten en diensten</u>	GRI 102-2
Locatie van hoofdkantoor	San Francisco	GRI 102-3
Verklaring van de CEO	Pagina 4	GRI 102-14
Rapportageperiode	1 januari 2022 - 31 december 2022	GRI 102-50
Rapportagecyclus	Jaarlijks	GRI 102-52
Social media	FY 2022	Framework
Donaties aan goede doelen (Zendesk Foundation)	\$2,524,000	
Programma's ter verbetering van de vaardigheden van werknemers	Pagina 30	GRI 404-2
Werknemersbetrokkenheid ²	83% ³	TC-SI-330a.2
Tevreden over werken bij Zendesk ⁴	81%	
Beveelt Zendesk aan als een fijne plek om te werken ⁵	85%	
Mensenrechtenbeleid	<u>Mensenrechtenbeleid van Zendesk</u>	GIR 412-1
Gedragcode voor leveranciers	<u>Gedragcode voor leveranciers</u>	GIR 414-1
Diversiteit van leveranciers	<u>Gedragcode voor leveranciers</u>	
Beleid voor aanvaardbaar gebruik	<u>Beleid aangaande gebruikerscontent en -gedrag</u>	GIR 102-16

¹ De cijfers hebben alleen betrekking op vaste werknemers en niet op werknemers met een tijdelijk contract en stagiairs.

² De werknemersbetrokkenheid wordt bepaald aan de hand van twee vragen: (1) Hoe tevreden ben je over je werk bij Zendesk? (2) Ik zou Zendesk aanbevelen als een fijne plek om te werken.

³ 2022-gegevens weerspiegelen de resultaten van de enquête van mei 2022.

⁴ De berekening staat voor het aantal werknemers dat 4 of 5 antwoordde op een 5-puntsschaal waarbij 1 = zeer ontevreden en 5 = zeer tevreden. 2022-gegevens weerspiegelen de resultaten van de enquête van mei 2022.

⁵ De berekening staat voor het aantal werknemers dat 4 of 5 antwoordde op een 5-puntsschaal waarbij 1 = sterk oneens en 5 = sterk eens. 2022-gegevens weerspiegelen de resultaten van de enquête van mei 2022.

Diversiteit	FY 2022	Framework
Evaluatie van gelijke beloning	Ja	GIR 405-2
Gendervertegenwoordiging ⁶		
Mondiaal technisch ⁷ Vrouw Man	25.4% 74.6%	TC-SI-330a.3
Mondiaal management (Director+) Vrouw Man	46.5% 53.5%	
Totaal bedrijf Vrouw Man	39.1% 59.2%	
Vertegenwoordiging per etniciteit ⁸		GIR 405-2 TC-SI-330a.3
Kaukasisch	60.9%	
Aziatisch	18.9%	
Hispanics of Latinx	7.2%	
Zwart of Afro-Amerikaans	5.9%	
Inheems Hawaïiaans of Pacific Islander	0.3%	
Twee of meer etniciteiten	3.5%	
Amerikaans-Indiaans of Indiaan of inheemse bewoner van Alaska	0.2%	
Zeg ik liever niet	2.2%	
Niet opgegeven	0.9%	

⁶ Ontbrekende data en data die niet vermeld worden, worden hier niet gerapporteerd. Zendesk erkent dat genderidentiteit niet binair is en werkt actief aan een meer inclusieve weergave van het volledige spectrum van genderidentiteit.

⁷ Zendesk deelt tech-werknemers in per functie. Voor technische bedrijfsfuncties zijn kennis van en vaardigheden op gebieden als techniek en wiskunde essentieel. In 2020 hebben we onze lijst met technische functies die aan deze criteria voldoen bijgewerkt. Onze basisdata voor 2019 zijn bijgewerkt om deze nieuwe reeks functies weer te geven.

⁸ Data over etniciteit worden alleen verzameld voor in de VS gevestigde werknemers.

Bestuur	FY 2022	Framework
Bestuursstructuur	<u>Managementteam</u>	GIR 102-18
Hoogste bestuursorgaan dat ESG-kwesties behandelt	De Raad van Bestuur houdt toezicht op het ESG-comité	GIR 102-29
Cookiebeleid van Zendesk	<u>Cookiebeleid voor producten van Zendesk</u>	TC-SI-220a.1
Privacybeleid voor data	<u>Privacy- en databescherming van Zendesk</u>	TC-SI-220a.1
Gedragscode	<u>Gedragscode</u>	102-16

Milieumetrics ⁹	FY 2022	Framework
Strategie en management		
Milieubeleid	<u>Milieubeleid van Zendesk</u>	UNGC-principe 7
Gesteld doel 100% hernieuwbare energie	Ja	GRI 302-4 UNGC-principe 8, 9
Bespreking van de integratie van milieuoverwegingen in strategische planning voor datacenterbehoeften	<u>2021 Global Impact Report</u>	TC-SI-130a.3 UNGC-principe 8
Initiatieven voor emissiereducties	<u>Duurzaamheid van Zendesk</u>	GRI 305-5 UNGC-principe 8
Betrokkenheid bij de toeleveringsketen over klimaatgerelateerde kwesties	Ja	GRI 308-1 UNGC-principe 8

⁹ De vrijwillige milieuraapportage van Zendesk is gebaseerd op de onderstaande toonaangevende frameworks:

- De Sustainability Accounting Standards Board (SASB) Sustainability Accounting Standard voor de technologie- en communicatiesector, software- en IT-dienstensector
- De Global Reporting Initiative (GRI)-standaarden
- De tien principes van het United Nations Global Compact (UNGC)

Milieuverbintenissen en vooruitgang		
100% hernieuwbare energie	Behaald	GRI 302-4
Koolstofneutraal product	Behaald	
Scope 1 + 2 marktgebaseerde emissies (MTCO ₂ e)	864	GRI 305-1, 305-2
Procentuele compensatie	100%	GRI 305-1, 305-2
Resterende Scope 3-emissies uit de productwaardeketen (MTCO ₂ e)	14,016	GRI 305-3
Procentuele compensatie	100%	GRI 305-3
Koolstofneutraal reizen	Behaald	GRI 305-3
Resterende Scope 3-emissies voor zakenreizen en woon-werkverkeer (MTCO ₂ e)	5,871	GRI 305-3
Procentuele compensatie	100%	GRI 305-3
Op wetenschap gebaseerd doel	Toegewijd	Principe 8
Aankoop van CO ₂ -verwijdering	Toegewijd	Principe 8
Uitstoot van broeikasgassen		
Emissies per scope (MTCO₂e)		
Scope 1-emissies	862	GRI 305-1
Scope 2 (locatiegebaseerde) emissies	1,229	GRI 305-2
Scope 2 (marktgebaseerde) emissies	2	GRI 305-2
Scope 3-emissies	47,221	GRI 305-3
Scope 3-emissies per categorie (MTCO₂e)		
Gekochte goederen en diensten	36,876	GRI 305-3
Kapitaalgoederen	3,750	GRI 305-3
Brandstof- en energiegerelateerde activiteiten	626	GRI 305-3
In praktijk gegenereerd afval	75	GRI 305-3
Zakelijk reizen	2,613	GRI 305-3
Woon-werkverkeer van werknemers	3,258	GRI 305-3
Transportemissies	644	GRI 305-3
Optionele Scope 3-emissies voor woon-werkverkeer van werknemers	2,614	GRI 305-3
Upstream geleasede assets	23	GRI 305-3

Energie		
Voortgang 100% duurzame energie	100%	GRI 302-4
Totaal elektriciteitsverbruik (MWh)	3,184	GRI 302-1
Elektriciteitsverbruik gedekt door groenprojecten van de energiemaatschappij (MWh)	1,834	GRI 302-1
Elektriciteitsverbruik gedekt door hoogwaardige EAC's (MWh)	1,350	GRI 302-1
Totaal energieverbruik (MWh)	7,398	GRI 302-1

Elektriciteitsverbruik en Scope 1 en 2 marktgebaseerde emissies per stad			
Stad	Elektriciteitsverbruik (MWh)	Energieverbruik (MWh)	Framework
Op stad			GRI 305-2
Dublin	285	1,164	
Kopenhagen	28	68	
Krakau	227	227	
Londen	71	71	
Madison	222	493	
Melbourne	203	301	
Montpellier	22	48	
Montreal	194	238	
San Francisco	1,329	4,169	
Singapore	181	181	
Taguig	350	350	
Tokio	71	88	

