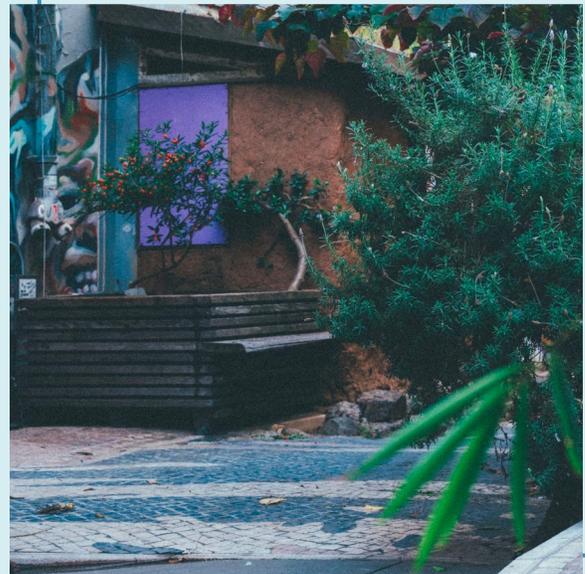


zendesk

# Global Impact Report



2022

Global Impact Report 2022

# Inhaltsverzeichnis

<b><u>04</u></b>	Botschaft von unserem CEO
<b><u>05</u></b>	Informationen zu Zendesk
<b><u>06</u></b>	Verantwortungsvolle Geschäftspraktiken
<b><u>10</u></b>	Soziales Engagement und Philanthropie
<b><u>18</u></b>	Umweltschutz
<b><u>24</u></b>	Inklusion am Arbeitsplatz und Unternehmenskultur
<b><u>39</u></b>	ESG-Kennzahlen

# Informationen zu diesem Bericht

Der Global Impact Report 2022 ist unser vierter Jahresbericht über unsere Fortschritte in den Bereichen Umwelt, Soziales und Governance (ESG).

Im Jahr 2022 wurde Zendesk von Fonds übernommen, die von den Private-Equity-Firmen Hellman & Friedman und Permira beraten wurden. Wir treten in eine neue Phase in der Geschichte von Zendesk ein und werden auch in Zukunft unsere Fortschritte bei den ESG-Initiativen sichtbar machen.

Die in diesem Bericht enthaltenen Daten beziehen sich auf die Geschäftstätigkeit des Unternehmens im Geschäftsjahr 2022 (1. Januar 2022 bis 31. Dezember 2022, sofern nicht anders angegeben). Die Daten in diesem Bericht können geschätzte oder gerundete Zahlen enthalten und basieren auf den besten uns zur Verfügung stehenden Messwerten.

Zendesk formalisiert die Überwachung von Umwelt-, Sozial- und Governance-Angelegenheiten durch die Berufung unseres ESG-Ausschusses, der sich aus leitenden Angestellten zusammensetzt. Dieses Komitee soll Orientierungshilfe bieten und die ESG-Prioritäten überprüfen.

Der Inhalt dieses Berichts orientiert sich an den Standards des Global Reporting Index (GRI), des Sustainable Accounting Standards Board (SASB) Software and Services Standard und des UN Global Compact (UNGC). Die Leistungskennzahlen finden Sie im Anhang. Die in diesem Bericht enthaltenen Kennzahlen und quantitativen Daten beruhen nicht auf allgemein anerkannten Rechnungslegungsgrundsätzen und wurden nicht geprüft. Die Aufnahme von Informationen und Daten in diesen Bericht ist kein Hinweis darauf, dass diese Informationen oder Daten oder der Gegenstand dieser Informationen oder Daten für Zendesk im Sinne der geltenden Wertpapiergesetze oder aus anderen Gründen wesentlich sind.

Führungskräfte und wichtige Stakeholder von Zendesk waren an der Überprüfung und Validierung aller Informationen beteiligt. Dieser Bericht wurde nicht von Dritten bestätigt.

In diesem Bericht werden bestimmte Marken und Dienstleistungsmarken zu Referenzzwecken genannt.



# Botschaft von unserem CEO

Wir bei Zendesk haben eine Verantwortung gegenüber unseren Kunden, unseren Mitarbeitern, unseren Aktionären und unseren globalen Communities. Wir unterstützen Menschen dabei, Gutes zu tun, nicht nur, indem wir es unseren Kunden ermöglichen, ihren Mitarbeitern und Kunden einen hervorragenden Service zu bieten, sondern auch durch unsere zahlreichen sozialen Initiativen. Wir helfen unseren Communities und uns gegenseitig. Unsere Werte sind weiterhin Grundlage unseres Handelns. Sie spiegeln sich in dem wider, was wir entwickeln, wen wir einstellen, wie wir arbeiten und was wir für unsere Kunden tun.

Im Jahr 2022 haben wir unseren Schwerpunkt auf die Schaffung eines Arbeitsumfeldes gelegt, das divers, gerecht und inklusiv ist und die berufliche Entwicklung unserer Mitarbeiter fördert. Wir haben unsere globalen Gender-Daten und die Daten zur ethnischen Zugehörigkeit in den USA veröffentlicht und unterstützen die wichtige Arbeit, die von unseren acht einzigartigen Mitarbeiter-Communities geleistet wird. Und nicht zuletzt gehörte unser Rechtsteam zu den nur 40 Rechtsabteilungen und Kanzleien in den USA, die die Mansfield 2.0-Zertifizierung für ihr Engagement für Diversität erhalten haben.

Im Rahmen unserer Social-Impact-Programme haben wir das Know-how unserer Mitarbeiter, unsere Produkte und unsere Ressourcen zusammengeführt, um fast 70 gemeinnützige Partner weltweit zu unterstützen. Angesichts des Krieges in der Ukraine haben wir uns mit unseren langjährigen Partnern, dem International Rescue Committee und World Central Kitchen, zusammengetan und 1 Million Dollar in Form von Bargeld, Produkten und Fachwissen unserer Mitarbeiter gespendet, um den betroffenen Menschen zu helfen.

Darüber hinaus haben wir bedeutende Fortschritte bei unseren Klimaschutzmaßnahmen gemacht. In diesem Jahr haben wir erreicht, dass unsere Produkte und die Reisen unserer Mitarbeiter klimaneutral sind, wir haben uns verpflichtet, unser wissenschaftlich fundiertes Ziel festzulegen, und wir sind Frontier beigetreten, einer fortschrittlichen Marktinitiative zur Unterstützung von Technologien zur Kohlenstoffabscheidung. Wir hoffen, dass wir mit Frontier starke Nachfragesignale an den Markt senden können, um diese innovativen Technologielösungen zu beschleunigen und zu verbreiten.

Dies ist unser vierter ESG-Bericht und ein Beweis dafür, dass wir diese wichtige Arbeit fortsetzen wollen. Wir wissen, dass ein verantwortungsbewusstes Unternehmen der Schlüssel zum Aufbau von Vertrauen bei allen unseren Stakeholdern ist: unseren Mitarbeitern, Kunden, Communities und Aktionären.



**Tom Eggemeier**  
CEO, Zendesk

## ABSCHNITT ZWEI

# Über Zendesk

Zendesk begann 2007 damit, die Customer Experience zu revolutionieren und ermöglichte Unternehmen weltweit ihren Kundenservice online zu gestalten. Großartiger Service überall und für jeden ist genau unser Ding. Zendesk steuert heute Milliarden von Konversationen und verbindet mehr als 100.000 Marken mit mehreren hundert Millionen Kunden über Telefonie, Chat, E-Mail, Messaging, Social-Media- Kanäle, Community-Foren, Bewertungsseiten und Help Center. Die Produkte von Zendesk werden mit Liebe entwickelt – und sind bei unseren Kunden sehr beliebt. Das Unternehmen wurde in Kopenhagen, Dänemark, gegründet und in Kalifornien weiterentwickelt und beschäftigt heute rund 6.000 Mitarbeiter in aller Welt. Weitere Infos erhalten Sie unter [www.zendesk.de](http://www.zendesk.de).



## Ausrichtung an die Ziele für nachhaltige Entwicklung

Wir bei Zendesk glauben, dass wir einen Beitrag zur Bewältigung einiger der größten Herausforderungen der Welt leisten können. In diesem Bericht haben wir festgehalten, wo unsere Maßnahmen und unser Wirken auf die Ziele für nachhaltige Entwicklung der Vereinten Nationen (SDGs) ausgerichtet sind.

## SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



# Verantwortliche Geschäftspraktiken

## Governance bei Zendesk

Auf unserem Weg zu einem Multi-Milliarden-Dollar-Unternehmen verpflichten wir uns, unser globales Geschäft mit Bedacht und nach ethischen Gesichtspunkten zu führen, mit Richtlinien und Praktiken, die unsere Werte unterstützen. Wir sind der Überzeugung, dass eine gute Unternehmensführung, die unsere Unternehmensrisiken, die partnerschaftliche Zusammenarbeit mit den von uns geprägten Städten und Gemeinden und eine strenge Rechenschaftspflicht gewährleistet, von grundlegender Bedeutung ist, um für unsere Stakeholder langfristig ein nachhaltiges Wachstum der Ergebnisse zu erzielen.

Governance bedeutet für uns formale ESG-Überwachung, Förderung von ethischem Verhalten und Integrität durch unseren globalen Compliance-Ansatz und die kontinuierliche Weiterentwicklung unseres robusten Datenschutzprogramms.

## ESG-Überwachung bei Zendesk

Wir sind davon überzeugt, dass wir unseren Stakeholdern langfristig nur dann ein beständiges Wachstum bieten können, wenn wir einer nachhaltigen Verbesserung unserer Auswirkungen auf die Umwelt und die Gemeinwesen, in denen wir tätig sind, verpflichtet sind. Anfang 2021 haben wir einen von Führungskräften aus verschiedenen Schlüssel-funktionen getragenen ESG-Ausschuss eingerichtet, um ESG-bezogene Initiativen im gesamten Unternehmen zu überwachen und zu verfolgen.



# Ethik und Compliance

Jeder einzelne Mitarbeiter spielt eine wichtige Rolle bei der Förderung eines Umfelds, in dem ethisches und gesetzeskonformes Verhalten und Integrität gedeihen, und zwar vom Onboarding an. In unserem Verhaltenskodex sagen wir unseren Geschäftsführern, leitenden Angestellten, Mitarbeitern und befristet Beschäftigten von Zendesk und den Tochtergesellschaften: „Sie sind ein Teil von Zendesk“. Unser Verhaltenskodex deckt ethisches Verhalten, das weltweite Verbot von Bestechung und Korruption sowie die Einhaltung internationaler Gesetze und Vorschriften ab und bietet Zugang zu einer speziellen anonymen Whistleblower-Hotline für Meldungen von Verstößen. Unser Vorstand hat den Auftrag, den Kodex mindestens einmal im Jahr zu überprüfen. Unsere Mitarbeiter wiederum sind verpflichtet, Schulungen zu diesem Kodex sowie zur Richtlinie zur Bekämpfung von Belästigung und anderen Unternehmensrichtlinien zu absolvieren. Darüber hinaus wird unser Prüfungsausschuss vierteljährlich über alle wichtigen laufenden Untersuchungen informiert, und wir unterhalten eine öffentlich zugängliche Richtlinie, nach der jeder anonym eine Beschwerde einreichen kann, die das Unternehmen dem Vorsitzenden des Prüfungsausschusses zur Prüfung vorlegt.

Dazu gehören Richtlinien zur Bekämpfung von Korruption und zur Exportkontrolle, eine weltweit geltende Richtlinie zur Förderung der Gleichberechtigung, die unsere Mitarbeiter ermutigt, Möglichkeiten zur Förderung der Gleichberechtigung wahrzunehmen, sowie ein Verhaltenskodex für Lieferanten, der unsere Richtlinien für Lieferanten, die mit Zendesk Geschäfte machen, regelt.

**Compliance-Schulung:** Wir verlangen von allen unseren Mitarbeitern, dass sie globale Compliance-Schulungsmodul absolvieren. Die Module behandeln Themen wie Risikomanagement, Datenschutz, Sicherheit, Interessenkonflikte, Korruptions- und Betrugsbekämpfung.

**Richtlinie zur Korruptionsbekämpfung:** Unsere Richtlinie zur Korruptionsbekämpfung schreibt vor, dass alle Zendesk-Mitarbeiter und Dritte, mit denen wir zusammenarbeiten, alle geltenden Antikorruptionsgesetze einhalten, einschließlich der US-Gesetze Foreign Corrupt Practices Act und UK Bribery Act. Die Richtlinie enthält Leitlinien für Geschenke, Mahlzeiten, Bewirtung, Reisen und andere gängige Geschäftspraktiken, die unter bestimmten Umständen als unangemessen oder sogar illegal angesehen werden können. Kurz gesagt, die Richtlinie stellt klar, dass Zendesk keine Bestechungsgelder oder Schmiergelder anbietet oder annimmt und keine Korruption in unseren Geschäftsbeziehungen toleriert.

**Wir ermutigen unsere Mitarbeiter, Verstöße zur Sprache zu bringen:** Wir sind bestrebt, eine Kultur zu fördern, die Compliance und Transparenz schätzt. Deshalb ermutigen wir alle Mitarbeiter, jeden Verdacht auf einen möglichen Verstoß gegen unseren Verhaltenskodex oder eine andere Zendesk-Richtlinie oder ein staatliches Gesetz zur Sprache zu bringen. Den Mitarbeitern stehen mehrere Möglichkeiten zur Verfügung, um Verstöße zu melden. Sie können sich an ihren Vorgesetzten, an unsere Personal- oder Rechtsabteilung oder an die Ethik-Helpline wenden, die 24 Stunden am Tag, sieben Tage die Woche erreichbar ist und von einem Dritten betrieben wird. Wir dulden keine Einschüchterung, Benachteiligung oder Vergeltungsmaßnahmen gegen Mitarbeiter, die in gutem Glauben eine Meldung machen. Meldungen können anonym eingereicht werden, sofern dies gesetzlich zulässig ist, und alle bereitgestellten Informationen werden im Einklang mit dem Gesetz und den Zendesk-Richtlinien streng vertraulich behandelt. Berichte über Verstöße werden von unserem Prüfungsausschuss untersucht und ggf. eingehend geprüft.

**Arbeitsstandards und Menschenrechte:** Im Einklang mit unserer Verpflichtung zu den höchsten Standards für rechtmäßiges und ethisches Geschäftsgebahren unterstützen wir die Beseitigung der modernen Sklaverei und des Menschenhandels, wie in der Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte der Vereinten Nationen dargelegt. Unser Verhaltenskodex verbietet jegliche ungesetzliche oder unethische Aktivität unserer Direktoren, leitenden Angestellten, Mitarbeiter oder Berater. Darüber hinaus erwarten wir von unseren Lieferanten, dass sie unser Engagement für Menschenrechte und Chancengleichheit am Arbeitsplatz teilen. Wir erwarten von unseren Lieferanten, dass sie unsere Menschenrechtspolitik anerkennen und ihre Beschäftigungspraktiken in voller Übereinstimmung mit allen geltenden Gesetzen und Vorschriften durchführen. Darüber hinaus unterstützen wir durch ehrenamtliche Tätigkeiten unserer Mitarbeiter, Unternehmensspenden und Produkte regelmäßig Organisationen, die mit unserer Mission übereinstimmen, Würde, Integration und Respekt für alle Menschen zu fördern.

# Datenschutz und Vertrauen

Wir sind davon überzeugt, dass Vertrauen die Grundlage für alle unsere Interaktionen mit unseren Kunden ist. Wir wissen, wie wichtig der Schutz der Daten unserer Kunden und die Sicherheit ihrer Daten sind.

Unsere Kunden aus einer Vielzahl von Branchen, darunter Gesundheitswesen, Finanzdienstleistungen, Behörden und Technologie, vertrauen uns große Mengen an personenbezogenen Daten an.

Unter der Aufsicht unseres Chief Privacy Officer, des Privacy Council und des Datenschutzbeauftragten wenden wir Best Practices und Branchenstandards an, um die Einhaltung branchenweit anerkannter allgemeiner Sicherheits- und Datenschutzrichtlinien zu gewährleisten. Der Prüfungsausschuss erhält regelmäßig Updates zu unserem Datenschutzprogramm. Um Cybersecurity-Bedrohungen zu verhindern, zu erkennen und darauf zu reagieren, hat Zendesk einen eigenen Informationssicherheitsbeauftragten (ISO), dessen Team für die Leitung unserer Informationssicherheitsstrategie, -richtlinien, -standards, -architektur und -prozesse verantwortlich ist. Wir setzen uns dafür ein, dass unser Vorstand stets über erkannte Bedrohungen für unser Unternehmen auf dem Laufenden gehalten wird und durch vierteljährliche Berichte unseres CISO an unseren Prüfungsausschuss über den Prozess der Schadensbegrenzung informiert wird.

Der Prüfungsausschuss berichtet dem gesamten Verwaltungsrat regelmäßig über diese Risiken. Der CISO und unser Informationssicherheitsteam arbeiten mit unserer internen Revisionsabteilung zusammen, um Risiken im Zusammenhang mit der Informationstechnologie zu überprüfen und mindestens alle zwei Jahre eine Bewertung des Reifegrads des Cybersecurity Frameworks (basierend auf dem NIST Cybersecurity Framework) als Teil des allgemeinen Risikomanagementprozesses durchzuführen. Darüber hinaus verfügt das Unternehmen über eine Versicherung, die bestimmte Cyber-Vorfälle abdeckt.

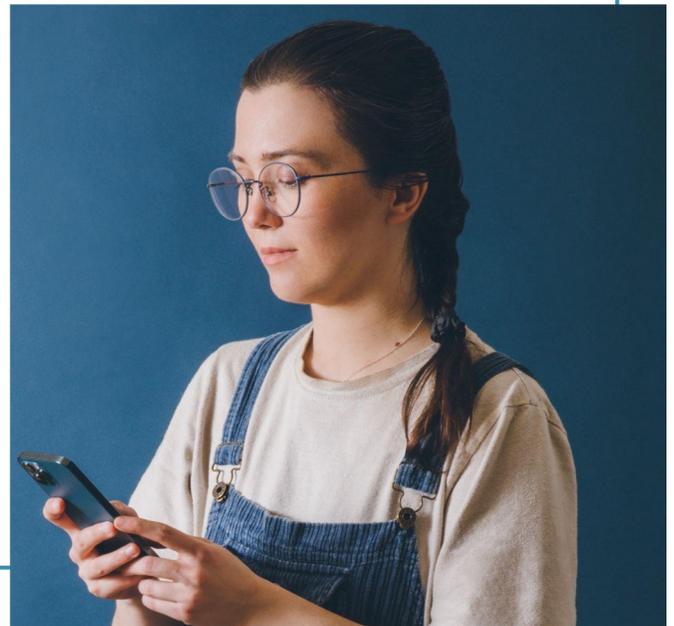
”

**Das Vertrauen unserer Kunden zu gewinnen hat höchste Priorität, und wir nehmen unsere Aufgabe als Verwalter der Daten unserer Kunden ernst. Wir bieten unseren Kunden Möglichkeiten, die für ihre Unternehmen geltenden Datenschutzgesetze einzuhalten, und tragen unseren Teil zum Datenschutz in unserer Rolle als Auftragsverarbeiter bei.**



**Shanti Ariker**

SVP, General Counsel & Chief Privacy Officer  
Zendesk



**Zertifizierungen zur Datensicherheit:** Wir verfügen über eine Vielzahl von sicherheitsrelevanten Zertifizierungen, darunter SOC 2 Typ II, ISO 27001, ISO 27018, ISO 27701, HDS und FedRAMP- autorisiert mit Low Impact Software-as-a-Service (LI-SaaS).

**Programm zum Schutz von Daten und Privatsphäre:**

Wir sind stolz darauf, unser globales Datenschutzprogramm aufrechtzuerhalten und zu verbessern. Unser engagiertes Datenschutzteam arbeitet mit funktionsübergreifenden Stakeholdern zusammen, einschließlich der Rechts-, der Sicherheits-, der Produkt-, der Personal- und der Beschaffungsabteilung sowie den Führungsteams, um eine Kultur des Datenschutzes zu fördern.

In einem sich ständig verändernden Umfeld für Datenschutz und Sicherheit bemüht sich Zendesk regelmäßig, seine Datenschutz- und Sicherheitspraktiken zu verbessern. Das [Zendesk Trust Center](#) bietet unseren Kunden eine zentrale Ressource für prägnante Informationen darüber, wie Zendesk das Kundenvertrauen durch Sicherheits- und Datenschutzprinzipien und -rahmen aufrechterhält. Zendesk war eines der ersten Unternehmen, das von der EU-Datenschutzbehörde die Genehmigung für die Binding Corporate Rules von Zendesk für Controller und Prozessoren erhalten hat, die als „Goldstandard“ für EU-Datenübertragungen gelten. Zendesk hat seine Controller- und Prozessor- Bindungsregeln aktualisiert, um *Schrems II*-Schutzmaßnahmen zu enthalten.

**Weitergabe von Kunden-Service-daten:** Zendesk prüft die Auswirkungen von Drittanbietern auf die Sicherheit und unterhält Kontrollen, um die Compliance mit unseren Sicherheitspraktiken und -verfahren zu bestätigen. Wir geben nur dann Daten an Dritte weiter, wenn dies für die Erbringung der Dienste erforderlich ist oder wenn wir auf rechtmäßige Anfragen von Behörden reagieren müssen, wie in unserer Richtlinie für staatliche Datenanfragen und in unserem Transparenzbericht beschrieben.

**Datenhosting-Lokalität:** Kunden, die den zugehörigen Service mit Rechenzentrumsstandort („Add-on-Rechenzentrumsstandort“) erwerben, können die Region (aus den verfügbaren regionalen Optionen von Zendesk) auswählen, in der sich das Rechenzentrum, in dem ihre Servicedaten gehostet werden, in Übereinstimmung mit unserer Richtlinie für das regionale Datenhosting befindet.

**Zugriffsverwaltung:** Zendesk bietet eine Reihe fortschrittlicher Zugriffs- und Verschlüsselungsfunktionen, wie z. B. Anmeldewarnungen und Zwei-Faktor-Authentifizierung, die Einführung von Beschränkungen für die Menge an Informationen, die andere Apps von unseren Benutzern anfordern können, und die Bereitstellung von sicherer Datenspeicherung und Tools, die Benutzern mehr Kontrolle über ihre Daten geben. Wir greifen auf Kundenservicedaten weder zu, noch nutzen wir diese für andere Zwecke als die Erbringung, Aufrechterhaltung und Verbesserung der Zendesk-Dienste bzw. sofern dies anderweitig gesetzlich gefordert wird.

**Vertrauen:** Wir haben Sicherheitsmaßnahmen und Kontrollprozesse entwickelt, um unseren Kunden zu helfen, eine sichere Umgebung für ihre Daten zu gewährleisten. Unabhängige externe Experten haben bestätigt, dass wir die hohen Branchenstandards erfüllen. Besuchen Sie unser [Trust Center](#), um weitere Informationen zu erhalten.



**Vertrauen wird in Tropfen gewonnen und in Eimern verloren. Durch eine Vielzahl interner Tests, externer und unabhängiger Prüfungen durch Dritte sowie durch Integrität und Transparenz bei allen Kundenkontakten verpflichten wir uns gegenüber unseren Kunden, den Eimer des Vertrauens voll zu halten.**



**Lisa Core**  
VP Security & Compliance

# Soziales Engagement und Philanthropie

## Social Impact (gesellschaftliches Engagement) bei Zendesk

Durch unsere Social-Impact-Programme aktivieren wir unsere Ressourcen, um die Missionen unserer gemeinnützigen Partner zu fördern und unsere Mitarbeiter zu befähigen, aktive Weltbürger zu werden. Wir konzentrieren unsere Bemühungen auf Bereiche, die wir in besonderer Weise unterstützen können. Durch die Vergabe von Stipendien über die Zendesk Foundation, die Bereitstellung von Fachwissen über unsere Mitarbeiterbeteiligungsprogramme und die Bereitstellung von Produkten über unser Tech for Good-Programm haben wir in unserer globalen Gemeinschaft einen spürbaren Beitrag geleistet.

### Zendesk Foundation

Zendesk ist zu virtueller Freiwilligenarbeit übergegangen, um während der Covid-19-Pandemie und in unserem neuen Umfeld der Remote-Arbeit in Verbindung zu bleiben. 2021 engagierten sich unsere Mitarbeiter im Rahmen unserer Programme für soziales Engagement für über 50 gemeinnützige Organisationen – sie betreuten Studenten und Arbeitssuchende, gestalteten Grußkarten und nahmen an Bildungs- und Fürspracheprogrammen teil.

Im Jahr 2022 haben wir unsere Spendenorganisation in Zendesk Charitable Foundation umbenannt und eine neue Website eingerichtet: [zendesk.org](https://zendesk.org)

**2.524.000 USD**

Gesamtbetrag, der im Jahr 2022 von der Zendesk Foundation gespendet wurde

**67** Gemeinnützige Organisationen, die Zuschüsse der Zendesk Foundation erhalten

**25** Gewinner des Tech For Good Impact Award



## SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



# Förderung der Gemeinschaft

Im Jahr 2022 haben wir Organisationen auf der ganzen Welt unterstützt, die sich für ihre Gemeinden einsetzen und den Menschen helfen, sich zu entwickeln. Von der Unterstützung von Menschen, die von Obdachlosigkeit bedroht sind, über die Verbesserung der Kinderbetreuung bis hin zur Betreuung gefährdeter Jugendlicher – Zendesk baut überall dort, wo wir sind, Gemeinschaften auf, indem wir unsere Zuschüsse von der Zendesk Foundation und die Freiwilligenarbeit unserer Mitarbeiter miteinander verbinden.

## Den Weg für den beruflichen Einstieg in die Technologie ebnen

Die Zendesk Foundation hat unter dem Dach von Tech for Good eine neue Initiative ins Leben gerufen: das Career Pathways-Programm, das dazu beitragen soll, die Chancenlücke für PoC, Frauen und andere marginalisierte oder übersehene Gruppen zu schließen.

Im Rahmen des Programms stellt die Zendesk Foundation kostenlos Zendesk-Software-Lizenzen und Zertifizierungspunkte zur Verfügung, um die Teilnehmer für eine Karriere im CX-Bereich zu schulen. Die gemeinnützigen Partner stellen die zusätzlichen Hilfsmittel und die Unterstützung zur Verfügung, die die Schüler benötigen, um erfolgreich zu sein, z. B. Zugang zu Computern, Training von Kernkompetenzen, Vorbereitung auf Vorstellungsgespräche und Berufsberatung.

## Förderung der Resilienz

Als globales Unternehmen spüren wir es alle, wenn irgendwo auf der Welt eine Krise ausbricht. Wir kennen Freunde, Kollegen, Partner und Kunden, die betroffen sind, wir verfolgen die Nachrichten aufmerksam und suchen nach Möglichkeiten, zu helfen.

- Im März 2022 sahen wir mit Schrecken, wie sich der verheerende Krieg in der Ukraine ausbreitete. Wir waren erstaunt über die Leidenschaft, das Einfühlungsvermögen und den Geist vieler Zendeskianer. Die Zendesk Foundation spendete insgesamt 800.000 USD an das International Rescue Committee und World Central Kitchen, um die Bemühungen in der Ukraine und der umliegenden Region zu unterstützen.
- Darüber hinaus wurden im Jahr 2022 im Rahmen des Tech-for-Good-Programms der Zendesk Foundation mehr als 400.000 USD an Produktspenden für Organisationen bereitgestellt, die Ukrainer unterstützen, darunter das [Center for Humanitarian Technology](#), das Polnische Rote Kreuz und die [Unterkunft Ukraine](#).



**Ich bin der festen Überzeugung, dass Unternehmen die Verantwortung haben, der Gesellschaft etwas zurückzugeben und einen positiven Beitrag zu leisten, und ich bin tief beeindruckt von Zendesks Engagement für soziale Initiativen. Die Zusammenarbeit mit einem Unternehmen, dem es wichtig ist, einen positiven Einfluss auf die Welt zu nehmen, war für mich eine unglaublich erfüllende und bedeutungsvolle Erfahrung.**



**Kyle Studnicka-Pineda**  
Senior Outbound Research Representative



**„Die Ausbildung zum Kundenbetreuer ist ein fantastischer erster Schritt auf der Karriereleiter. Wir hoffen, dass wir durch die Zusammenarbeit mit gemeinnützigen Organisationen und die Spende von Zendesk-Software und CX-Agentenschulungen dazu beitragen können, die Chancenlücke für marginalisierte Gruppen zu schließen und mehr Menschen eine Karriere in der Innovationswirtschaft zu ermöglichen.“**



**Alana Ramo**  
Director, Tech for Good

## Mitarbeiterbindung

Ehrenamtliches Engagement ist ein wichtiger Bestandteil der Zendesk-Kultur. Als digitales Unternehmen haben wir uns in diesem Jahr darauf konzentriert, virtuelle Freiwilligeneinsätze zu entwickeln, die es den Zendesk-Mitarbeitern ermöglichen, Menschen in ihren Gemeinwesen zu treffen, zu unterstützen und mit ihnen in Kontakt zu treten.

”

**[Es war] großartig, Teil des Projekts zu sein und mit Ihnen allen in Kontakt zu kommen. [Es ist auch] interessant zu sehen, auf wie viele Arten Zendesk eingesetzt werden kann.**



**Jens Klinger**  
Technical Architect,  
Germany, EMEA



## Tiefergehende Wirkung durch ehrenamtliche Tätigkeit pro bono

Im Jahr 2022 haben wir unsere Pro-Bono-Programme ausgeweitet und arbeiten daran, die Fähigkeiten unserer Mitarbeiter zu nutzen, um unseren gemeinnützigen Partnern eine größere Wirkung zu verschaffen. Durch unsere Pro-Bono-Programme hatten unsere Mitarbeiter die Möglichkeit, ihre Fähigkeiten auf neue und sinnvolle Weise einzusetzen und gleichzeitig Verbindungen innerhalb von Zendesk und in unseren Gemeinden aufzubauen.



### Pro bono Anwendungsfall

Ein „Skills for Impact“-Projekt mit NairoBits – [NairoBits](#) ist eine in Kenia ansässige gemeinnützige Organisation, die Studenten und jungen Erwachsenen aus informellen Siedlungen eine Technologieausbildung und Beschäftigungsmöglichkeiten bietet. NairoBits bildet jährlich 2.000 Jugendliche aus und plant, in Zukunft noch viel mehr zu erreichen. Sechs passionierte Zendesk-Freiwillige halfen den NairoBits-Mitarbeitern bei der Implementierung von Zendesk-Produkten, um die Systeme zu optimieren und die betriebliche Effizienz zu steigern. Insgesamt haben unsere Freiwilligen 162 Stunden für dieses Projekt aufgewendet und dabei professionelle Beratung im Wert von über 34.000 USD geleistet.

Im Rahmen unserer „Tech for Good“-Partnerschaft erhielt NairoBits außerdem einen Zuschuss in Höhe von 50.000 USD von der Zendesk Foundation, zusammen mit Zendesk-Schulungen zur Kundenerfahrung, Kontextualisierung und Bereitstellung.

# Tech for Good

Das Tech for Good-Programm von Zendesk stellt gemeinnützigen Organisationen, die sich mit dringenden sozialen Problemen befassen, kostenlose Software und Fachwissen zur Verfügung. Durch die Nutzung der Leistungsfähigkeit von CX-Lösungen können unsere Partner ihre Effizienz steigern und ihre Wirkung verstärken.

Wir spenden unsere Produkte an Organisationen, die erstaunliche, innovative und transformative Arbeit leisten. Unsere Partner nutzen Zendesk, um Opfern von häuslicher Gewalt rund um die Uhr Unterstützung zu bieten, Wohltätigkeitsorganisationen bei der Bereitstellung von Bargeldzuschüssen für bedürftige Gemeinden zu helfen und die Art und Weise zu verändern, wie die Polizei in den USA auf Anrufe von gewaltlosen Bürgern reagiert.

## 2022 Impact<sup>1</sup>



85

Geförderte gemeinnützige Organisationen



6,1 Mio. USD

gespendete Software



64

Durch Career Pathways zertifizierte Kundendienst-Mitarbeiter



485.000

Mit Zendesk unterstützte gemeinnützige Empfänger



6,4 Mio.

Ansichten der Wissensdatenbank



608.000

Gelöste Tickets



113.000

Wert der gespendeten Pro-Bono-Dienste

<sup>1</sup> Bestimmte Zahlen wurden gerundet.

# Tech for Good Impact Awards 2022

Im Jahr 2022 veranstaltete Tech for Good die allerersten Impact Awards. Von Juni bis Oktober 2022 sammelte das Techfor Good-Team mehr als 600 Bewerbungen von gemeinnützigen Organisationen aus der ganzen Welt. Das globale Social-Impact-Team von Zendesk wählte 25 Empfänger auf der Grundlage der von jedem Bewerber vorgeschlagenen Nutzung von Zendesk-Produkten und der Übereinstimmung mit der Mission der Zendesk Foundation aus, die darin besteht, die Widerstandsfähigkeit zu fördern, die Gemeinschaft zu unterstützen und den Zugang zu Karrieren in der Technologie zu verbessern.

„Die Tech for Good Impact Awards wurden aus dem Wunsch heraus geboren, den Einfluss sozialer Organisationen zu vergrößern, indem wir sie nicht nur mit dringend benötigten Fördergeldern, sondern auch mit Technologielösungen unterstützen“, so Megan Trotter, VP of Social Impact bei Zendesk. „Die Arbeit der Bewerberorganisationen auf der ganzen Welt hat uns gezeigt, wie dringend der Bedarf an Technologien ist, die Gemeinschaften schnell informieren und verbinden können.“

Vier Empfänger erhielten Zuschüsse in Höhe von 50.000 USD, und weitere 21 Organisationen erhielten Zuschüsse zwischen 5.000 und 25.000 USD, wobei alle 25 auch kostenlose Zendesk-Software erhielten. Alle Bewerber konnten erfolgreich darlegen, wie die Zendesk-Produktreihe für den Kundensupport ihnen dabei helfen würde, den Betrieb zu skalieren, die Effizienz zu steigern, mehr Kunden zu betreuen oder eine größere Wirkung zu erzielen. Zu den Top-Vier Zuschussempfängern gehören Rare, ein weltweit führendes Unternehmen, das den sozialen Wandel für Mensch und Natur vorantreibt; Mobile Pathways, eine Organisation, die

Migranten hilft, über mobile Telefontechnologie zuverlässige rechtliche Informationen zu erhalten; Globally ReUp, das Refugee Upskilling Program (ReUP), ein Programm zur Entwicklung von Arbeitskräften, das sich darauf konzentriert, neu angekommene Afghanen mit sinnvollen Beschäftigungsmöglichkeiten im Technologiesektor zusammenzubringen; und Spring ACT, der weltweit erste Chatbot, der Überlebende von häuslicher Gewalt unterstützt.



**Wir sind davon überzeugt, dass die Demokratisierung des Zugangs zur Technologie ein wichtiger Bestandteil der Schaffung einer gerechteren Gesellschaft ist. Wenn wir dazu beitragen können, den sozialen Wandel voranzutreiben, indem wir gemeinnützigen Organisationen Zugang zu einer Technologie verschaffen, die einfach zu nutzen und zu implementieren ist, dann wollen wir sie weithin verfügbar machen.**



**Adrian McDermott**  
CTO of Zendesk

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

# The Asia Foundation

Das Team von Tech for Good hat gemeinsam mit The Asia Foundation im Jahr 2022 ein erfolgreiches Programm für diejenigen entwickelt, die ihre berufliche Laufbahn in der digitalen Wirtschaft beginnen. Die Partnerschaft zwischen Zendesk und The Asia Foundation wurde ursprünglich im Jahr 2020 mit dem Ziel gegründet, die Gleichstellung der Geschlechter in der Region voranzutreiben. Zendesk und The Asia Foundation haben in der Vergangenheit an vielen verschiedenen Programmen mitgewirkt, von Freiwilligeneinsätzen der Mitarbeiter über Softwarespenden bis hin zu Stipendianspenden, und jetzt, in jüngster Zeit, mit dem Programm Skills2Work.

Das Skills2Work-Programm von The Asia Foundation zielt darauf ab, Frauen, arbeitslose Jugendliche und Randgruppen dabei zu unterstützen, sich neu zu qualifizieren, ins Berufsleben zurückzukehren und Karrieren im Bereich Customer Experience (CX) zu verfolgen. In enger Zusammenarbeit mit Zendesk und fachkundigen CX-Trainern bietet dieses Programm Lernenden kostenlos branchenrelevante und zertifizierungsorientierte CX-Schulungen an. The Asia Foundation hat auch mit Partnerfirmen zusammengearbeitet, um die Auszubildenden mit einem Ökosystem von Arbeitgebern in der CX- und BPO-Branche zusammenzubringen. Skills2Work startete am 10. Oktober 2022 auf den Philippinen mit 38 Teilnehmern, und es ist geplant, Anfang 2023 eine weitere Kohorte in Malaysia zu starten.



”

**In enger Zusammenarbeit mit Zendesk und fachkundigen CX-Trainern bietet das Skills2Work-Programm Lernenden branchenrelevante und zertifizierte CX-Schulungen für den Einstieg oder Wiedereinstieg ins Berufsleben.**

**Sarah Kuruvilla**

Senior Advisor, Singapore, The Asia Foundation

# Urban Alchemy + Zendesk: Stärkung der Community Öffentliche Sicherheit



Urban Alchemy schafft Veränderung dort, wo extreme Armut auf Obdachlosigkeit, psychische Erkrankungen und Sucht trifft.

Das gemeinnützige Sozialunternehmen Urban Alchemy arbeitet daran, Gemeinschaftsräume umzugestalten und die dort lebenden Menschen zu unterstützen – mit dem Fachwissen von Menschen, die wissen, wie es ist, entrechtet zu sein. Mit Ehrlichkeit, Mitgefühl und ohne zu urteilen, beurteilen und betreuen die Mitarbeiter von Urban Alchemy einige der am stärksten traumatisierten und verletzlichen Menschen in den städtischen Zentren. Die meisten Aktiven von Urban Alchemy engagieren sich in der Öffentlichkeitsarbeit. Sie arbeiten als Botschafter für die Beruhigung der Nachbarschaft und des öffentlichen Raums, indem sie Beziehungen zu den Bewohnern aufbauen, positives Verhalten fördern und Menschen mit Dienstleistungen in Verbindung bringen.

Urban Alchemy begann im Rahmen des LA CIRCLE-Programms mit dem Einsatz von Zendesk. Im Rahmen des Programms werden gewaltfreie 911-Anrufe im Zusammenhang mit Obdachlosigkeit, psychischer Gesundheit und Sucht rund um die Uhr an die CIRCLE-Zentrale weitergeleitet, und Urban Alchemy-Mitarbeiter fungieren als Ersthelfer als Alternative zur Polizei und lösen gewaltfreie Vorfälle effektiver als die Strafverfolgung. Urban Alchemy benötigte eine Technologieplattform, die es der CIRCLE-Zentrale ermöglichen würde, Anrufe entgegenzunehmen und weiterzuleiten sowie Daten zu sammeln und zu konfigurieren.

Tech for Good wird weiterhin mit Urban Alchemy zusammenarbeiten, da die gemeinnützige Organisation bis 2025 nach Austin, Texas, und in drei weitere Stadtgebiete expandieren wird.

”

**Zendesk war schon immer ein wesentlicher Bestandteil unserer Arbeit mit CIRCLE. Wenn Anrufe eingehen, nehmen unsere Disponenten sie über Zendesk entgegen. Alle Daten und Informationen, die wir erhalten, werden mit Zendesk erfasst und dann an die Mediziner auf der Straße weitergeleitet. Die Verwendung von Zendesk Explore zur Verwaltung unserer Daten ist wichtig, weil wir nicht auf externe Daten angewiesen sein wollten. Es ist wichtig, dass wir in der Lage sind, unsere eigenen Berichte zu erstellen und nicht darauf warten müssen, dass andere Agenturen Daten weitergeben. Zendesk hat uns wirklich in die Lage versetzt, unsere Arbeit selbst zu erledigen.**

**Kirkpatrick Tyler**

Chief of Government and Community Affairs,  
Urban Alchemy

# Das Schweigen brechen: So gibt KI den Überlebenden häuslicher Gewalt eine Stimme

Spring ACT hat den weltweit ersten Chatbot entwickelt und auf den Markt gebracht, der Überlebenden häuslicher Gewalt hilft, Beweise zu sammeln und Hilfe zu suchen. Der Sophia-Chatbot ist rund um die Uhr verfügbar und bietet vollständige Anonymität für die Nutzer. Als aktueller Partner von Tech for Good nutzt Spring ACT Sunshine Conversations, um den Chatbot Sophia zu aktivieren und Überlebenden den Zugang zu wichtigen Ressourcen zu ermöglichen.

Überlebende können mit Sophia über ihre missbräuchlichen Beziehungen sprechen, darüber, wie sie die Anzeichen erkennen können, was sie wissen müssen, wenn sie die Beziehung verlassen wollen, und vor allem darüber, wo und wie sie Hilfe finden. Sie können auch einen digitalen Tresor anlegen, in dem sie potenzielle Beweise für den Missbrauch sammeln können, die bei Sorgerechtsentscheidungen, Scheidungsverfahren und der Erwirkung von einstweiligen Verfügungen mit Unterstützung der Polizei verwendet werden können.

Im Jahr 2022 hat Sophia bereits mehr als 11.000 Menschen den Zugang zu den von ihnen benötigten Hilfsmitteln und Ressourcen ermöglicht. Die Geschichte von Spring ACT und dem Chatbot Sophia ist ein leuchtendes Beispiel dafür, dass künstliche Intelligenz (KI), wenn sie richtig eingesetzt wird, uns helfen kann, menschlicher zu sein.

Durch die Partnerschaft mit Zendesk bietet Sophia 24/7-Support in 12 Sprachen. Um Sophia zu erreichen, geben Sie „www.sophia.chat“ in Ihren Browser ein oder suchen Sie in Ihren Messenger-Apps (Viber, Telegram oder WhatsApp) nach „Sophia chatbot“.



”

**Sophia hilft den Überlebenden nicht nur dabei, ihre Rechte zu verstehen und Unterstützung vor Ort zu finden, sondern gibt ihnen auch Tipps, wie sie potenzielle Beweise sammeln und aufbewahren können, z. B. wie sie Fotos von körperlichen oder emotionalen Misshandlungen richtig aufnehmen.**

**Rhiana Spring**

Founder + CEO, Spring ACT

## ABSCHNITT FÜNF

# Umweltschutz

Der Klimawandel ist die komplexeste Herausforderung, mit der unsere Gesellschaft konfrontiert ist, und wir befinden uns jetzt in einem entscheidenden Moment, um die Zukunft unseres Planeten zu gestalten.

Laut dem [aktuellen Global Risks Report des Weltwirtschaftsforums](#) sind über die Hälfte der wichtigsten kurz- und langfristigen globalen Risiken Umwelt- und Klimafragen. Und wir wissen, dass die Gemeinwesen, die am wenigsten zum Klimawandel beitragen, oft am meisten darunter leiden, was die globalen Gleichstellungsprobleme noch verschärft.

Die [jüngsten Erkenntnisse der Klimawissenschaft](#) zeigen, dass der globale Temperaturanstieg gegenüber dem vorindustriellen Niveau auf 1,5° C begrenzt werden muss, damit unsere menschliche Gesellschaft eine Chance hat, die verheerenden Folgen des Klimawandels zu vermeiden. Um den globalen Temperaturanstieg auf 1,5° C zu begrenzen, müssen die weltweiten Treibhausgasemissionen drastisch gesenkt werden. Außerdem müssen wir das bereits emittierte Kohlendioxid bis 2050 um 5 bis 10 Gigatonnen pro Jahr aus der Atmosphäre entfernen – das entspricht in etwa den jährlichen Emissionen der Vereinigten Staaten.

Wir bei Zendesk glauben, dass Unternehmen eine entscheidende Rolle bei der Schaffung eines nachhaltigen und gedeihenden Planeten spielen. Deshalb haben wir uns verpflichtet, unsere gesamte Wertschöpfungskette zu dekarbonisieren und mit unserer Strategie „Reduce, Mitigate, and Accelerate“ zu einer auf 1,5° C ausgerichteten Zukunft beizutragen.

Der Klimawandel ist ein globales Problem, das alle angeht, und kein Land, keine Regierung und kein Unternehmen kann es allein bewältigen. Wir müssen kollektive und kooperative Maßnahmen ergreifen, um die Herausforderung gemeinsam zu bewältigen. Im Jahr 2022 trat Zendesk dem [Business Sustainability Roundtable \(BSR\)](#), dem [Business Council on Climate Change \(BC3\)](#) und dem [GreenBiz Executive Network \(GBEN\)](#) bei, in der Hoffnung, mit anderen Branchenführern zusammenzuarbeiten, um wichtige Fragen der unternehmerischen Nachhaltigkeit zu erörtern, von anderen zu lernen und auf gemeinsame Herausforderungen der Branche zu reagieren.



**Reduzierung** der Emissionen in der Wertschöpfungskette im Einklang mit den neuesten Erkenntnissen der Klimawissenschaft



**Minderung** der globalen Emissionen durch den Kauf von hochwertigen Emissionskompensationen



**Beschleunigung** von Technologien zur Kohlenstoffentfernung und Übergang zu einer Netto-Null-Wirtschaft

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



## Reduzierung unserer Emissionen

Die Verringerung der Emissionen unseres Unternehmens hatte für uns schon immer höchste Priorität. Wir haben in den letzten Jahren große Fortschritte gemacht und sind bestrebt, unsere Emissionen in einem Tempo und in einem Umfang zu reduzieren, die mit den neuesten Erkenntnissen der Klimawissenschaft übereinstimmen. Im Jahr 2022 haben wir uns zusammen mit mehr als 4.000 führenden Unternehmen der Science-Based Targets Initiative (SBTi) angeschlossen und uns damit verpflichtet, zusätzliche Ziele zu setzen, um eine kontinuierliche Emissionsreduzierung in unserer gesamten Wertschöpfungskette zu erreichen.



## Globale Immobilienbüros

Unsere weltweiten Immobilienbüros sind Orte, an denen unsere Mitarbeiter zusammenarbeiten und sich persönlich treffen, und sie sind die Hauptquelle unserer betrieblichen THG-Emissionen nach Scope 1 und 2. Durch den Einsatz von 100 Prozent erneuerbarem Strom, die Anpassung von Design und Bau unserer neu angemieteten Büros an die weltweit führenden Standards für umweltfreundliches Bauen und die Einführung einer Digital-First-Strategie konnten wir die betrieblichen Emissionen unserer Büros im Vergleich zu 2019 um 47 Prozent senken.

- **Unsere Strategie für 100 % erneuerbaren Strom**  
Seit 2020 erreichen wir unser Ziel, 100 Prozent Strom aus erneuerbaren Energien zu erzeugen, indem wir uns in die Ökotarif-Programme der lokalen Energieversorger einschreiben und für die übrigen Büros Energie-Attribut-Zertifikate (EAC) in Zusammenarbeit mit einem Marktexperten namens „Climate Impact Partners“ kaufen. Wir prüfen weiterhin Möglichkeiten, Vermieter einzubinden und unsere Strategie für Strom aus erneuerbaren Energien zu verbessern, um den globalen Übergang zu sauberer Energie zu beschleunigen.
- **Arbeiten in einer nachhaltig bebauten Umgebung**  
Wir stellen sicher, dass die Planung und der Bau unserer neu angemieteten Büros den weltweit führenden Standards für nachhaltiges Bauen entsprechen. Im Jahr 2022 erhielten wir für zwei neue Büros in Montreal und Krakau Zertifizierungen für umweltfreundliches Bauen. Außerdem führen wir laufend Leistungsvergleiche durch und bewerten die Möglichkeiten zur Verbesserung der Energieeffizienz mit Hilfe unserer Office Sustainability Scorecard.
  - Unser kürzlich fertig gestelltes Collaboration Center in Krakau wurde speziell für die persönliche Zusammenarbeit und den Aufbau einer Gemeinschaft konzipiert.

## Produktentwicklung und Datenhosting

Heute verbrauchen Rechenzentren 2 Prozent des weltweiten Stroms; bis 2030 könnten es sogar 8 Prozent sein. Das Produkt von Zendesk läuft in der öffentlichen Cloud, und ein großer Teil unserer Scope-3-Emissionen stammt aus unserer Cloud-Nutzung. Bei Zendesk Engineering wollten wir die Umweltauswirkungen des Betriebs unserer Produkte in den Vordergrund rücken. Dazu gehört, dass wir verstehen, wie sich die Entscheidungen, die wir in der Cloud treffen, auf die Umwelt auswirken, und diese Informationen nutzen, um hocheffiziente, gut gewartete und gut konzipierte Systeme bereitzustellen.

Im Jahr 2022 haben wir unsere Möglichkeiten verbessert, den CO<sub>2</sub>-Fußabdruck unserer in der Cloud betriebenen technischen Systeme zu messen, und wir haben einen datengesteuerten Ansatz zur Optimierung unserer Rechenressourcen gewählt, was unseren CO<sub>2</sub>-Fußabdruck verringert hat.

Indem wir unseren Cloud-Anbieter beauftragten, uns die nutzungsbasierten Umweltauswirkungen mitzuteilen und die CO<sub>2</sub>-Fußabdruckdaten eines Open-Source-Projekts zusammen mit unseren eigenen Analysetools zu nutzen, konnten wir unsere Cloud-Nutzung unter dem Aspekt der Nachhaltigkeit analysieren. Wir können jetzt unseren Cloud-Fußabdruck nach Region, Cloud-Produkt, Zendesk-Produkt und vielem mehr visualisieren. Da wir die Effizienz unserer Systeme ständig verbessern, können wir nun die Auswirkungen verfolgen.

Wir haben unsere Cloud-Nutzung im Jahr 2022 durch eine große organisationsübergreifende Initiative optimiert. Durch die Aufrüstung der Serverflotte, die unsere Anwendungs- und Datenbankschichten unterstützt, konnten wir die Effizienz und Leistung unseres Produkts erheblich verbessern und die damit verbundenen Treibhausgasemissionen reduzieren.

## Lieferkette

Unsere Lieferanten sind ein wesentlicher Bestandteil unseres Geschäftserfolgs. Wir bei Zendesk Procurement sind der Meinung, dass Einfachheit nicht bedeutet, dass wir unsere Integrität aufgeben. Wir erwarten von unseren Lieferanten, dass sie nach den höchsten ethischen Standards gemäß unserem Verhaltenskodex für Lieferanten handeln und mit uns auf unserem gemeinsamen Weg zur Nachhaltigkeit zusammenarbeiten.

Mehr als 90 Prozent der jährlichen Treibhausgasemissionen von Zendesk stammen von unseren vorgelagerten Lieferantenaktivitäten. Aus diesem Grund arbeiten unsere Beschaffungs- und Nachhaltigkeitsteams zusammen, um Nachhaltigkeit in unsere Lieferantenbeziehungen und Beschaffungsvorgänge einzubinden.

- Wir haben unseren Verhaltenskodex für Lieferanten, der unseren Lieferanten hilft, die Werte und Erwartungen von Zendesk zu verstehen, um nachhaltigkeitsbezogene Erwartungen ergänzt, darunter die jährliche Offenlegung von Umweltdaten und die Festlegung wissenschaftlich fundierter Klimaziele.
- Im Jahr 2022 haben wir damit begonnen, Nachhaltigkeit in die vierteljährlichen Geschäftsbesprechungen mit einigen unserer wichtigsten strategischen Lieferanten einzubeziehen, um zu signalisieren, wie die Fortschritte der Lieferanten im Bereich Nachhaltigkeit in unseren Geschäftsbeziehungen bewertet werden.
- Wir arbeiten daran, unser eigenes wissenschaftlich fundiertes Scope-3-Ziel festzulegen, das auch ein Ziel für die Einbindung von Lieferanten beinhaltet, um systemische Maßnahmen zur Reduzierung von Emissionen in der Wertschöpfungskette voranzutreiben.

Zendesk ist auch bestrebt, ein umweltfreundlicher Lieferant für seine Kunden zu sein. Wir sind stolz darauf, dass wir unsere Umweltdaten und Details zu unseren Nachhaltigkeitsprogrammen jährlich mehr als 30 Kunden über die Nachhaltigkeitsplattform EcoVadis und vielen weiteren Kunden über Kundenanfragen offenlegen. Wir hoffen, dass unsere Nachhaltigkeitsbemühungen und Fortschritte unseren Kunden helfen können, ihre Nachhaltigkeitsziele zu erreichen.

## Reisen und Arbeiten im Homeoffice

Wir haben eine digital geprägte Politik eingeführt, die es unseren Mitarbeitern ermöglicht, bei Bedarf auch von unterwegs zu arbeiten und zu Geschäftsveranstaltungen zu reisen. Unsere geschäftsreisebedingten Emissionen konnten von 2019 bis 2022 um über 80 Prozent reduziert werden. Obwohl Geschäftsreisen nur noch 5 Prozent unseres gesamten Fußabdrucks in der Wertschöpfungskette ausmachen, sind wir uns bewusst, dass sie ein wichtiger Weg sind, um mit unseren Kunden und Gemeinschaften in Kontakt zu treten. Wir setzen weiterhin auf unsere digital geprägte Politik, um unsere globalen Reiseemissionen zu begrenzen und gleichzeitig einen Ausgleich zu anderen wichtigen Geschäftsaktivitäten zu schaffen.

Unsere digital geprägte Politik bedeutet auch, dass die meisten unserer Mitarbeiter jetzt von ihrem Homeoffice aus arbeiten, was Energie verbraucht und Treibhausgasemissionen verursacht. Unsere Mitarbeiter sind unsere Agenten des Wandels und spielen eine wichtige Rolle, wenn es darum geht, einen positiven Einfluss auf unseren Planeten auszuüben. Deshalb haben wir im Jahr 2022 eine freiwillige, unternehmensweite Umfrage gestartet, in der wir unsere Mitarbeiter über den Energieverbrauch im Home Office und ihre Praktiken im Bereich der Nachhaltigkeit befragen. Fast die Hälfte der Zendesk-Mitarbeiter hat an der Umfrage teilgenommen.

Wir analysierten die Umfragedaten, teilten die Erkenntnisse mit unseren Mitarbeitern und quantifizierten zum ersten Mal die Treibhausgasemissionen der Heimarbeitsplätze unserer Mitarbeiter (siehe ESG-Tabelle). Darüber hinaus haben wir ein Work From Home Sustainability Toolkit entwickelt, das Empfehlungen zur Reduzierung des Energieverbrauchs und der Kohlendioxidemissionen im Heimbüro enthält, um unsere Mitarbeiter anzuleiten und in die Lage zu versetzen, so umweltbewusst wie möglich von zu Hause aus zu arbeiten.



---

Laptops, externe Monitore und Stehlampen sind die drei wichtigsten elektronischen Geräte, die in den Heimbüros der Befragten verwendet werden. Fast drei Viertel der Befragten verwenden zwei Monitore.

---

17 % der Befragten haben sich bei ihrem Energieversorger für ein Ökostromprogramm angemeldet, und 31 % würden gerne daran teilnehmen.

---

10 % der Befragten nutzen erneuerbare Energie in ihrem Zuhause.

---

7 % der Befragten gleichen ihre Kohlendioxidemissionen aus, und 45 % sind daran interessiert, mehr darüber zu erfahren, wie sie dies tun können.



Fotoquelle: *Climate Impact Partners*

## Verringerung der globalen Emissionen und Erreichung der Kohlenstoffneutralität

Wir wissen, dass wir nicht nur unsere Geschäftsabläufe umgestalten und schrittweise Fortschritte bei der Verringerung unserer eigenen Emissionen in der Wertschöpfungskette gemäß den SBTi-Standards erzielen können, sondern dass wir auch die Möglichkeit haben, durch den Kauf von Projekten zur Kompensation von Treibhausgasemissionen auf gesellschaftlicher Ebene unmittelbare Auswirkungen zu erzielen.

Wir sind stolz darauf, dass wir im Jahr 2022 allen unseren Kunden ein klimaneutrales Produkt geliefert haben. Das bedeutet, dass alle Emissionen aus unserer Produktwertschöpfungskette – einschließlich der Emissionen aus dem Bürobetrieb, dem Datenhosting und den mit der Produktentwicklung verbundenen Emissionen – reduziert und ausgeglichen werden. Außerdem erreichten wir Kohlenstoffneutralität für die Geschäftsreisen und die mit dem Arbeitsweg verbundenen Emissionen unserer Mitarbeiter, einschließlich der Emissionen aus dem Homeoffice, die gemäß dem Treibhausgasprotokoll als „virtuelle Pendleremissionen“ gelten.

Durch die Partnerschaft mit [Climate Impact Partners](#) haben wir Emissionsgutschriften aus einem Portfolio hochwertiger Projekte zum Ausgleich von Kohlenstoffemissionen erworben und diese zum Ausgleich unserer restlichen Emissionen aus dem Produktbetrieb und den Reisen unserer Mitarbeiter eingesetzt. Durch das Erreichen der Klimaneutralität wird ein interner Preis für den CO<sub>2</sub>-Fußabdruck von Zendesk festgelegt, was zu weiteren Fortschritten bei der Emissionsreduzierung in unseren Geschäftsabläufen führt.

## Maximierung der Wirkung von Kohlenstoffkompensationen

Obwohl wir die Unvollkommenheit des freiwilligen Kohlenstoffmarktes anerkennen, sind wir der Meinung, dass er ein wichtiger und gültiger Mechanismus zur Abschwächung der Klimakrise ist.

Als Unternehmen für Kundenservice-Software mit Produkten zur Verbesserung von Kundenbeziehungen liegen uns das Vertrauen und die Beziehungen zur Natur und zu unseren Gemeinschaften sehr am Herzen. Deshalb konzentriert sich unser Programm zum Ausgleich von Kohlenstoffemissionen auf qualitativ hochwertige, verifizierte Projekte zum Ausgleich von Kohlenstoffemissionen, die sich über den gesamten Globus erstrecken und für lokale Ökosysteme und Gemeinden einen Zusatznutzen schaffen. Während wir die Integrität und die Auswirkungen der Kompensation auf die Kohlenstoffreduzierung sicherstellen, wollen wir auch die umfassenderen UN-Ziele für nachhaltige Entwicklung (SDGs) fördern.

Alle unsere Kompensationsprojekte entsprechen führenden Verifizierungsstandards, die von der [International Carbon Reduction and Offset Alliance \(ICROA\)](#) unterstützt werden, wie etwa dem Gold Standard. Neben der Verringerung der Kohlendioxidemissionen haben unsere Projekte auch erhebliche soziale und wirtschaftliche Auswirkungen auf die lokalen Gemeinschaften, wie z. B. die Eindämmung des Verlusts der biologischen Vielfalt, die Verbesserung des Zugangs zu sauberem Wasser, die Förderung der Gleichstellung der Geschlechter und die Schaffung von angemessenen Arbeitsplätzen.

## Beschleunigung der Kohlenstoffentfernung

Um den Netto-Nullpunkt und eine 1,5 °C-Welt zu erreichen, müssen wir uns auf den groß angelegten Einsatz von Technologien zur Kohlenstoffabscheidung verlassen, die Kohlendioxid aus der Atmosphäre entfernen und für lange Zeiträume einschließen. Im Gegensatz zu den Projekten zum Ausgleich der Kohlenstoffreduzierung befinden sich die Technologien zur Kohlenstoffabscheidung in einem sehr frühen Stadium. Der Markt befindet sich noch im Anfangsstadium und benötigt eine stabile und vorhersehbare finanzielle Unterstützung, um zu wachsen.

Bei Zendesk haben wir im Jahr 2020 damit begonnen, Technologien zur Kohlenstoffentfernung zu unterstützen, die auf die Technik ausgerichtet sind. Die Initiative wurde ursprünglich von unserem Softwareentwicklungsteam finanziert, indem es seine Kosteneinsparungen aus dem Produktbetrieb und dem Datenhosting reinvestierte. Und wir haben in eine Reihe von hochwirksamen, technikorientierten Technologien wie die direkte Luftefassung investiert.

Wir haben schnell gelernt, dass die hilfreichste Rolle für Zendesk darin besteht, starke Nachfragesignale an den Markt zu senden und sich für ausgereifere Marktstandards und Protokolle einzusetzen. Und wir wollen unser Programm skalieren und seine Wirkung maximieren. Im Jahr 2022 haben wir uns verpflichtet, bis 2030 in dauerhafte Technologien zur Kohlenstoffabscheidung zu investieren, indem wir uns mit anderen Vorreitern des Klimaschutzes in den Gemeinden Frontier und Watershed zusammenschließen. Unsere gemeinsamen Mittel werden bis 2030 für den Kauf von dauerhaften Kohlenstoffabscheidungsanlagen von Anbietern verwendet, die vielversprechende und innovative Lösungen entwickeln.

- Frontier ist ein fortschrittliches Marktengagement, das das Wachstum des Sektors für die dauerhafte Beseitigung von Kohlenstoff katalysiert, und wurde von Stripe, Alphabet, Shopify, Meta und McKinsey Sustainability gegründet. Wir beteiligen uns an der Initiative zusammen mit Watershed, einer Klimaplattform für Unternehmen, die Zendesk dabei hilft, seine Treibhausgasemissionen zu verfolgen, zu verwalten und zu melden.

Wir hoffen, dass wir durch unser Engagement und unsere Partnerschaft mit anderen Branchenführern starke Nachfragesignale an den Markt senden und unsere kollektive Kaufkraft nutzen können, um die Technologien zu beschleunigen und zu verbreiten.

## Governance von Umweltdaten

Wir sind der Meinung, dass qualitativ hochwertige und verwertbare Umweltdaten die Grundlage für eine wirksame Nachhaltigkeitsstrategie und unser Engagement für Transparenz sind. Im Jahr 2022 haben wir tragfähige Maßnahmen zur Verbesserung der Datenverwaltung eingeführt.

1. Wir haben Datenverantwortliche aus funktionsübergreifenden Abteilungen einbezogen und im Vergleich zu früheren Jahren mehr Daten über die tatsächliche Geschäftstätigkeit gesammelt, was zu einer genaueren Messung der Umweltauswirkungen führte, einschließlich Energieverbrauch, Kohlenstoffemissionen und Fortschritte im Hinblick auf unsere Ziele.
2. In Zusammenarbeit mit Watershed haben wir unsere Methoden der Kohlenstoffbilanzierung für Scope 1, Scope 2 und Scope 3 kontinuierlich verbessert, um sicherzustellen, dass unsere Messungen vollständig und konservativ sind, wo immer dies erforderlich ist.
3. Wir haben ein internes Überprüfungs- und Genehmigungsverfahren eingeführt, um fragwürdige Daten für weitere Untersuchungen und mögliche Korrekturen zu kennzeichnen, damit die Datengenauigkeit gewährleistet ist, bevor sie an die interne und externe Berichterstattung übermittelt werden.
4. Zum ersten Mal beauftragten wir Apex, einen unabhängigen Gutachter, mit der Überprüfung unserer wichtigsten Umweltkennzahlen, einschließlich unserer Scope-1- und Scope-2-Emissionen und des Fortschritts bei der Erreichung des Ziels von 100 Prozent erneuerbarer Energie.

Die in diesem Bericht offengelegten Umweltdaten werden hauptsächlich dazu verwendet, die Auswirkungen unseres Unternehmens auf die Umwelt zu quantifizieren, unsere Fortschritte und Möglichkeiten zu analysieren, unsere Nachhaltigkeitsstrategie und Aktionspläne zu entwickeln und interne und externe Interessengruppen einzubeziehen.

# Inklusion am Arbeitsplatz und Unternehmenskultur

## Unsere Kultur und Werte

Wir sind bestrebt, eine Kultur zu schaffen, in der sich alle Mitarbeiter befähigt fühlen, bei der Arbeit ihr wahres Ich zu zeigen. Für uns bedeutet das, dass wir die Werte leben, die definieren, wer wir sind und wofür wir stehen, wie wir uns um unsere Mitarbeiter kümmern, sie fördern und weiterentwickeln und wie wir unser Engagement für Diversität, Gleichberechtigung und Inklusion (Diversity, Equity, and Inclusion, DEI) in unseren Communities und unserem Unternehmen vorantreiben.

Unsere Kultur spiegelt sich auch darin wider, wo und wie wir arbeiten. Als die Pandemie ausbrach, gingen wir wie viele andere Unternehmen dazu über, vollständig remote zu arbeiten. Mit Hilfe unserer cloudbasierten Tools und Technologien haben wir unsere Zusammenarbeit fortgesetzt, ohne uns zu trennen. Wir waren auf dem Weg zu einer hybriden Arbeitsweise nach der Pandemie, bei der ein Teil unserer Mitarbeiter vollständig remote und ein Teil hybrid (mindestens zwei Tage pro Woche in unseren Büros) arbeiten würde. Im Laufe der Zeit stellten wir fest, dass wir nicht nur in der Lage waren, weiterhin produktiv zu sein, wenn wir aus der Ferne arbeiteten, sondern dass es uns sogar gut ging! Wir waren in der Lage, unsere Mitarbeiter stärker einzubeziehen, wir konnten Talente dort treffen, wo sie sich aufhielten (zunehmend außerhalb der Büros), unsere Mitarbeiter waren engagiert (wie die Ergebnisse unserer Mitarbeiterbefragung zeigten), unsere Führungskräfte hatten sich gut auf die Führung von Mitarbeitern aus der Ferne eingestellt, und Flexibilität war ein wichtiger Faktor, um unsere Mitarbeiter zu gewinnen und zu halten. Unsere Erwartungen – und die unserer Kollegen – an unsere Arbeitsweise hatten sich geändert.

Im Jahr 2022 haben wir unsere digitale Arbeitsweise weiterentwickelt, indem wir die vorgeschriebenen Tage pro Woche im Büro abgeschafft haben und 98 Prozent unserer Mitarbeiter hauptsächlich aus der Ferne arbeiten, während wir ihnen die Flexibilität und die Wahl lassen, wo sie am besten arbeiten, ob zu Hause, von einem Zendesk-Arbeitsplatz aus oder an einem anderen Ort – wir sind völlig flexibel. Wir sind uns darüber im Klaren, dass „digital first“ nicht „digital only“ bedeutet. Wir schätzen die Kraft der zwischenmenschlichen Beziehungen im wirklichen Leben, deshalb treffen wir uns bewusst persönlich, und zwar in erster Linie zum Zweck der Verbindung und Zusammenarbeit.



Im Laufe des Jahres 2022 haben wir den digitalen Ansatz weiter in unsere Employee Experience integriert, indem wir ein Wissenszentrum für den Austausch von Best Practices eingerichtet, funktionale Arbeitspläne erstellt haben, um den digitalen Ansatz für jedes Team zum Leben zu erwecken, weiter mit unserer Arbeitsweise experimentiert haben (z. B. durch hybride Meetings und soziale Community-Clubs, in denen sich die Mitarbeiter am selben Ort treffen können) und mit der Neugestaltung unserer Büroräume begonnen haben, um den Großteil unserer Flächen für die Zusammenarbeit und Vernetzung zu nutzen.

Unsere Mitarbeiter berichten direkt über die Auswirkungen von digital first auf ihr Leben („Was ich an digital first liebe“). Es hat ihnen ermöglicht, sich engagierter, verbundener und produktiver zu fühlen, und es hat dazu beigetragen, ein besseres Arbeitsumfeld sowohl für sie selbst als auch für ihre Angehörigen zu schaffen:



## Weniger Pendelzeit = mehr Zeit für die Familie



Die Remote-Arbeit bei Zendesk hat mir gezeigt, was Work-Life-Balance wirklich bedeutet. Ich habe jetzt mehr Zeit, Essen für meine Kinder zuzubereiten, sie zur Schule zu bringen und ihnen beim Lernen zu helfen. Das hat meinen Pendlerstress verringert, weil ich nicht mehr 2,5 Stunden für den Weg zur Arbeit aufwenden muss. Und es hat mir auch geholfen, Geld zu sparen, weil ich niemanden bezahlen muss, der auf [meine Kinder] aufpasst. Meine Kinder fühlen sich jetzt sicher, weil sie wissen, dass ich bei ihnen bin. Wenn ich von zu Hause aus arbeite, kann ich mehr Zeit mit meiner Familie verbringen, was mir hilft, meine Aufgaben produktiv und motiviert anzugehen.



**Augela Solis**

RevOps Deal Support Analyst

Die volle Flexibilität hat es mir ermöglicht, unter der Woche mehr Zeit mit meinem Sohn zu verbringen. Wenn ich ins Büro pendeln müsste, würde ich meinen Sohn wahrscheinlich nicht sehen, da ich gegen 7:30 Uhr aufbrechen würde (wenn er noch schläft) und um 19:00 Uhr zurückkäme (wenn er schon schläft). Es ist toll, dass ich jetzt mehr gemeinsame Momente mit meiner Familie erleben kann.



**Dave McGinn**

Senior Software Engineer



## Flexibilität bei der Zusammenarbeit mit Teamkollegen weltweit



Digital first hat es mir ermöglicht, auf sehr positive Weise zu arbeiten. Ich kann mich mit Kollegen auf der ganzen Welt abstimmen, zusammenarbeiten und abhängen. Ich fühle mich jetzt mehr verbunden als je zuvor.



**Beryl Baker**

Manager, Creative Production

Ich habe zwei Monate lang von Lissabon, Portugal, aus gearbeitet. Wir hatten ein gemütliches kleines Airbnb in einem zentralen Viertel mit einer sehr lokalen Atmosphäre. Das bedeutete zwar sehr frühe Morgenstunden, um sich mit den asiatischen Zeitzonen zu überschneiden, aber auch eine günstigere Zeitzone, um an mehr globalen Teamsitzungen teilzunehmen. Ich fühlte mich mit meinen Kollegen und Geschäftspartnern in aller Welt besser verbunden. Ich kam erfrischt und gestärkt zurück nach Singapur.



**Alaina Franklin**

RVP, Customer Success



## Flexibilität zur Selbstentfaltung



Digital first bedeutet für mich Flexibilität für meine Selbstentfaltung. In den vergangenen zwei Jahren, als ich nicht mehr zur Arbeit pendeln musste und meine Zeit effizienter einteilen konnte, hatte ich die Gelegenheit, an zwei Programmen zur Selbstentwicklung von Führungskräften teilzunehmen. Die Programme vermittelten mir Einblicke in Führungsfragen und bewährte Praktiken außerhalb meines eigenen Arbeitsumfelds, mit einem externen Coach, Gleichaltrigen und Tutoren. Ich hatte die Gelegenheit, mehr darüber zu erfahren, was Führung bedeutet, und dieses Wissen jeden einzelnen Tag meines Lebens bei Zendesk in die Praxis umzusetzen, während ich meine Karriere vorantreibe.



**Maria Di Martino**

Group Manager, Communications



## Flexibilität, eine berufliche Laufbahn an neuen Standorten einzuschlagen



Der Umzug von einer großen Stadt wie Warschau nach Kopenhagen hat mein Leben verändert. Ich habe immer davon geträumt, am Meer zu leben, und hier bin ich nun. Ich bin auch umgezogen, um ein besseres Gleichgewicht zwischen meiner Arbeit und der meiner Familie zu finden. Wenn ich von zu Hause aus arbeite, habe ich mehr Zeit, meine Leidenschaft, die Musik, mit meinen Kindern zu teilen und einfach mehr Zeit mit ihnen zu verbringen. Meine Kinder haben bessere Chancen für ihr weiteres Leben, denn Dänemark hat eines der besten Schulsysteme in Europa. Sie sprechen mindestens drei Sprachen fließend – Polnisch, Dänisch und Englisch und wer weiß, was noch alles. Dank „digital first“ weiß ich diese Möglichkeit wirklich zu schätzen!



**Sebastian Ciejak**

Customer Success Manager

## Fürsorge für unsere Mitarbeiter

Die Leistungsstrategie von Zendesk betrachtet die psychische Gesundheit durch die Linse der **Fürsorge für die ganze Person über mehrere Säulen des Wohlbefindens**. Da die psychische Gesundheit mit der körperlichen Gesundheit und anderen Aspekten des Lebens eines Mitarbeiters zusammenhängt, umfasst der ganzheitliche Ansatz des Unternehmens Folgendes:

- **Persönliches Wohlbefinden:** Bewegung und Achtsamkeit mit geistigen und körperlichen Fitnesspartnern und Apps sowie virtuellen Yoga-, Fitness- und Meditationskursen.
- **Geistiges Wohlbefinden:** Zugang zu Therapeuten über unsere Plattform für psychische Gesundheit und unser Hilfsprogramm für Mitarbeiter sowie eine App für mentale Fitness zur Verbesserung der Widerstandsfähigkeit und zum Abbau von Stress und Ängsten.
- **Finanzielle Sicherheit:** Aufklärung über Finanzfragen und Coaches über die Plattform für geistige Gesundheit helfen, die Angst vor finanziellen Problemen abzubauen.
- **Gemeinschaftliches und soziales Wohlergehen:** Eine breite Palette von Programmen innerhalb und außerhalb von Total Rewards, die die Work-Life-Harmonie fördern und die soziale Verbundenheit stärken.

# Inklusive Unterstützung für unsere Mitarbeiter

Die Fürsorge für unsere Mitarbeiter und ihre Familien ist ein wesentlicher Bestandteil unserer Geschäftstätigkeit. Wir tun dies unter anderem, indem wir umfassende Leistungen für Gesundheit und Wohlbefinden anbieten. Die physische und emotionale Belastung der letzten Jahre war beispiellos. Deshalb haben wir unsere Sozialleistungen überprüft, um sicherzustellen, dass wir ein ganzheitliches Angebot haben, das unseren Mitarbeitern die Unterstützung bietet, die sie brauchen, unabhängig davon, wo sie auf ihrem persönlichen und beruflichen Weg stehen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele für die inklusiven Arbeitgeberleistungen, die wir unseren Mitarbeitern bieten.



16+ Wochen bezahlter Elternurlaub für gebärende Eltern und andere Elternteile



Leihmutterschaft, Adoption und familienbildende Fonds



3 Wochen Urlaub bei Schwangerschaftsverlust, auch bei Abtreibung und Fehlgeburt



10 Tage Urlaub für Notfälle, einschließlich COVID-19 Selbstversorgung und Pflege



Zugang zu Ressourcen für psychische Gesundheit und Coaching



Großzügige PTO und monatliche Recharge-Freitage (2022)



Backup-Kinderbetreuung über care.com (sofern verfügbar)



Bezahlter Urlaub für Militärangehörige/ Reservisten auf Missionen



Die verlängerte Beurlaubung durch Zendesk war ein Geschenk des Himmels, als ich nach dem Fall Afghanistans für die Operation Allies Welcome aktiviert wurde. Dieses Programm ermöglichte es mir, mich auf den Auftrag zu konzentrieren, ohne den zusätzlichen Stress, mit den Finanzen jonglieren zu müssen. Deine ganze Welt gerät aus den Fugen, wenn du einberufen wirst. Das wirkt sich auf die Fähigkeit aus, die täglichen Arbeitsaufgaben, die Anforderungen der Familie, die Unterbringung, die Verpflegung usw. zu bewältigen. Daher ist jede Unterstützung eines Arbeitgebers, die das Leben eines Angehörigen der Streitkräfte in irgendeiner Form erleichtert, äußerst wertvoll und bleibt nicht unbemerkt.



**Nick Klauer**

Staff Software Engineer und Staff Sergeant, U.S. Army Reserve

# Ausbau und Entwicklung der beruflichen Karriere bei Zendesk

Wir sind stolz auf unsere Kultur und es freut uns, dass unsere Mitarbeiter und andere erkennen, wie besonders sie ist.

**85 %** würde Zendesk als einen großartigen Arbeitsplatz empfehlen

**90 %** sagen, dass Zendesk sich für Diversität, Gleichberechtigung und Inklusion einsetzt

**86 %** sagen, dass sie sich am Arbeitsplatz als Person ernst genommen fühlen

Wir investieren in die Entwicklung unserer Mitarbeiter, während wir unser Unternehmen ausbauen. Die Schaffung eines gleichberechtigten Zugangs zu Experiences, Führungsqualitäten und Bildung macht uns als Menschen, als Organisation und als Gemeinschaft besser. Menschen kommen zu Zendesk, um ihre Karriere bei Zendesk auszubauen. Diese Reise beginnt in dem Moment, in dem sie sich für eine Tätigkeit bei Zendesk entscheiden, und setzt sich während ihrer gesamten Entwicklung und Karriere fort.

Im Jahr 2022 haben wir einen verfeinerten Rahmen für das Leistungsmanagement eingeführt, der das Wachstum und die Entwicklung der Mitarbeiter in den Vordergrund stellt. Der Schwerpunkt liegt auf der Schaffung einer Kultur, in der die Erwartungen klar sind, die Mitarbeiter häufiges und konstruktives Feedback erhalten, das ihr Wachstum beschleunigt, und die Mitarbeiter so gefördert werden, dass sie sowohl in ihrer aktuellen Rolle als auch im Hinblick auf künftige Karriereziele mehr leisten können.

## Werden Sie Teil unserer Kundenservice-Champions ...

Über 1.700 Mitarbeiter begannen ihre Karriere bei Zendesk im Jahr 2022 durch ein zu 100 Prozent virtuelles Onboarding-Programm für neue Mitarbeiter.

- **Zurückgeben:** Während des Onboardings neuer Mitarbeiter erstellten die Teilnehmer „Ich denk an dich“-Karten für zu Hause lebende Senioren oder andere Partner der Zendesk Foundation. Darüber hinaus wurde den Mitarbeitern über Global Giving ein Geschenkgutschein im Wert von 25 USD für eine Wohltätigkeitsorganisation ihrer Wahl angeboten. Im Jahr 2022 wurden Tausende von Grußkarten zur Unterstützung verschiedener gemeinnütziger Partner in aller Welt hergestellt.
- **Verbündete:** Um die globale Vielfalt, Gleichberechtigung und Integration zu unterstützen, stellen wir allen Mitarbeitern ein Toolkit zum Thema Verbündete (Allyship) zur Verfügung, das allen hilft, in ihren Communitys und am Arbeitsplatz Verbündete zu werden.

### ... und eine berufliche Laufbahn einzuschlagen

2021 haben wir unseren Mitarbeitern geholfen, sich durch Beförderungen und andere Formen der internen Mobilität weiterzuentwickeln, z. B. durch einen Arbeitsplatzwechsel und das Gefühl, wieder „neu“ im Unternehmen zu sein.

**17,2 Prozent der Beschäftigten wurden befördert und 11,6 Prozent der Beschäftigten haben im Jahr 2022 eine neue Aufgabe übernommen** und ihre Mobilität erweitert!

# Erwartungen an die Führungsebene

Wir sind uns bewusst, dass Führungskräfte dazu beitragen, berufliche Laufbahnen zu prägen, indem sie die Wachstums- und Entwicklungswünsche unserer Mitarbeiter zum Leben erwecken. Unser inklusives Führungsverhalten fördert die Chancengleichheit in der gesamten Belegschaft und trägt zu unserer vielfältigen Community bei. Die Säulen dieser inklusiven Erwartungen an die Führungsebene lauten wie folgt: **eine Führungskraft für sich selbst, das Unternehmen und das Team.**

Wenn unsere Führungskräfte ihre Führungsqualitäten auf diese Weise leben, fördern sie den Zusammenhalt und die Zusammenarbeit in unserem gesamten Unternehmen, damit Zendesk noch effektiver und mutiger wird.



Der Aufbau einer integrativen Führung in großem Maßstab ist für die Gestaltung der Zukunft von Zendesk entscheidend. Führungskräfte beeinflussen die Erfahrungen von Bewerbern und Mitarbeitern jeden Tag durch ihr Verhalten und die Vermittlung unserer Werte. Unsere Führungskräfte sind unerlässlich, um unsere diverse, globale, digital ausgerichtete Gemeinschaft auf unserem Weg von der Größe zur Ikone zu unterstützen.



**Michelle Saurin**

Senior Director, Talent & Leadership Development at Zendesk

## Führungskraft für sich selbst

### Vorbild

- **Übernehmen Sie die Verantwortung** für Ihre Leistungen
- **Kommunizieren Sie** zielgerichtet und klar
- **Seien Sie agil**

## Bringen Sie Ihr Team auf Erfolgskurs

### Verbundenheit

- **Förderung von Zugehörigkeit** und inklusiver Führung
- Verinnerlichen von **digital geprägten** Arbeitsweisen
- **Entwickeln** Sie sich weiter und fördern Sie die Entwicklung anderer

## Führungskraft für das Unternehmen

### Mit Blick nach oben und in die Zukunft

- **Funktionsübergreifende Zusammenarbeit**
- **Wir kennen unser Geschäft**, unsere Kunden und unser Produkt
- **Fokus auf Ergebnisse und Auswirkungen**



**1.700+**

Mitarbeiter nahmen an einem formalen Schulungsprogramm teil



**6.000+**

aktive Nutzer haben mehr als 260.000 Aufgaben auf unserer Lern- und Entwicklungsplattform erledigt



**1,76 Mio. USD**

Gelder in Form von Lernstipendien wurden für die persönliche Entwicklung ausgegeben.



**Mein Coach hat mir beigebracht, Gespräche und Interaktionen so zu führen, dass eine wirklich positive Win-Win-Situation entsteht, und Herausforderungen als gemeinsames Ziel zu sehen, auf das wir gemeinsam hinarbeiten können. Diese Veränderung in der Art und Weise, wie ich an Interaktionen herangehe, hat mein Leben verändert und wird sich für immer auf mein Wohlbefinden und meinen Erfolg auswirken. Ich bin so dankbar!**

#### **BetterUp Program-Teilnehmer**

Aufbau einer diversen, gleichberechtigten und inklusiven Kultur

#### **Accountability Leadership Sprint**

Strukturierte Live-Schulungen über 10 Wochen für die Führungskräfte von Zendesk; Einführung eines kostenlosen asynchronen Kurses zum Selbststudium.

600+ Teilnehmer

---

#### **Ignite**

Ein Mentoren- und Coaching-Programm, das darauf abzielt, unsere leistungsstärksten, unterrepräsentierten Talente zu entwickeln und zu fördern

110 Teilnehmer

---

#### **Accelerate**

Programm für Führungskräfte auf mittlerer bis höherer Ebene, das sich auf die Führung in Umgebungen mit hohem Wachstum und starken Veränderungen konzentriert.

120+ Teilnehmer

---

#### **BetterUp**

Ein persönliches Coaching-Programm für Top-Performer, um ihnen zu helfen, sich als Person zu entwickeln und sie als Führungskraft zu inspirieren

Mehr als 3.000 Coaching-Sitzungen durchgeführt

---

#### **Illuminate**

Das Leadership Fundamentals Program von Zendesk für neu eingestellte und gerade beförderte Führungskräfte konzentriert sich auf Soft Skills sowie praktisch anwendbare Managementfähigkeiten.

290 Teilnehmer

---

#### **Manager Essentials**

Vierteljährlicher Workshop und zusätzlicher asynchroner Leitfaden, der die Grundlage für die Erwartungen an die Führung anderer bei Zendesk legt.

224 Workshop-Teilnehmer

---

#### **Career Week**

Eine spezielle Woche für alle Mitarbeiter, in der die Eigenverantwortung für die Karriere und Entwicklungsmöglichkeiten im Mittelpunkt stehen, um die berufliche Weiterentwicklung zu fördern.

1.164 Teilnehmer

# Unsere Mitarbeiter-Communities

Mitarbeiter-Communities (Employee Communities, ECs) spielen eine entscheidende Rolle beim Aufbau unserer inklusiven Kultur. Sie geben unterrepräsentierten Gruppen innerhalb und außerhalb von Zendesk eine Stimme und schaffen Räume, in denen sich jeder willkommen, unterstützt und gestärkt fühlen kann. Die Mitarbeiter-Communities haben unmittelbaren Einfluss auf unser Geschäft und unsere Unternehmenskultur und konzentrieren sich auf folgende Bereiche

- **Karriere:** Förderung künftiger Führungskräfte und Ausbau unserer Talentnetzwerke
- **Verbindung:** Verbindung und Zugehörigkeit stärken
- **Community** Ausdehnung der Marktreichweite und Außenwirkung
- **Kultur:** Stärkung von Gleichberechtigung und Inklusion



”

Das ganze Jahr 2022 hindurch brachte The Village EC in EMEA Eltern und Betreuer in ganz Europa durch regen Austausch in unseren Slack-Kanälen und durch Veranstaltungen zusammen, bei denen sich unsere Community-Mitglieder wertgeschätzt und willkommen fühlten. Einer unserer Höhepunkte im Jahr 2022 war ein Kammingespräch mit einer bekannten europäischen Marketingleiterin, Mutter und Coach für berufliche Entwicklung während der EMEA Inclusion Week von Zendesk. Die Teilnehmer sagten, die Veranstaltung sei herzerwärmend gewesen, und wir als EC-Leiter sind motiviert, weil wir wissen, dass die Betreuer bei Zendesk wissen, dass Zendesk sich um sie kümmert.



**Saskia Stähle-Thamm**, Communications Manager, und  
**Dee Costello**, Talent Acquisition Partner, Global Co-Leads für The Village

”

Teil des Führungsteams von Women at Zendesk zu sein, war eine großartige Erfahrung. Ich habe Kollegen aus allen Regionen und allen Abteilungen getroffen und unsere Erfahrungen und bewährten Verfahren ausgetauscht. Als Teil dieser Community fühle ich mich unterstützt, gehört und verstanden. Außerdem fühle ich mich dadurch mit meinen Kollegen stärker verbunden. Ich bin so stolz auf die globalen Veranstaltungen, die wir organisiert haben und die Gelegenheiten geschaffen haben, um zu lernen, sich zu bilden, sich auszutauschen und sich mit gemeinsamen Anliegen zu verbinden, wie z. B. Empowerment im Alltag und Verbündete.

**Céline Foubert**

Senior Enterprise Marketing  
Manager, France, und Global Lead  
for Women at Zendesk



## Peer-Zirkel

Ein Höhepunkt der Mitarbeiter-Community-Initiativen im Jahr 2022 waren unsere Peer-Zirkel, die von unserer Mosaic-Mitarbeiter-Community geleitet wurden. Bei diesen Zirkeln handelt es sich um eine Reihe von Kamingsgesprächen mit leitenden Mitarbeitern und einer kleinen Gruppe von Mitgliedern der Mitarbeitergemeinschaft (weniger als 10 pro Zirkel), in denen von unseren Mitarbeitern ausgewählte Themen der beruflichen Entwicklung erörtert werden. Darüber hinaus hat die Kommission Listen von Büchern zusammengestellt, die von unseren Führungskräften empfohlen wurden, um die persönliche und berufliche Weiterentwicklung der Mitglieder der Kommission zu fördern. Durch diese Basisinitiative wurden die Mitglieder mit verschiedenen Entwicklungsthemen konfrontiert, und unsere verschiedenen Mitarbeitergruppen erhielten direkten Zugang zur Chefetage, was zu bedeutenden Verbindungen führte.

## Investitionen in die Führungskräfte unserer Mitarbeiter-Community

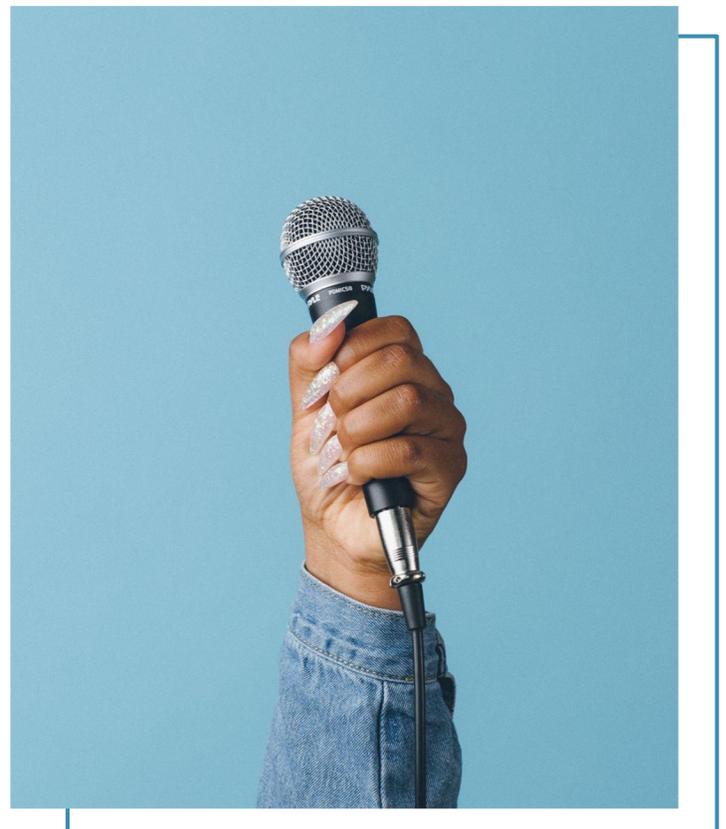
In Anerkennung der Beiträge unserer Mitarbeiter-Community-Führungskräfte und der wichtigen Führungsrolle, die sie im Unternehmen spielen, ist Zendesk stolz darauf, mit BetterUp zusammenzuarbeiten. Diese Partnerschaft bietet unseren Mitarbeiter-Community-Führungskräften ein persönliches Karriere-Coaching und dynamische, personalisierte digitale Erfahrungen, um ihre langfristige berufliche Entwicklung zu beschleunigen und ihr persönliches Wachstum zu fördern.

”

**2022 war ein wichtiges Jahr für die Entwicklung der Mitglieder unserer Mitarbeiter-Community. Wir haben mit Mosaic, Women at Zendesk und Zendesk Pride zusammengearbeitet, um mehr als 10 Peer-Zirkel für unsere Mitglieder einzurichten. Die Themen reichten von Work-Life-Balance über Macht und Einfluss bis hin zu Verhandlung und authentischer Führung. Diese Gespräche brachten sowohl unseren Führungskräften als auch unseren Mitarbeitern wertvolle Erkenntnisse.**



**Yvonne Chavez**, Senior Product Marketing Manager und Leiterin des Ausschusses für berufliche Entwicklung bei Mosaic



# Lohngerechtigkeit

Eine unserer obersten Prioritäten bei Total Rewards ist die Lohngleichheit, die wir weltweit nach Geschlecht und in den Vereinigten Staaten nach Hautfarbe und ethnischer Zugehörigkeit überwachen.

Wir investieren in eine jährliche Studie zur Lohngleichheit (die von einem unabhängigen Dritten durchgeführt wird), in der folgende Aspekte bewertet werden: direkte Gesamtvergütung, Grundgehalt, Bonus und Aktien. Wir untersuchen die verschiedenen Standorte, Funktionen, Länder und Stellen, um eine gründliche Analyse zu gewährleisten.

Diese Studie ermöglicht es uns, unsere Praktiken schnell und effektiv zu bewerten und etwaige statistische Ungleichheiten zu ermitteln und angemessen zu beheben, die wir feststellen. Dies hilft uns auch, künftigen Ungleichheiten proaktiv entgegenzuwirken. Wir sind der Meinung, dass dies die umfassendste und fairste Methode zur Ermittlung der Lohngleichheit ist.

Wir setzen uns dafür ein, dass unsere vielfältigen Mitarbeiter für ihre Arbeit durch wettbewerbsfähige Grundlöhne, Prämien und Leistungsprogramme gerecht entlohnt werden. Unsere Vergütungsprogramme sind speziell darauf ausgerichtet, den Beitrag unserer Mitarbeiter zur Wertschöpfung und zum Geschäftsergebnis zu würdigen.

Unser Bekenntnis zur Transparenz unserer Vergütungspraktiken ist entscheidend für die Vertrauensbildung bei unseren Mitarbeitern. Diese Transparenz gewährleistet, dass wir unseren Werten und unserer Verpflichtung, ein wirklich integrativer und gerechter Arbeitsplatz zu sein, gerecht werden.



# Fortschritte bei Vertretung

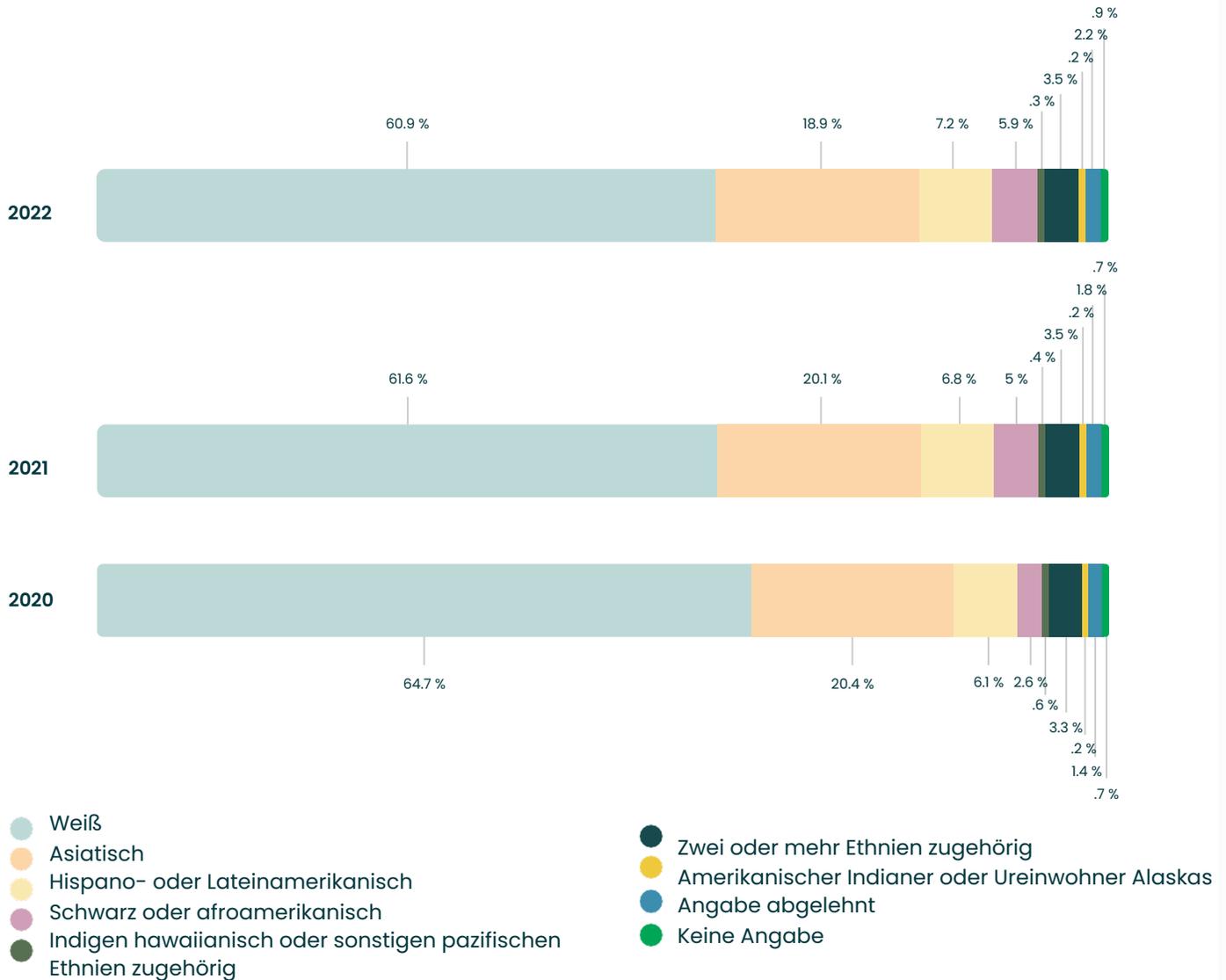
Die Diversifizierung unserer Belegschaft blieb auch im Jahr 2022 eine Priorität. Obwohl wir, wie viele andere Unternehmen in der Technologiebranche, bei der Einstellung von Mitarbeitern mit Gegenwind zu kämpfen hatten, sind wir stolz darauf, dass wir bei der Verwirklichung unserer Ziele erhebliche Fortschritte machen konnten. Wir konzentrieren uns nicht nur auf eine diverse Talentförderung, sondern investieren auch in die Entwicklung unserer unterrepräsentierten Talente. Einige Beispiele sind Programme mit BetterUp, dem Executive Leadership Council und edX, einer Marke von 2U. **So haben wir die Repräsentation im Jahr 2022 vorangebracht:**



## Geschlechtervertretung (Unternehmen insgesamt)



## Repräsentation nach ethnischer Zugehörigkeit (nur U.S.)



### Mansfield 2.0 Zertifizierung

Im Jahr 2022 war das Rechtsteam von Zendesk eines von nur 40 Rechtsteams und Anwaltskanzleien in den USA, die die Mansfield 2.0-Zertifizierung erhielten. Eine 2.0-Zertifizierung bedeutet, dass unser Juristenteam bei Stellenausschreibungen, Beförderungen und Führungspositionen Bewerberpools berücksichtigt, die zu mindestens 50 Prozent aus Frauen, Minderheiten, LGBTQ+ und behinderten Juristen bestehen.

# Partnerschaften zur Verstärkung unserer Wirkung

Zendesk investiert in Organisationen, die wirklich innovative und inspirierende Arbeit in den Bereichen Diversität, Gleichberechtigung und Inklusion leisten, um unsere Reichweite zu vergrößern und ihre Wirkung zu verstärken. Wir sind stolz darauf, mit diesen Organisationen zusammenzuarbeiten, um eine inklusive Kultur für unsere Mitarbeiter und unsere Communities zu fördern.



Wir sind stolz auf die Fortschritte, die wir gemacht haben, und wir halten an unserem Engagement fest, gerechte Ergebnisse und greifbare Resultate zu erzielen, damit sich Menschen mit unterschiedlichem Hintergrund bei Zendesk wohlfühlen und wir die Wirkung auf alle unsere Gemeinschaften und Kunden verstärken können. Die Reise geht weiter, und wir wissen, dass jeder von uns seinen Beitrag leisten muss, um unsere Ziele zu erreichen und einen Wandel zu bewirken.



**Megan Kollar Dwyer**  
Head of Diversity, Equity & Inclusion



# Barrierefreiheit

Wir möchten, dass jeder, der mit Hilfe von Hilfsmitteln auf Zendesk zugreift, eine erfolgreiche und positive Experience macht. Die Kundendienstbranche bietet Millionen von Menschen einen Arbeitsplatz, und wenn diese Menschen unsere Technologie nicht nutzen können, haben sie keinen Zugang zu diesen Arbeitsplätzen. Und da wir Kundendienstsoftware für andere Unternehmen entwickeln, ist es unsere Aufgabe, dafür zu sorgen, dass deren Kunden Hilfe erhalten, unabhängig davon, wie sie auf Technologie zugreifen oder die Welt erleben.

Das Ziel unserer Produktentwicklungsorganisation besteht nicht nur darin, den Branchenstandard WCAG 2.1 AA zu erfüllen, sondern ihn, wo immer möglich, zu übertreffen.

Auch im Jahr 2022 hatte die Barrierefreiheit oberste Priorität:

- Unsere Qualitätsverbesserungen werden für alle unsere End-User- und Kundendienst-Mitarbeiter-Experiences fortgesetzt. Unsere Teams sind dafür verantwortlich, dass während des gesamten Produktzyklus – vom Entwurf bis zum abschließenden Test – die besten Praktiken angewandt werden. Wir sind außerdem dabei, unser Audit-Programm für Drittanbieter auf alle Zendesk-Produkte auszuweiten.
- Im Jahr 2022 starteten wir ein neues Schulungsprogramm mit dem Ziel, jedes Jahr mehr als 200 Zendesk-Mitarbeiter durch praktische Design- und Programmierworkshops zu führen.
- Außerdem haben wir unser Kernteam für Produktzugänglichkeit vergrößert und verfügen nun über mehr Zugänglichkeitsingenieure, die zusätzlich zu den bereits von den Produktteams durchgeführten Arbeiten weitere Experten für Design, Entwicklung und Tests bereitstellen.



# ESG-Kennzahlen

Unternehmen	GJ 2022	Framework
Name der Organisation	Zendesk, Inc.	GRI 102-1
Produkte und Dienstleistungen	<a href="#">Produkte und Dienstleistungen</a>	GRI 102-2
Standort des Hauptsitzes	San Francisco	GRI 102-3
Statement des CEO	Seite 4	GRI 102-14
Berichtszeitraum	1. Januar 2022 bis 31. Dezember 2022	GRI 102-50
Berichtszyklus	Jährlich	GRI 102-52
Sozial	GJ 2022	Framework
Spenden für wohltätige Zwecke (Zendesk Foundation)	\$2.524.000	
Programme zur Verbesserung der Mitarbeiterkompetenzen	Seite 30	GRI 404-2
Mitarbeiterbindung <sup>2</sup>	83 % <sup>3</sup>	TC-SI-330a.2
Glücklich bei Zendesk zu arbeiten <sup>4</sup>	81 %	
empfehlen Zendesk als hervorragenden Arbeitsplatz <sup>5</sup>	85 %	
Menschenrechtspolitik	<a href="#">Zendesk Menschenrechtspolitik</a>	GIR 412-1
Verhaltenskodex für Lieferanten	<a href="#">Verhaltenskodex für Lieferanten</a>	GIR 414-1
Lieferantendiversität	<a href="#">Verhaltenskodex für Lieferanten</a>	
Richtlinie zur akzeptablen Nutzung	<a href="#">Richtlinien für Inhalte und Verhalten der Benutzer</a>	GIR 102-16

<sup>1</sup> Die Zahlen beziehen sich nur auf Festangestellte, nicht aber auf befristet Beschäftigte und Praktikanten.

<sup>2</sup> Zwei Fragen, die das Ergebnis des Mitarbeiterengagements ausmachen: (1) Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer Arbeit bei Zendesk? (2) Ich würde Zendesk als einen großartigen Arbeitsplatz empfehlen.

<sup>3</sup> Die Daten für das Jahr 2022 spiegeln die Ergebnisse der Umfrage vom Mai 2022 wider.

<sup>4</sup> Der Wert stellt die Anzahl der Mitarbeiter dar, die auf einer 5-Punkte-Skala mit 4 oder 5 geantwortet haben, wobei 1 = überhaupt nicht und 5 = vollkommen zufrieden bedeutet. Die Daten für 2022 spiegeln die Ergebnisse der Umfrage vom Mai 2022 wider.

<sup>5</sup> Der Wert stellt die Anzahl der Mitarbeiter dar, die auf einer 5-Punkte-Skala mit 4 oder 5 geantwortet haben, wobei 1 = stimme überhaupt nicht zu und 5 = stimme voll und ganz zu bedeutet. Die Daten für 2022 spiegeln die Ergebnisse der Umfrage vom Mai 2022 wider.

Diversität	GJ 2022	Framework
Bewertung der Lohngleichheit	Ja	GIR 405-2
<b>Geschlechtervertretung <sup>6</sup></b>		
Global Tech <sup>7</sup> Weiblich Männlich	25,4 % 74,6 %	TC-SI-330a.3
Globale Führungsebene (Leiter+) Weiblich Männlich	46,5 % 53,5 %	
Unternehmen insgesamt Weiblich Männlich	39,1 % 59,2 %	
<b>Repräsentation nach ethnischer Zugehörigkeit <sup>8</sup></b>		GIR 405-2 TC-SI-330a.3
Weiß	60,9 %	
Asiatisch	18,9 %	
Hispano- oder Lateinamerikanisch	7,2 %	
Schwarz oder afroamerikanisch	5,9 %	
Indigen hawaiianisch oder sonstigen pazifischen Ethnien zugehörig	0,3 %	
Zwei oder mehr Ethnien zugehörig	3,5 %	
Indigen amerikanisch oder indigen alaskisch	0,2 %	
Angabe abgelehnt	2,2 %	
Keine Angabe	0,9 %	

<sup>6</sup> Beachten Sie, dass fehlende Daten und Daten, die an den Staat zurückgewiesen wurden, hier nicht aufgeführt sind. Zendesk erkennt an, dass die Geschlechtsidentität nicht binär ist und arbeitet aktiv daran, das gesamte Spektrum der Geschlechtsidentität zu berücksichtigen.

<sup>7</sup> Zendesk unterteilt technische Mitarbeitende nach ihren Rollen. Technische Rollen erfordern umfangreiche Kenntnisse und Fähigkeiten in Bereichen wie Technik und Mathematik, um das Unternehmen dahingehend unterstützen zu können. 2020 haben wir unsere Liste der technischen Berufe, die diese Kriterien erfüllen, aktualisiert und unsere Basisdaten für 2019 wurden aktualisiert, um diese neuen Berufe zu berücksichtigen.

<sup>8</sup> Die Daten zur ethnischen Zugehörigkeit werden nur von Mitarbeitern in den USA erfasst.

Governance	GJ 2022	Framework
Governance-Struktur	<u>Management-Team</u>	GIR 102-18
Oberstes Führungsgremium für ESG-Themen	Der Verwaltungsrat beaufsichtigt den ESG-Ausschuss	GIR 102-29
Zendesk-Cookie-Richtlinie	<u>Produktinterne Cookie-Richtlinie von Zendesk</u>	TC-SI-220a.1
Datenschutzrichtlinie	<u>Datenschutz und Datensicherheit bei Zendesk</u>	TC-SI-220a.1
Verhaltenskodex	<u>Verhaltenskodex</u>	102-16

Umweltmetriken <sup>9</sup>	GJ 2022	Framework
<b>Strategie und Management</b>		
Umweltrichtlinie	<u>Zendesk-Umweltrichtlinie</u>	UNGC-Prinzip 7
100 % erneuerbare Energien als Ziel gesetzt	Ja	GRI 302-4 UNGC-Prinzipien 8, 9
Diskussion über die Integration von Umweltaspekten in die strategische Planung des Bedarfs an Rechenzentren	<u>2021 Global Impact Report</u>	TC-SI-130a.3 UNGC-Prinzip 8
Initiativen zur Emissionsminderung	<u>Zendesk-Nachhaltigkeit</u>	GRI 305-5 UNGC-Prinzip 8
Einbindung der Lieferkette in klimarelevante Fragen	Ja	GRI 308-1 UNGC-Prinzip 8

<sup>9</sup> Die freiwillige Umweltberichterstattung von Zendesk orientiert sich an den folgenden führenden Rahmenwerken:

- Der Sustainability Accounting Standards Board (SASB) Standard zur Nachhaltigkeitsrechnung für den Technologie- und Kommunikationssektor, Software- und IT-Dienstleistungsbranche
- Die Global Reporting Initiative (GRI) Normen
- Die zehn Prinzipien des United Nations Global Compact (UNGC)

<b>Umweltverpflichtungen und Fortschritte</b>		
100 % erneuerbare Energie	Erreicht	GRI 302-4
Kohlenstoffneutrales Produkt	Erreicht	
Scope 1 + 2 marktbasierend Emissionen (MTCO <sub>2</sub> e)	864	GRI 305-1, 305-2
Prozentualer Ausgleich	100 %	GRI 305-1, 305-2
Verbleibende Scope-3-Emissionen aus der Produktwertschöpfungskette (MTCO <sub>2</sub> e)	14.016	GRI 305-3
Prozentualer Ausgleich	100 %	GRI 305-3
Klimaneutrales Reisen	Erreicht	GRI 305-3
Restliche Scope-3-Emissionen aus Geschäftsreisen und Pendlerverkehr (MTCO <sub>2</sub> e)	5.871	GRI 305-3
Prozentualer Ausgleich	100 %	GRI 305-3
Wissenschaftsbasiertes Ziel	Verpflichtung	Prinzip 8
Kohlenstoffentfernung Einkauf	Verpflichtung	Prinzip 8
<b>Treibhausgasemissionen</b>		
Emissionen nach Bereichen (MTCO <sub>2</sub> e)		
Scope-1-Emissionen	862	GRI 305-1
Scope 2 (standortbezogene) Emissionen	1.229	GRI 305-2
Scope 2 (marktbasierende) Emissionen	2	GRI 305-2
<b>Scope-3-Emissionen</b>	47.221	GRI 305-3
Scope 3-Emissionen nach Kategorie (MTCO <sub>2</sub> e)		
Gekaufte Waren und Dienstleistungen	36.876	GRI 305-3
Investitionsgüter	3.750	GRI 305-3
Brennstoff- und energiebezogene Tätigkeiten	626	GRI 305-3
Beim Betrieb anfallender Abfall	75	GRI 305-3
Geschäftsreisen	2.613	GRI 305-3
Pendeln von Arbeitnehmern	3.258	GRI 305-3
Emissionen im Verkehr	644	GRI 305-3
Optionale Scope-3-Emissionen der Mitarbeiter im Pendelverkehr	2.614	GRI 305-3
Vorgelagerte geleaste Vermögenswerte	23	GRI 305-3

<b>Energie</b>		
100 % Fortschritt bei erneuerbaren Energien	100 %	GRI 302-4
Gesamtstromverbrauch (MWh)	3.184	GRI 302-1
Stromverbrauch, der durch Ökostromprogramme der Versorger abgedeckt wird (MWh)	1.834	GRI 302-1
Stromverbrauch, der durch hochwertige EACs abgedeckt wird (MWh)	1.350	GRI 302-1
Gesamtenergieverbrauch (MWh)	7.398	GRI 302-1

<b>Stromverbrauch und marktbasierete Scope-1- und 2-Emissionen nach Städten</b>			
<b>Ort</b>	<b>Elektrizitätsverbrauch (MWh)</b>	<b>Energieverbrauch (MWh)</b>	<b>Framework</b>
<b>Nach Ort</b>			GRI 305-2
Dublin	285	1.164	
Kopenhagen	28	68	
Krakau	227	227	
London	71	71	
Madison	222	493	
Melbourne	203	301	
Montpellier	22	48	
Montreal	194	238	
San Francisco	1.329	4.169	
Singapur	181	181	
Taguig City	350	350	
Tokio	71	88	

