

TÜRK HAVA YOLLARI'NIN “SİHİR” GİBİ İNOVASYONU

A MAGICAL INNOVATION BY TURKISH AIRLINES

YAZI & STORY Tanyer Sönmezer

İLLÜSTRASYON / ILLUSTRATION Ali Calkan Menekşe

2018 AVRUPA İŞ FORUMU'NDA ANDERSEN'İN BİR MASALI, SİHİRBAZLIĞIN PÜF NOKTALARI VE TÜRK HAVA YOLLARI'NIN MÜKEMMEL BİR İNOVASYONU HEP BERABER SAHNEYE ÇIKTI. İSTANBUL'DAN ODENSE'YE UZANAN BİR YOLCULUK YAPARAK SUNDUĞUM BU İNOVASYON ÖYKÜSÜNÜ VE İZLEYİCİLERDE BIRAKTIĞI ETKİYİ SİZLERLE PAYLAŞMAK İSTEDİM.

THE EUROPEAN BUSINESS FORUM 2018 FEATURED A FAIRYTALE BY ANDERSEN, TIPS FOR MAGIC TRICKS, AND A PERFECT INNOVATION BY TURKISH AIRLINES. I WANT TO SHARE WITH YOU THE STORY OF THIS INNOVATION STORY WHICH I TOLD THROUGH A JOURNEY FROM ISTANBUL TO ODENSE AND THE IMPACT IT HAD ON THE AUDIENCE.

Danimarkalı masal yazarı Hans Christian Andersen 1842 yılında gittiği İstanbul'dan “Pera'nın daracık arka sokaklarında dolaşırken karşılaştığımız görkemli, müthiş ve harikulade manzara, Kuzey'de ancak rüyalarda görünür.” diyecek kadar etkilenmişti. İstanbul'dan döndükten sonra yazdığı yolculuk kitabında da “Küçük bir çocukken *Binbir Gece Masallarını* hiç aklımdan çıkarmaz, asma bahçeleri ve fiskiyeli havuzları olan mermer saraylar düşlerdim. İşte şimdi bu düş gerçekleşmiş, bütün ayrıntılarıyla canlanarak karşıma çıkmıştı.” diye yazmıştı.

Danish author Hans Christian Andersen was so impressed by Istanbul, which he visited in 1841, that he wrote, “The glamorous, fabulous and magnificent view you see wandering the narrow back alleys of Pera can only be seen in dreams in the north.” After he left Istanbul, he wrote a travel book in which he said, “When I was a child, I could never stop thinking about the *Arabian Nights* and constantly dreamed of marble palaces with hanging gardens and fountain pools. Now, this dream came true before me in vivid detail.”

Danimarka'nın liman kenti Odense'de global şirketlerin üst düzey yöneticilerinin karşısında konuşma yapmak için sahneye çıktığım zaman aklımda Andersen'in düşleri vardı; çünkü Andersen'in İstanbul'a gitmesinden 176 yıl sonra bu kez ben bir İstanbullu olarak onun ülkesinde, doğduğu yerdedim: Odense'de. Odense'de bulunma nedenim dünyanın önde gelen fikir liderlerinin konuşmacı olarak davet edildiği 2018 Avrupa İş Forumu'ydu. Thinkers50 olarak adlandırılan konuşmacılar arasında *Creating Great Choices*'in yazarı, business gurusu Roger Martin, Google EMEA'nın Başkanı Matt Brittin, Creative Universe'ün kurucusu ve CEO'su Tania de Jong'un yanı sıra Martin Lindstrom, Whitney Johnson, Chris

When I stepped on the stage to give a speech before senior executives of global companies in the Danish port city of Odense, I had Andersen's dreams in mind because, 176 years after his visit to Istanbul, I am a guest in his hometown as an Istanbulite. The reason for my visit was the European Business Forum 2018 that invited the world's prominent opinion leaders as speakers. Among this group of speakers known as Thinkers50 were Roger Martin, business guru and the author of *Creating Great Choices*; Matt Brittin, the President of Google EMEA; Tania de Jong, the founder and CEO of Creative Universe; and notable names such as Martin Lindstrom, Whitney Johnson,

Zook, Johanna Mair, Jimmy Maymann-Holler gibi önemli isimler de vardı. Avrupa İş Forumu'na konuşmacı olarak davet edilen ilk Türk olmanın ayrı bir sorumluluğu vardı üzerimde. Toplantıların teması "Sosyal İnovasyon"du ve forum başkanı Peter Fisk benden bu konuda ülkem Türkiye'den bir örnek vererek sunum yapmam ricasında bulunmuştu.

Konu seçimi için uzun bir araştırma yaptım. Sonuca ulaşmamı sağlayan Türk Hava Yolları oldu, çünkü Türk Hava Yolları 2017'de ABD ve İngiltere'ye yaptığı uçuşlarda bu ülkeler tarafından bir süreliğine getirilen "kabin içine cep telefonundan daha büyük cihaz alma yasağına" harika bir inovasyonla çözüm üretmişti. İşte bu dört dörtlük inovasyonu Avrupa İş Forumu'na katılanlara sunacaktım.

Türk Hava Yolları'nın inovasyonu benim için sihir gibi bir uygulamaydı. Bu uygulamaya bizzat tanık olmuştum. Madem forum Danimarka'da yapılıyordu, o zaman inovasyon ile Andersen arasında da bir bağ kurmalıydım. Henüz Wright Kardeşler ilk uçağı havalandırmadan, 1838'de Andersen *Uçan Sandık* adlı bir masal yazmıştı. "Bir zamanlar bir tüccar vardı; o kadar zengindi ki, istese bütün bir caddeyi, hatta ona bağlı olan çıkmaz sokağı da gümüş paralarla döşeyebilirdi." diye başlıyordu masal. Tüccar öldüğü zaman parası oğluna kalıyor, oğul har vurup harman savuruyor, paralar suyunu çekiyordu. Ama iyiliğini isteyen biri ona bir sandık veriyordu. Bu sandık tuhaf bir sandıktı, kilidine basınca uçuyordu. Üstelik masalın bir Türk olarak beni yakından ilgilendiren bir tarafı da vardı: Oğul sandığın içine giriyor, Türklerin yaşadığı ülkeye

Chris Zook, Johanna Mair, and Jimmy Maymann-Holler. I felt the great responsibility of being the first Turk invited to the forum as a speaker. The theme of the meetings was "Social Innovation" and forum president Peter Fisk asked me to make a presentation about this topic with an example from my home country.

The research process for my topic of choice was long. It was Turkish Airlines which led me to an answer as the company created a brilliant innovation for the "ban on electronic devices bigger than mobile phones on board" which was temporarily put into effect by the U.S. and the U.K. in 2017. I would be presenting this flawless innovation to the participants of the European Business Forum 2018.

Turkish Airlines' innovation was a magical implementation for me because I had personally witnessed it. Seeing that the forum was to be held in Denmark, then I had to make a connection between the innovation and Andersen. He wrote a fairytale titled *The Flying Trunk* in 1838, long before the Wright Brothers made their first flight. "There was once a merchant who was so rich that he could have paved the whole street with gold, and would even then have had enough for a small alley," the fairytale began. When the merchant dies, his son inherits the money, spending it away day by day. But, someone, who cares for him, gives him a trunk. It is a strange trunk as it flies away when you push the lock. There is another reason why this fairytale is important to me: the son gets in the trunk, visits the land of



geliyor, orada sultanın kızına âşık oluyordu. Olaylar sonra da devam ediyor, masal sürpriz bir sonla bitiyordu. Yapacağım konuşmada bu masalla da bir bağ kurmalıydım.

Masal bir yana, gerçek şöyleydi: 2017 yılının Mart ayında ABD ve İngiltere, bazı havalimanlarından ülkelere uçacak uçaklardaki yolcuların kabine cep telefonundan daha büyük herhangi bir elektronik cihaz sokmamaları kararı aldı. Sakıncalı cihazlar listesi dizüstü bilgisayarlardan tabletlere kadar uzanıyordu. Yolcuların bu cihazlarını kabin bagajlarına değil, check-in sırasında teslim ettiği bavulların içine koyması gerekiyordu. Güvenlik gerekçe gösterilerek ve tek taraflı alınan bu karar karşısında Türk Hava Yolları, "Şimdi sihir zamanı!" deyip hemen çözüm üretti. Sihirbazların her büyük numarasında "üç perde" vardır. İlk perdeye "Vaat" denir. Sihirbaz size sıradan bir şey gösterir. Onunla ne yapacağını anlatır ve size bir vaatte bulunur. İkinci perdeye "Dönüşüm" denir. Sihirbaz sıradan sandığımız o şeyi alır ve olağanüstü bir numara yapar. Sihir numarasının üçüncü ve en zor kısmı "Prestij" denen kısmıdır. Seyircileri heyecan içinde bırakan finalde kaybolan şey geri gelir veya eski hâline döner.

Uygulama başladığında Türk Hava Yolları yolcuların bagaj teslim bankalarında teslim etmeleri istenen dizüstü bilgisayarların ve tabletlerin güvenliğini sağlamak için bir yol buldu öncelikle. Check-in sonrasında, uçağa binene kadar geçecek birkaç saatlik sürede yolcularının bilgisayarsız kalmasına ve gökyüzündeyken bilgisayarlarının başına bir şey gelip gelmediği endişesi duymalarına da izin vermedi. Yaşanan sorun kendinden kaynaklanmasa da

Turkey, and falls in love with the daughter of the sultan. The rest follows, and the fairytale ends with a surprise. I needed to make an allusion to this fairytale in my speech.

You've heard the tale, now let's look at the reality. In March 2017, the U.S. and the U.K. banned passengers from bringing any electronic devices bigger than a mobile phone on board flights from certain airports. The list ranged from laptop computers to tablets. The passengers had to put these in the bags they check in instead of their cabin baggage. In light of this decision which was unilateral and based on safety, Turkish Airlines said, "Now is the time for magic!" and came up with a solution. There are three acts to every big trick by a magician. The first act is called the "pledge." The magician shows you something ordinary. He tells you what he's going to do with it and makes a pledge. The second act is the "turn." The magician takes that ordinary thing and does an extraordinary trick. The third and hardest act of the trick is called the "prestige." The ordinary thing which has left the audience in awe through change comes back or returns to its original state.

When the decision was implemented, Turkish Airlines first found a way to make sure the passengers' computers and tablets were safe after they were submitted to baggage check-in counters. The company saved its passengers from worrying about making do without their electronic devices for a couple of hours after the check-in process or about the safety of their devices when on board. Although the ban was implemented by an outside



Türk Hava Yolları, ABD ve İngiltere'ye uçacak yolcular için bu beklenmedik durumun negatif etkisini asgari seviyeye indirecek eşsiz bir hizmet anlayışıyla hareket etti.

Yolcular havalimanına geldiklerinde dizüstü bilgisayarlarını ya da tabletlerini check-in kontuarında teslim etmediler. Uçağa binecekleri kapiya gelene kadar kullandılar. Bu kapiya geldiklerinde Andersen'in uçan sandıklarını çağrıştıran yan yana dizilmiş bavullar gördüler. Türk Hava Yolları'nın sihirli çözümünün "birinci perde"si buydu. Burada elektronik cihazların güvenliği vad ediliyordu. Bu cihazlar yolculardan birer birer teslim alındı, büyük bir itina ile koruyucu malzemelerle sarılarak "sihirli bavullar"a konulup gözden kayboldu! İşte "ikinci perde!" yani "Dönüşüm".

Business Class yolcularına ise uçağa bindiklerinde birer dizüstü bilgisayar verildi. Bilgisayarın yanında verilen *flash disk*'e aktardıkları dosyalar ile çalışmalarına kesintisiz devam ettiler. Tüm yolcular indikleri havalimanlarında, bavulları bile henüz taşıma bandından gelmeye başlamadan, Türk Hava Yolları'nın "sihirli bavulları" ile güvenle taşınan "uçan dizüstü bilgisayarlarını ve tabletlerini" bandın yanı başında kurulan masadaki görevlilerden teslim aldılar. İşte bu anlar da işin üçüncü ve son perdesi, yani Türk Hava Yolları'nın gönülden alkışlandığı "Prestij" bölümüydü.

Türk Hava Yolları hiç beklemediği anda karşılaştığı bu haksız yasaktan alınının akıyla çıktı. Bu durum 85 gün boyunca

party, Turkish Airlines came up with a unique innovation to minimize the negative effect of this unexpected situation on passengers bound for the U.S. and the U.K.

When the passengers arrived at the airport, they did not submit their laptop computers or tablets at the check-in counters. They used it until they were at the boarding gate, where they saw a series of baggage resembling Andersen's flying trunk. This was the first act of Turkish Airlines' magical solution -the company pledged the safety of electronic devices. The officials personally took the devices from each passenger, meticulously wrapped them in protective cases, and put them in "magical trunks." This was the second act, i.e. the turn.

Business Class passengers were each given a laptop computer on board, which enabled them to continue working thanks to the flash disk provided with the devices. After deplaning, all passengers received their "flying laptop computers and tablets" which were safely carried in Turkish Airlines' "flying trunks" from the booth beside the carousel before their baggage started arriving. This was the third and final act of the innovation -the prestige act in which Turkish Airlines received a sincere applause.

Turkish Airlines came out smelling like roses from this unexpected and unfair ban. For this 85-day-long situation,

sürerken, operasyon için İstanbul'da 124 kişi, varış noktalarında da 82 kişi istihdam edildi. Sadece bu "sihir" için özel yapım 300'den fazla bavul ve binlerce metre koruyucu özel güvenlik malzemesi kullanıldı. Tüm bu malzemeler, sonra yeniden dönüşümle geri kazanıldı. Türk Hava Yolları ABD ve İngiltere uçuşlarında bu uygulamayı 1.492 kez gerçekleştirdi. Bu sayının Kristof Kolomb'un Amerika'ya varış yılına karşılık gelmesi de ironik bir rastlantı oldu.

Business Class'ta kullanılmak üzere 6 bin 326 adet dizüstü bilgisayar sıra dışı bir hızla satın alınıp formatlandı ve uçuşlarda yolcuların kullanımına uygun hâle getirildi. 8 binin üzerinde *flash disk* misafirlere armağan edilirken tek amaç vardı: Yolcu memnuniyeti.

Ünlü filozof Muhyiddin İbn'ül Arabi "Kader gayrete âşıktır." der. Türk Hava Yolları'nın gayreti yolcularını yalnızca mutlu etmekle kalmadı, *Journal of Tourism and Hospitality Management* dergisine de makale oldu. Onlarca sosyal inovasyon sitesinde örnek vaka olarak gösterildi. Bu deneyimi yaşayan yolcuların çektiği fotoğraflar ve yazdıkları mesajlarla sosyal medyada da geniş yankı buldu.

Avrupa İş Forumu'nda dünyanın ileri gelen şirket yöneticileri, iş insanları, yazarları ve modern yaşam düşünürleri karşısında millî bayrak taşıyıcı havayolunun öncü bir bakışla gerçekleştirdiği bu sosyal inovasyonu anlatıp bitirdiğimde, kopan büyük alkışın benim sunumumdan çok Türk Hava Yolları'nın başarılı sosyal inovasyonu için olduğunu biliyordum. Gülümseyerek "Ah Andersen" dedim içimden, "keşke sen de burada olsaydın da birlikte bir Türk Hava Yolları uçağıyla Kopenhag'dan İstanbul'a uçsaydık... İstanbul'u yeniden göreceğin için kim bilir ne kadar sevinirdin!"

Turkish Airlines employed 124 personnel in Istanbul and 82 personnel in destinations. Just for this magic trick, they used more than 300 special-made pieces of baggage and thousands of meters of protective security material, which were eventually recycled at the end of the ban. Turkish Airlines implemented this process 1,492 times for its flights to the U.S. and the U.K. It was an ironic coincidence that this is also the year Christopher Columbus arrived in America.

For the use of Business Class passengers, 6,326 laptop computers were purchased, and formatted at an incredible pace, and prepared for distribution on board. And there was only one reason for presenting more than 8,000 flash disks to guests as presents: passenger satisfaction.

Notable philosopher Muhyiddin ibn Arabi says, "Destiny is in love with endeavor." Turkish Airlines' endeavor not only made its passengers happy but also became the topic of an article in the magazine *Journal of Tourism and Hospitality Management* and has been presented as a case study on many social innovation websites. The pictures and messages of passengers who personally experienced this made a huge impression on social media.

After I was finished my presentation of this social innovation implemented by the national flag carrier with a visionary approach to the audience of the world's most prominent company executives, businesspeople, authors, and modern thinkers at the European Business Forum 2018, I knew the great applause was more for Turkish Airlines' successful social innovation than for my speech. I smiled and thought, "Oh, Andersen, I wish you were here, and we could fly from Copenhagen to Istanbul with Turkish Airlines. I wonder how much you would love seeing Istanbul again!"

