

Skype, 소셜 네트워킹 및 기업 서비스 강화

■ 김 욱 준*

1. 서론

최근 Skype의 기업공개 과정에서 드러나는 전략적 변화를 살펴보면 지금까지의 무료 서비스에 기반을 둔 BM보다는 유료 서비스 확대를 통한 매출 상승을 꾀하고 있음을 알 수 있다. Skype는 유료 서비스 확대를 위해서 크게 두 가지 사업에 몰두하고 있다. 첫째는 기업고객을 적극적으로 유치할 수 있는 서비스 개발이고, 둘째는 소셜 네트워킹을 통한 고객 확보이다. 본고는 지난 8월에 있었던 Skype 기업공개를 통한 경영 변화를 기술하고, 기업고객 유치 및 플랫폼 전략에 기반을 둔 소셜 네트워킹을 중심으로 Skype 전략을 살펴보도록 하겠다.

2. Skype 기업공개 결정

Skype는 2010년 8월 9일 미국 증권거래위원회에 제1차 기업공개 신청을 제출하였다. Skype 기업공개의 원인을 여러 가지 측면에서 찾을 수 있는데, 외부 환경적인 측

* 정보통신정책연구원 동향분석실 전문연구원, (02)570-4139, wkim@kisdi.re.kr

면에서 보면 다음과 같다. 2010년 상반기에 22개의 기술 관련 기업들이 기업공개를 신청하였으며, 그 기업들의 자산가치가 19억 달러에 이른다. 이러한 상황이 마치 2004년 벤처 산업의 회복기와도 같은 모습을 보이기 때문에 Skype가 이 같은 외부적인 상승기류를 타기 위해 기업공개를 한 것으로 볼 수 있다.¹⁾ 한편, Skype 회사 내부적인 측면에서 볼 때, 기업공개 결정적인 원인은 자본의 확대에 있다고 보는 것이 타당할 것이다.²⁾

Skype는 2003년 설립 이후 주로 무료 기반의 비즈니스 모델을 발전시켜왔으며, 유료 기반 모델에서는 틈새시장만을 공략하는 비즈니스 모델에 의존해 왔다. 그러나 기업공개를 통해서 외부 투자를 유치하고 그룹 비디오채팅, 기업고객 증가, 새로운 비즈니스 모델의 발굴, 더 많은 광고의 유치 등으로 다양하게 사업을 확대할 것이며, 이를 통해 성장을 꾀할 것이라고 기업공개 목적을 밝히고 있다.³⁾

3. 수익구조 변화 가능성

Skype 수익에서 가장 두드러지는 패턴 가운데 하나는 유료 서비스를 이용하는 통화량의 증가속도가 무료 서비스의 증가속도보다 느리다는 것이다. 아래 [그림 1]에서 보듯이 2007년 3분기~2009년 3분기 동안 Skype-to-Skype 무료 서비스 통화량은 급격하게 증가하는 현상을 보이지만, SkypeOut 유료 서비스 통화량은 완만한 증가를 보이고 있다.

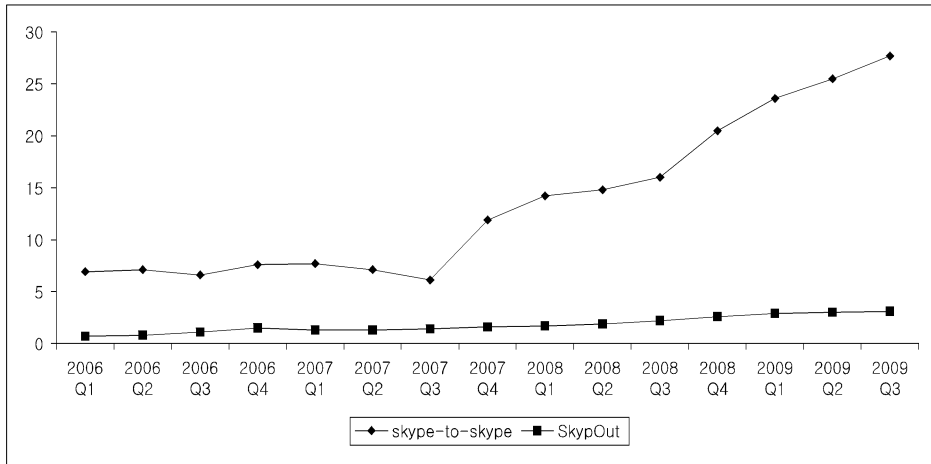
1) Higginbotham(2010).

2) Lawler(2010).

3) Skype SEC 제출 S-1 성명서(2010. 8. 9).

[그림 1] Skype-to-Skype과 SkypeOut 통화량 추이 비교

(단위: 십억 분)



자료: Wikipedia, "Skype"(2010. 10. 25)

또한 아래 <표 1>에서 보듯이 2007년~2010년 동안 Skype 월평균 과금형 이용자의 증가세는 월평균 등록자의 증가세에 미치지 못하고 있음을 발견할 수 있다. 또한 <표 2>에서 보듯이 2007년~2010년 동안 과금형 이용자의 ARPU 추세는 점차 하락하고 있는 추세이다.

<표 1> Skype 월평균 과금형 이용자 증가 추이

(단위: 백만 명)

	2007년 말	2008년 말	2009년 말	2010년 6월
월평균 등록자	52	75	105	124
월평균 과금형 이용자	4.6	5.8	7.3	8.1

자료: Skype SEC S-1 문서(2010. 8. 9)

<표 2> Skype 과금형 이용자의 ARPU 추세

(단위: 달러)

	2007년 말	2008년 말	2009년 말	2010년 6월
ARPU	81	102	98	96

자료: Skype SEC S-1 문서(2010. 8. 9)

2010년 6월 기준으로 Skype 총 등록고객 5억 6천만 가운데 유료고객은 810만 정도이며, ARPU는 96달러 정도이다. 실제로 과금 대상의 가입자는 2007~2010년 동안 연말 기준으로 460만, 580만, 730만, 810만 명으로 해마다 평균 25% 정도로 증가하고 있다.⁴⁾ Skype의 주요 매출원은 SkypeOut 서비스인데, 2010년 상반기 전체 매출의 87%가 SkypeOut에서 발생되었으며,⁵⁾ Skype 매출에서 SkypeOut이 차지하는 비율은 거의 절대적이라고 볼 수 있다. 하지만 SkypeOut만으로는 지속적인 성장이 어려울 것으로 평가된다.

〈표 3〉 Skype 서비스

	무료	유료
서비스	Skype 등록자 간 전화 영상전화 Skype 콘퍼런스전화 IM 및 그룹 IM	유선 및 모바일 전화 송수신 SMS 송신 음성메일 수신 Skype Access로 인터넷 연결

자료: Skype S-1 Registration Statement(2010. 8. 9)

현재 Skype의 영상전화 혹은 IM는 무료 서비스에 해당되나, 앞으로는 이러한 서비스를 유료 기반으로 제공할 가능성이 높다. GIGAOM PRO가 발간한 보고서에 의하면 2015년경에 영상채팅 서비스 시장은 약 110억 달러에 이를 것이며, Skype, Google, Cisco, Apple 등이 주요 사업자라고 전망했다.⁶⁾

4. 기업고객 유치

최근 유료 기반의 기업고객의 유치를 위한 Skype의 노력이 두드러지게 나타나고 있다. 2005년 26억 달러 규모의 eBay에 인한 Skype의 인수가 시너지 효과를 거두지

4) Ibid.

5) Ibid.

6) GIGAOM PRO(2010. 6. 7).

못하고 법적분쟁으로 이어져 결국 2009년에 Skype가 eBay로부터 분리되었다. 이러한 상황에서 기업고객은 Skype가 재도약할 수 있는 수익원 가운데 하나였으며, 기업고객을 적극적으로 유치함으로써 부활하기 시작했다는 평가가 있다.⁷⁾ Skype는 이미 2009년 초반부터 기업고객을 목표로 Askerik, Avaya, Nortel 및 Shoretel 회사가 제조한 기업용 IP 사설 교환기(PBX: Private Branch Exchange)에 대한 ‘Skype for SIP’ 서비스의 호환성을 시험했다.⁸⁾

이러한 맥락에서 최근의 Skype-Avaya 파트너십은 기업고객 유치를 목표로 하고 있다. Avaya는 기업들의 통신 시스템을 제공하는 글로벌 통신 제조업체인데 Skype의 입장에서는 Avaya의 단말기를 판매하고 Avaya의 유통망을 통해서 기업 시장에 뛰어들 수 있는 장점이 있으며, Avaya의 입장에서는 대규모 Skype 이용자들을 접할 수 있으므로 경쟁자인 Cisco와 차별적인 전략을 지닐 수 있다는 장점이 있다. Avaya의 통신 시스템을 이용하고 있는 기업고객들은 Skype 전화기능을 지니고 있는 “Skype Connect”⁹⁾에 접속하여 기업 PC 전화로 세계 어느 곳이든지 일반 유선전화 및 모바일에 가는 전화를 걸 수 있다. 이는 Avaya 통신 시스템¹⁰⁾과 Skype 간에 SIP 통신 채널을 형성하는 방식으로서 세계 어디에나 있는 Skype 사용자로부터 걸려온 전화를 Skype 웹사이트에서의 클릭만으로 수신할 수 있다. 또한 Skype가 부여하는 온라인 전화번호를 사용하는 기업용 사설 교환기(PBX: Private Branch Exchange)의 유선 및 무선전화로부터 걸려온 전화를 수신할 수 있다. “Skype Connect”를 사용하는 기업은 회선당 6.95달러의 한 달 채널 사용요금을 지불해야 하며, 송수신하는 호의 개수에 따라서 요금이 달라진다.

7) Malik(2009. 9. 22).

8) Greene(2009. 3. 23).

9) “Skype Connect 1.0” 서비스는 2010년 8월에 출시되었으며, 기존의 “Skype for SIP” 서비스 방식으로서 IP 네트워크 개인소유의 유통지점의 사설 교환기 혹은 Unified Communications 시스템이 Skype에 연결할 수 있도록 하는 솔루션이다.

10) Avaya 통신 시스템은 Session Manager 혹은 SIP Enablement 서버, IP Office, BCM 시스템 등을 의미한다.

5. 플랫폼 전략과 소셜 네트워킹

한편 Skype는 eBay로부터 독립한 이후에 음성 중심의 서비스 모델에서 벗어나 다양한 기능을 수행할 수 있는 실시간 통신 플랫폼의 구성을 꾀하는 전략을 펴음으로써 재도약의 기틀을 마련해 왔다.

eBay의 Skype 인수가 성공적인 효과를 거두지 못하고 eBay가 Skype를 매각한 시기에, Skype는 2007년 6월부터 서드파티의 애플리케이션 개발 참여를 허용해왔던 API 기반의 플랫폼인 ‘Skype Extras’를 중단하였다.¹¹⁾ 즉, Skype는 SDK(software development kit)를 만들어서 서드파티 애플리케이션이 Skype 소프트웨어 위에 추가될 수 있도록 하는 운영 방식을 선택하지 않은 것이다.

그러나 Skype가 개인 투자자들에게로 넘어가면서 새로운 형태의 비즈니스 모델을 저울질하는 가운데, 여러 오픈소스 회사들은 Skype 소프트웨어를 개방하려는 시도들을 했으며, Skype도 개발자들과 협력해 나갔다. 이와 같은 노력의 하나로 2009년 11월에 개방적 운영체제인 Linux 환경의 Skype client가 개발되기 시작했다. Skype client를 Linux 환경에 개방하면, Linux 운영체제의 client 수준에서 직접 오디오 및 비디오 코딩(encoding)을 할 수 있기 때문에 통화연결 시간과 비용이 줄어드는 효과를 기대할 수 있다.

Skype의 가장 핵심적인 목표는 Skype 소프트웨어가 다양한 모바일 OS 및 단말기에서 운영되는 것이다. 2007년 10월 출시한 ‘3 Skypephone’ 단말기는 Qualcomm의 ‘BREW’ 운영체제를 바탕으로 하고 있으며, 그 이후 Nokia, Sony, Windows, Symbian, iPhone, Blackberry, Android 등의 운영체제로의 확대를 꾀해 왔다. 2009년 3월 출시된 ‘Skype for iPhone’은 Skype 가입자 간 무료, 3G망에서 IM 및 Presence 기능, 무료 Wi-Fi 핫스팟 이용 기능 등을 담고 있으며, 이 같은 ‘Skype for iPhone’은 출시 1주일 만에 200만 회 다운로드를 기록하였다.¹²⁾ 그리고 2010년 6월에는 새로운

11) Rao(2009. 9. 11); Arrington(2009. 9. 13).

12) 정현준(2009).

버전의 'Skype for iPhone'을 출시하기도 했다. 한편, Android에 호환되는 Skype 애플리케이션은 없다는 것이 단점이었으나, 최근 Android용 Skype 버전이 출시되면서 Fring 및 Nimbuzz와 같은 m-VoIP 사업자와의 경쟁이 가능하게 되었다.¹³⁾ Skype는 2010년 2월 Verizon과의 파트너십으로 Verizon에서 Android용 버전으로는 처음으로 이용가능하게 되었으나, 이는 3G에만 국한된 것이었다. 또한 미국을 제외한 해외 Android 단말기에서는 이용할 수 없었으나, 최근의 Android용 Skype 버전에서 이러한 단점을 극복하였다.

Skype 플랫폼 전략은 될수록 다양한 OS 및 단말기에서 자신의 클라이언트를 개방하여 유비쿼터스의 강점을 살리는 데 있다. 최근 이러한 전략의 하나로 소셜 네트워크 서비스 플랫폼의 구축을 서두르고 있는데, Skype는 5억 명 이상의 등록자를 보유하고 있기 때문에 사실상 소셜 네트워크의 기반이 구축되어 있다고 볼 수 있다.¹⁴⁾ 최근 Skype와 Facebook과의 합병이 추진되고 있는데, 이에 대해 거대한 소셜 네트워크 기업의 탄생이라는 전망이 나오고 있다.¹⁵⁾ Skype-Facebook 파트너십은 SMS, 음성채팅, Facebook Connect 등의 서비스를 통합하는 광범위한 파트너십으로서, 수많은 Facebook 이용자들이 중심이 되는 커뮤니케이션 플랫폼 제공을 목적으로 하고 있다. Facebook 입장에서는 Skype와의 합병을 통해 Facebook 이용자들의 커뮤니티상에서의 교신을 좀 더 쉽고 편리하게 하여 소셜 네트워킹 커뮤니티를 더욱 공고히 하는 수단을 마련할 수 있다. 또 미국 이외의 지역에서 더 인기가 있는 Skype와의 합병은 Facebook의 글로벌화에도 도움이 될 것이다. Skype 입장에서 보면, 현재 약 5억 명의 Facebook 이용자들이 Skype에 가입할 수 있기 때문에 Skype 가입자의 증가가 예상된다.

한편, Skype는 등록자 간 소통이 실시간으로 가능하고, Skype의 비즈니스 모델이 P2P 전화/SMS 서비스를 통한 매출이기 때문에 광고 기반의 Google보다 이용자의 프

13) Kim(2010. 10. 5).

14) McConnell(2009. 11. 9).

15) Swisher(2010. 9. 29).

라이버시를 더욱 높일 수 있어 실시간 소셜 네트워크에서 강점을 지니고 있다고 볼 수 있다.¹⁶⁾

6. 결 론

Skype는 여러 m-VoIP 사업자들과의 경쟁에 직면해 있다. 2009년 Google의 Gizmo 인수로 SIP(Session Initiation Protocol)¹⁷⁾ 기반의 VoIP 능력을 갖추게 된 Google Voice는 전화사업자의 PSTN을 거치지 않고도 수신 및 발신 서비스를 제공할 수 있게 되며 Skype의 가장 강력한 경쟁자로 부상하였다. 또한 기존의 m-VoIP 사업자인 Fring, Truphone, Nimbuzz 등과의 경쟁은 더욱 치열해지고 있는 양상이다.

이 같은 상황에서 Skype가 기업공개를 통해서 선택한 전략은 다양한 기능을 수행할 수 있는 실시간 통신 플랫폼으로 유료 서비스를 확대하는 것이다. 기업고객의 유치는 유료 서비스의 확대에 매우 중요한 요소이며, 이를 위해서 Skype는 새로운 파트너십을 시도하고 있다. 또한 eBay로부터 독립한 이후 다양한 OS에 Skype 클라이언트를 개방함으로써 네트워크 효과를 얻고 있으며, 소셜 네트워킹 서비스의 플랫폼으로 자리매김하기 위해서 준비하고 있다.

참고자료

정현준 (2009), “Skype for iPhone 출시에 따른 시장 동향 및 이종망 전략에 대한 시사점”, 《방송통신정책》, 제21권 10호 통권 463호, 정보통신정책연구원, pp.57~62.

16) Ibid.

17) SIP은 IETF(Internet Engineering Task Force)에서 개발한 인터넷 프로토콜로서 VoIP 단말기 간의 호를 설정해 주는 기능을 수행한다. 인터넷을 사용하는 모든 유무선 단말기 및 응용서버에서 호를 설정하는 것은 필수적이기 때문에 SIP를 지원하는 무선인터넷 단말기의 보급이 확대되어 왔다.

- Arrington, Michael (2009. 9. 13). “Skype says next generation platform will embrace developers”, 《TechCrunch》.
- Higginbotham, Stacey (2010. 8. 9). “The tech IPO market is back—for brand names only”, 《Gigaom》.
- Kim, Ryan (2010. 10. 5). “Skype expands to most Android phones, Wi-Fi only in US”, 《Gigaom》.
- Lawler, Ryan (2010. 8. 9). “How Skype plans to grow its business”, 《Gigaom》.
- Greene, Tim (2009. 3. 23). “Skype for SIP targets business customers”, 《Network World》.
- Malik, Om (2009. 9. 22). “How Skype plans to dominate business telephony”, 《Gigaom》.
- McConnell, Brian (2009. 11. 9). “How Skype can quickly and easily become a social network and clean Facebook’s clock”, 《Gigaom》.
- Rao, Leena (2009. 9. 11). “Skype axes developer program Extras”, 《Tech Crunch》.
- Swisher, Kara (2010. 9. 29). “Exclusive: Facebook and Skype readying deep integration partnership”, 《All Things Digital》.
- 《GIGAOM PRO》, (2010. 6. 7), “Report: the consumer video chat market, 2010~2015”.
- SEC (2010). “Skype’s Form S-1 Registration Statement”, 2010. 8. 9.