

# Facebook 고객 접점을 염두에 둔 VoIP 전환: T-Mobile社 무료 음성채팅 ‘Bobsled’

■ 김 욱 준\*

## 1. 서 언

2011년 4월 19일, 미국 T-Mobile社는 Facebook 사이트에서 음성채팅을 할 수 있는 자사 브랜드 ‘Bobsled’ 애플리케이션의 출시를 발표했다. ‘Bobsled’는 최근 문자 중심의 Facebook 커뮤니케이션에 무료 음성 서비스를 첨가하는 추세를 반영한 것이다. 그러나 ‘Bobsled’는 통신사들이 전통적인 전화 서비스를 VoIP 서비스로 전환하는 방식을 보여주는 사례라는 점에서 주목할 필요가 있다. 본고는 ‘Bobsled’ 서비스를 필두로 최근 Facebook 커뮤니티의 무료 인터넷 음성 서비스의 대중화 노력과 잠재적 고객들을 바탕으로 혁신적인 서비스로 이동해 가는 T-Mobile의 전략에 대해 알아보 고자 한다.

## 2. ‘Bobsled’ 서비스 성격

PC 단말기를 이용하는 Facebook 가입자들은 ‘Bobsled’ 애플리케이션을 인터넷에

---

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

서 무료로 다운로드하여 사용할 수 있다.<sup>1)</sup> ‘Bobsled’를 다운로드하면 Facebook Chat 박스의 친구 목록에 ‘Bobsled’ 아이콘이 형성되어 친구들과 무료로 음성채팅·음성메일을 주고받을 수 있다.

Bobsled의 장점은 기존의 전화번호를 사용하는 것이 아니기 때문에 전화번호를 사용하지 않고 간단한 클릭으로 음성채팅을 할 수 있으며, 사운드 입출력 장치를 통해서 데이터가 전송되므로 ‘Bobsled’ 소프트웨어가 없는 Facebook 친구에게도 전화를 걸 수 있다는 점이다.<sup>2)</sup> ‘Bobsled’ 소프트웨어가 없는 경우, 채팅 메시징으로 음성채팅 연결을 알려주며, 음성메일을 남길 수도 있다.

그러나 Bobsled는 컴퓨터의 사운드 입출력 장치에 의존하여 음성 서비스를 구현하기 때문에 모바일이나 유선전화에 무료전화를 거는 것은 불가능하며, 이는 오직 T-Mobile 모바일 단말기에서만 가능하다.<sup>3)</sup> 즉, ‘Bobsled’는 T-Mobile 모바일 단말기를 사용하거나, 일반 Windows 및 Mac PC에서 Facebook 계정 보유자 간에만 무료 음성채팅 서비스를 제공하는 셈이다.

### 3. ‘Bobsled’ 출시 의의: SNS 무료 인터넷 음성 서비스의 대중화

‘Bobsled’ 서비스의 기술적 지원은 T-Mobile-Vivox 파트너십에 기인한다. Vivox社は 소셜 플랫폼상에서의 커뮤니케이션 솔루션 전문회사로서, 온라인 게임 및 가상 세계 프로그램 등 웹에서의 음성 커뮤니케이션 기능을 지원하는 툴바를 2009년에 출시하여 웹 컨퍼런스, 웹 교육, 웹 협업에 적용시켜 왔다.<sup>4)</sup> 실제로 Vivox社は 2009년

1) Windows 및 Mac PC 모두에서 설치 가능하다.

2) Kevin C. Tofel(2011. 4. 19), “Look out Skype! T-Mobile powers Facebook VoIP” 《Gigaom》; Devin Coldewey(2011. 4. 19), “T-Mobile’s Bobsled is a free, Facebook-based, VoIP App” 《Mobile Crunch》

3) Kevin C. Tofel(2011. 4. 19), “Look out Skype! T-Mobile powers Facebook VoIP” 《Gigaom》

4) Wagner James Au(2009. 3. 17), “Vivox to launch cross-platform VoIP gaming toolbar” 《Gigaom》

에 그룹 기반의 음성 애플리케이션을 독자적으로 Facebook에 제공하기도 하였다.<sup>5)</sup>

T-Mobile-Vivox 파트너십에 의한 ‘Bobsled’ 출시는 비록 최초의 Facebook 음성 서비스는 아니지만, 전 세계적으로 약 6억 명에 이르는 SNS 서비스가 텍스트 중심의 커뮤니케이션 방식에만 머무르지 않고, 무료 음성 서비스로 그 영역을 확대해 나가는 데 기여한다는 점에서 의미가 있다. Skype, Yahoo, Gtalk, Windows Live Messenger 등은 컴퓨터에서 음성채팅을 할 수 있는 서비스를 오랫동안 제공해 왔으며,<sup>6)</sup> 실제로 Facebook 이용자의 88%가 Facebook 사이트 내에서 음성 서비스의 구현을 희망하는 것으로 조사되었다.<sup>7)</sup>

Facebook에 음성 서비스를 구현하기 위한 시도들은 이전부터 계속되어 왔다. 2007년 Jangl社は Facebook 사이트에서 음성 서비스를 제공하려고 했으나, Jangl社의 수익악화로 성공하지 못했다.<sup>8)</sup> 그리고 최근 들어 Facebook 사이트 내에서 음성 서비스를 제공하는 사례가 생겨나고 있는데, Vonage社は 2010년 8월에 Facebook 이용자들에게 음성전화를 할 수 있는 무료 애플리케이션인 ‘Vonage Mobile Application’을 출시하였다.<sup>9)</sup> Apple Store, Android Market, Facebook의 Vonage 팬 사이트 혹은 Vonage 홈페이지에서 ‘Vonage Mobile Application’을 다운로드한 후, Facebook 계정으로 들어가서 이용자 리스트를 클릭하여 전화할 수 있다. 또한 Skype社は 2010년 9월, 자신의 커뮤니케이션 플랫폼을 Facebook과 통합하는 것을 감행하였다. 이를 통해 Skype 가입자들은 Facebook 내에서 음성통화, 채팅, 문자를 모두 무료로 이용할 수 있게 되었으며,<sup>10)</sup> 최근에는 영상통화까지 가능하게 되었다.<sup>11)</sup> 이는 Skype社 및

5) Dean Takahashi(2009. 9. 15), “Vivox sets up voice chat system for Facebook and online games” 《GamesBeat》

6) <http://mydigitalbits.com/how-to-record-voice-chat-on-skype-yahoo-gtalk-free-software>

7) 《Bobsled Press》(2011. 4. 19), “T-Mobile Launches Bobsled by T-Mobile-A New Communications Brand to Bridge the Traditional Telco and IP Worlds”

8) Mark Rizzn Hopkins(2008. 5. 7), “The rise and fall of Jangl” 《Mashable》

9) 《Vonage Press Release》(2010. 8. 4), “Vonage gives Facebook users a voice”

10) Adam Hartley(2010. 9. 30), “Facebook and Skype looking at major partnership” 《TechRadar》

11) Chris Maugham(2011. 3. 7), “Skype and Facebook team up to take on FaceTime with new

Facebook 社 모두의 경쟁 상대인 Google Voice를 겨냥한 것으로 보인다.<sup>12)</sup> 그리고 MS 社의 최근 업데이트된 IM 클라이언트, ‘Windows Live Messenger 2011’은 Facebook, MySpace 등을 지원하여 ‘social hub’로서 여러 가지 SNS 서비스들을 하나로 묶으려는 시도를 하고 있다. 이 밖에도 CrispApp 社는 지난 2월에 Facebook 내 iOS 단말기 이용자를 위한 ‘Facebook Messenger’를 출시하였다.<sup>13)</sup>

〈표 1〉 Facebook 사이트의 주요 인터넷 음성 서비스 애플리케이션 비교

회사	서비스 명	출시 시기	OS 호환
Vonage	Vonage Mobile application for Facebook	2010. 8	iOS, Android
Skype	Skype Voice Chat for Facebook	2010. 9	Windows 등
MS	Windows Live Messenger 2011	2010. 9	Windows, iOS, Blackberry, Symbian 등
CrispApp	Facebook Messenger	2011. 2	iOS(only)
T-Mobile	Bobsled	2011. 4	Windows, iOS

〈표 1〉에서 보듯이, T-Mobile-Vivox 파트너십의 ‘Bobsled’가 기존의 Facebook 사이트의 음성 서비스와 비교하여 특별히 차별화된 점을 가졌다고 보기는 어렵다. 그러나 무료 인터넷 음성 서비스를 Facebook 이용자에게 제공하는 또 하나의 서비스로서 인터넷 음성 커뮤니케이션의 대중화에 기여하고 있다고 볼 수 있다.

video calling” 《Product Reviews》

12) Carl Bagh(2010. 9. 29), “Skype, Facebook join hands to counter Google Voice wave” 《International Business Times》

13) David Dahlquist(2011. 2. 19), “VoIP meets Facebook chat in Facebook Messenger app” 《Macworld》

## 4. T-Mobile 전략: 잠재 고객 접점을 확보하기 위한 VoIP의 이동

‘Bobsled’ 출시의 또 다른 의미는 지금까지 타 이동통신사가 시도하지 않은 SNS상의 무료 음성채팅 서비스를 이동통신사인 T-Mobile 社가 시도했다는 점이다. 물론 엄밀한 의미에서 아직은 ‘Bobsled’를 VoIP 서비스로 발전했다고 보기는 어렵다. 그러나 T-Mobile 社는 ‘Bobsled’를 유선 및 무선전화와 연결시키는 계획을 세우고 있으며, 2011년 3월에 맺어진 Sprint-Google 간 파트너십이 지닌 기술적 제휴의 사례를 고려해 볼 때, 이러한 T-Mobile 계획은 실현 가능해 보인다. Sprint-Google 파트너십으로 Sprint 社 고객들은 포팅 요금을 내지 않고도 자신들의 번호로 Google Voice 서비스를 자유자재로 사용할 수 있게 되었다.<sup>14)</sup> 그리고 Sprint CDMA 단말기 고객들은 Google Voice 번호만 있으면 별도의 애플리케이션의 도움 없이 Google Voice 서비스를 사용할 수 있게 되었다.<sup>15)</sup> Sprint-Google 파트너십에서 Sprint 社는 자사의 전화번호에 대한 통제 권한의 일부를 포기함으로써 모바일 시장에서 새로운 경쟁력을 갖게 된 것이다. 이는 향후 통신사의 전화번호와 인터넷 전화 애플리케이션과의 연동 확대 가능성을 보여 주며, T-Mobile ‘Bobsled’ 서비스를 유선 및 무선 전화번호와 연결하는 계획의 실현 가능성에도 힘을 실어주고 있다.

현재 T-Mobile은 진화해 가는 커뮤니케이션 환경에서 낙오되지 않고, 새롭게 부상하고 있는 Skype, Fring, Nimbuzz, Truphone, Jajah 등 인터넷 기반의 전화 사업자들과 경쟁할 수 있는 전략을 펴야 하는 입장에 있다. T-Mobile은 미국 시장에서 3천3백만의 가입자를 확보하고 있으나, 이는 Facebook의 6억 명 가입자에 비하면 매우 작은 숫자이다. 따라서 T-Mobile은 ‘Bobsled’를 통해 6억 명에 이르는 Facebook의 이용자들에게 자사를 알리는 효과를 기대할 수 있을 것이다.<sup>16)</sup>

14) 《Sprint Newsroom》(2011. 3. 21), “Sprint and Google to launch integrated Google Voice experience on all Sprint phones, including upcoming Nexus S 4G”

15) Michael Arrington(2011. 3. 21), “Complete integration of Google Voice and 50 million Sprint customers, Plus 4G Nexcus S” 《TechCrunch》

이는 음성매출이 점차적으로 줄어들고 있는 상황에서 이동통신사들의 강점을 살릴 수 있는 자구책으로 볼 수 있다. 즉, 음성매출의 감소폭을 줄이기 위해 노력하기보다는 콘텐츠 및 애플리케이션 구매력을 지닌 고객들과 새로운 관계를 맺는 것이 더 효과적이라는 것이다.<sup>17)</sup> 이동통신사들이 비록 m-VoIP 서비스로 인해 음성매출에 타격을 입고 있는 것은 사실이지만, VoIP 서비스를 외면한다면, 자신의 고객과의 관계를 유지하고 잠재적 고객과의 관계를 맺는 데에 걸림돌로 작용할 수 있다. 그 이유는 새롭고 혁신적인 커뮤니케이션 서비스를 통해서 발생할 수 있는 콘텐츠 및 애플리케이션 매출이 발생되기 때문이다. 그리고 고객의 입장에서는 낯설고 새로운 사업자와 관계를 맺기보다는 기존의 서비스 사업자인 이동통신사로부터 새롭고 혁신적인 서비스를 이용할 가능성이 더 크다는 측면에서는 이동통신사의 VoIP 서비스는 다른 인터넷 사업자들에 비해 유리한 위치에 있다고 볼 수 있다.

## 5. 결 어

이동통신사들이 SNS 및 인터넷 전화회사들의 약진을 막으면서 전통적인 통신 서비스를 유지해야 하는 태생적인 포지셔닝에 있다는 점에서, T-Mobile이 ‘Bobsled’로 Facebook에서 무료 인터넷 전화 서비스를 직접 제공하려는 계획은 아이러니해 보인다. 그러나 6억 명에 이르는 Facebook 고객들의 음성 서비스를 제공하는 일이 인터넷 회사들을 중심으로 이미 진행되어 왔고, 이들이 이용자들의 통신 서비스상의 가치사슬을 점유하는 상황을 지켜만 볼 수 없었던 이동통신사의 결정으로 이해할 수 있다. ‘Bobsled’가 일반 유선전화 및 모바일 전화와 연결되는 것이 언제쯤이나 가능할 것인지, 그리고 주요 이동통신사들도 유사한 전략을 구사할 것인지에 대해 관심을 가지고 지켜보아야 할 필요가 있다.

16) Jenna Wortham(2011. 4. 19), “T-Mobile adds free calling through Facebook” 《New York Times》

17) Scott Stonham(2011. 2. 25), “mVoIP can bring opportunity from adversity for operators” 《Global Telecoms Business》

## 참고자료

- Michael Arrington (2011. 3. 21), “Complete integration of Google Voice and 50 million Sprint customers, Plus 4G Nexcus S” 《TechCrunch》.
- Wagner James Au (2009. 3. 17), “Vivox to launch cross-platform VoIP gaming toolbar” 《Gigaom》.
- Carl Bagh (2010. 9. 29), “Skype, Facebook join hands to counter Google Voice wave” 《International Business Times》.
- Devin Coldewey (2011. 4. 19), “T-Mobile’s Bobsled is a free, Facebook-based, VoIP App” 《Mobile Crunch》.
- David Dahlquist (2011. 2. 19), “VoIP meets Facebook chat in Facebook Messenger app” 《Macworld》.
- Adam Hartley (2010. 9. 30), “Facebook and Skype looking at major partnership” 《TechRadar》.
- Mark Rizzn Hopkins (2008. 5. 7), “The rise and fall of Jangl” 《Mashable》.
- Chris Maugham (2011. 3. 7), “Skype and Facebook team up to take on FaceTime with new video calling” 《Product Reviews》.
- Scott Stonham (2011. 2. 25), “mVoIP can bring opportunity from adversity for operators” 《Global Telecoms Business》.
- Dean Takahashi (2009. 9. 15), “Vivox sets up voice chat system for Facebook and online games” 《GamesBeat》.
- Kevin C. Tofel (2011. 4. 19), “Look out Skype! T-Mobile powers Facebook VoIP” 《Gigaom》.
- Jenna Wortham (2011. 4. 19), “T-Mobile adds free calling through Facebook” 《New York Times》.
- 《Bobsled Press》 (2011. 4. 19), “T-Mobile Launches Bobsled by T-Mobile—A New Communications Brand to Bridge the Traditional Telco and IP Worlds”.

《Sprint Newsroom》 (2011. 3. 21), “Sprint and Google to launch integrated Google Voice experience on all Sprint phones, including upcoming Nexus S 4G”.

《Vonage Press Release》 (2010. 8. 4), “Vonage gives Facebook users a voice”.