IntPowers

SOLUCIÓN COBROWSING · CONAVEGACIÓN EN TU WEB

CoBrowsing

Tu web, a cuatro manos.

El agente y el cliente navegan juntos por tu sitio web: hacen scroll, clic y rellenan formularios a la vez, durante una llamada, una videollamada o un chat. Sin descargas, sin plugins y sin compartir el escritorio.



Scroll, clic y escritura
compartidos en tiempo real

Enlace o PIN
para entrar en la sesión

Campos enmascarados
lo privado no se comparte

Voz, video o chat
sobre el canal que ya usas

CONAVEGACIÓN

La misma página, en los dos navegadores.

Scroll, clic y escritura

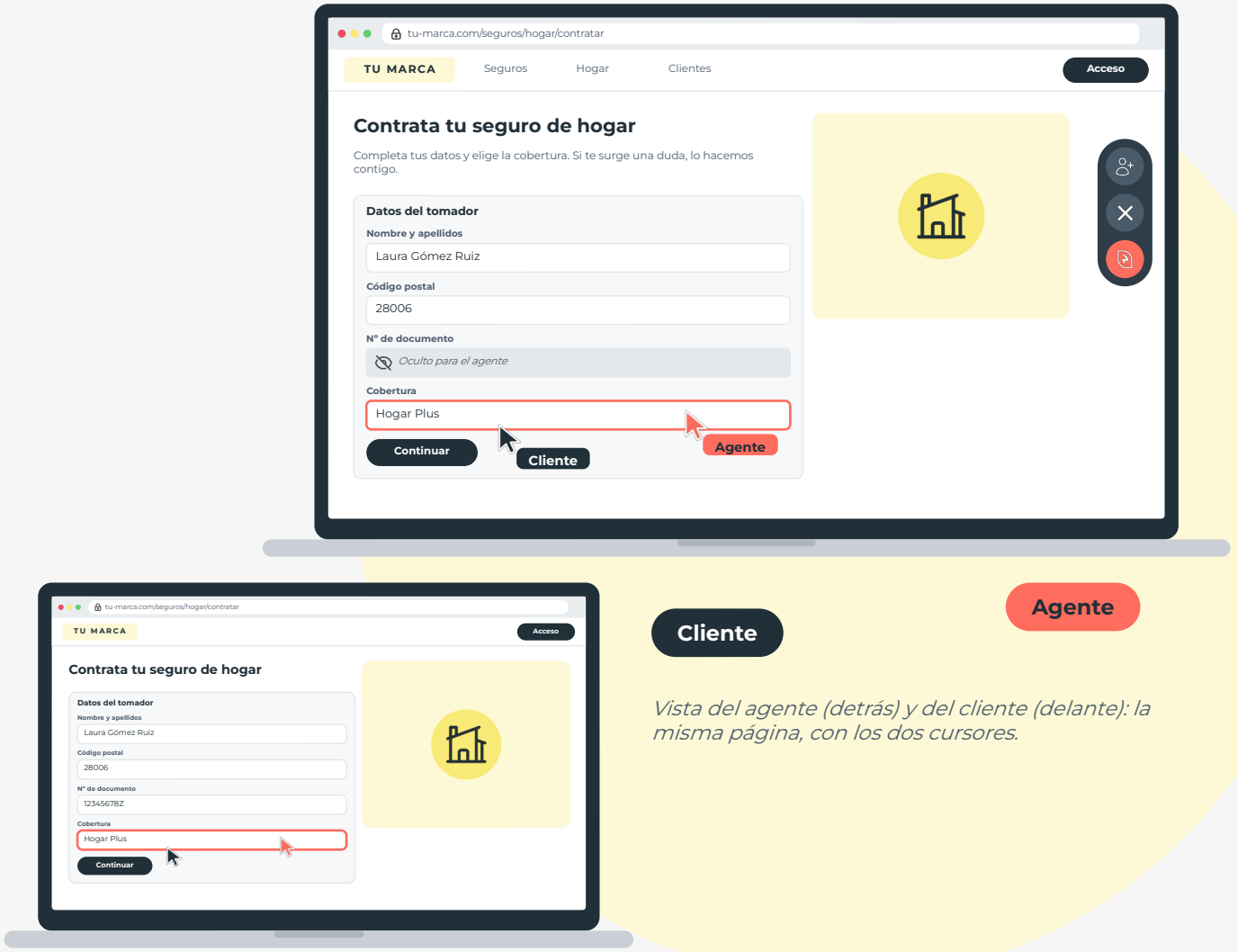
Agente y cliente se mueven por tu web a la vez, con los dos cursores a la vista.

Sin descargas ni plugins

Funciona en tu propio sitio web con un script: el cliente solo abre un enlace.

Sobre la llamada en curso

Se suma a una llamada telefónica, una videollamada o un chat, sin colgar.



Vista del agente (detrás) y del cliente (delante): la misma página, con los dos cursores.

Fuente: interactivepowers.com/es/solutions/cobrowsing

LA BRECHA

Explicar una web de palabra es guiar a ciegas.

El cliente está en tu web y se atasca: un menú que no encuentra, un formulario que no entiende. Por teléfono, el agente solo puede describir lo que no ve.

Instrucciones habladas

«Arriba a la derecha, no, en el otro menú». Muchos clientes no llegan a la información siguiendo indicaciones de voz.

Compartir pantalla expone de más

Se ve el escritorio entero: otras pestañas, notificaciones y datos que no deberían salir de su equipo.

Formularios a medias

Una duda en mitad de una contratación o un trámite deja el proceso sin terminar, o lo manda a otro canal.

CoBrowsing pone al agente dentro de la misma página.

Los dos ven y tocan la misma web: el agente señala, hace clic o rellena un campo con el cliente, y lo privado sigue oculto.

Fuente: interactivepowers.com/es/solutions/cobrowsing — Proporciona una mejor experiencia al usuario · CoBrowsing vs Screen Sharing (Interactive Powers, 2025)

LA SOLUCIÓN

Conavegación sobre tu propio sitio web

CoBrowsing es la solución de Interactive Powers para que un agente y uno o varios visitantes naveguen juntos por las páginas públicas que señales en tu web, con el script cargado en tu servidor web. Corre sobre Video RTC; el cliente no instala nada.



Navegar juntos

Scroll, clic en enlaces, menús y botones, y escritura en los mismos campos, en tiempo real.



Función sígueme

El agente sigue al cliente de página en página, o el cliente sigue al agente.



Campos enmascarados

Clases CSS ocultan los datos sensibles según el rol: el agente no ve lo que no debe.



Enlace corto o PIN

El cliente entra con un enlace o dictando un PIN, también en tu dominio propio.

0 descargas
ni apps ni plugins para el cliente

2 cursores
el del agente y el del cliente

< 500 kbps
tras cargar la página

Multiusuario
varios participantes por sesión

Fuente: interactivepowers.com/es/solutions/cobrowsing · CoBrowsing vs Screen Sharing (Interactive Powers, 2025)

CÓMO FUNCIONA

De la duda a la página compartida, en cinco pasos

CoBrowsing sincroniza la página entre los navegadores, no un video de la pantalla: por eso es ligero y solo muestra tu web.

01

La duda

El cliente llama, abre un chat o una videollamada mientras está en tu web.

02

La sesión

En la página con CoBrowsing, el agente crea una sesión nueva desde su widget.

03

El acceso

Comparte el enlace corto por chat, SMS o email, o dicta el PIN.

04

Juntos

Los dos navegan, señalan y rellenan campos en la misma página.

05

El cierre

Cualquiera de los dos detiene la sesión cuando la gestión termina.

Sobre una llamada

La voz sigue por el teléfono, con cualquier sistema telefónico y sin integrarlo.

Junto a una videollamada

La videollamada sigue en su propio widget mientras navegan.

Junto a un chat

El enlace se pega en el chat en curso y la conversación sigue allí.

El cliente no instala nada ni crea una cuenta: abre un enlace y ya está navegando con el agente.

Fuente: interactivepowers.com/es/solutions/cobrowsing · folleto CoBrowsing 2025 (Agent Button, Share Session, Remote User)



¿Sabías que puedes rellenar un formulario con tu cliente sin llegar a ver sus datos privados?

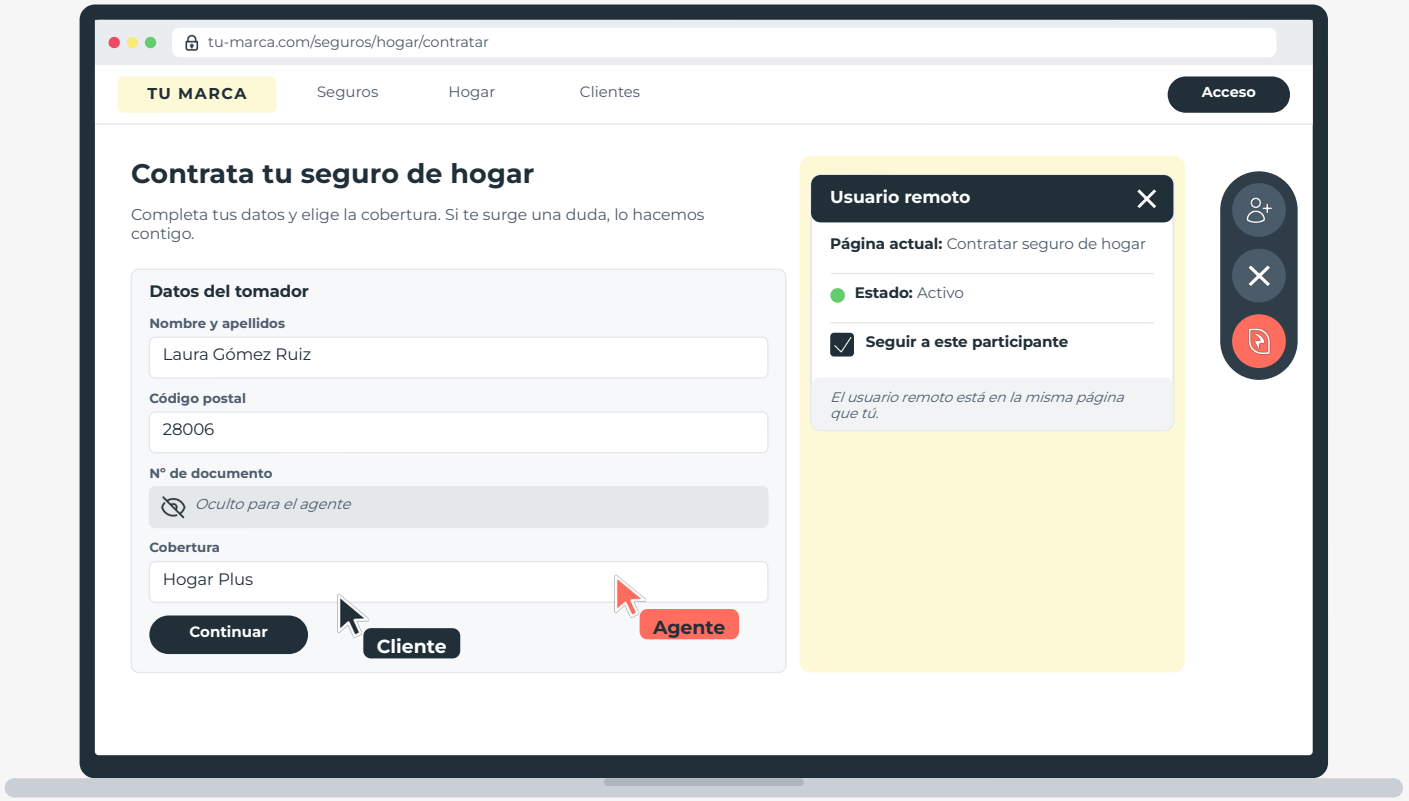


Interactive **Powers**

EL BOTÓN DEL AGENTE

Todo el control, en un botón flotante

El agente trabaja sobre la misma web que ve el cliente. Un botón flotante abre, sigue y cierra la sesión, y un panel le dice dónde está el cliente en cada momento.



Maqueta con datos sintéticos: la vista del agente, con su botón flotante y el panel del usuario remoto.

Botón flotante (FAB)

Crear y compartir la sesión, seguir al usuario remoto o detener CoBrowsing, siempre a mano.

Usuario remoto

La página en la que está el cliente y el estado de la sesión, en tiempo real.

Sígueme

Con una casilla, la pantalla del agente acompaña al cliente cuando cambia de página.

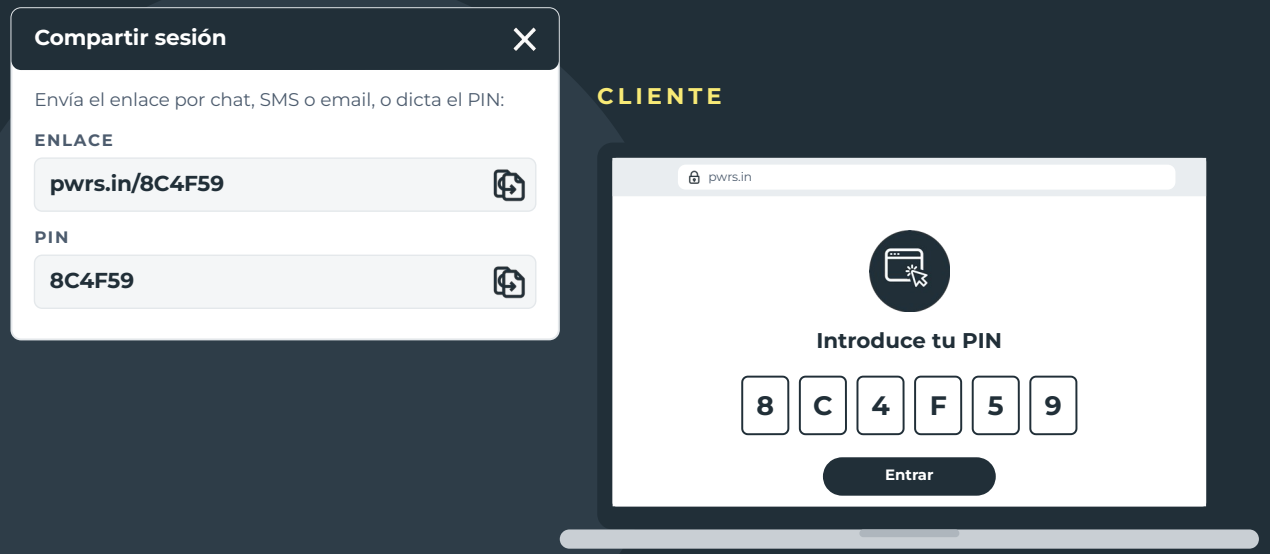
Fuente: folleto CoBrowsing 2025 — Agent Button y Remote User

COMPARTIR LA SESIÓN

Un enlace corto o un PIN, y el cliente está dentro

Cada sesión nueva genera su enlace corto y su PIN. Las dos vías son interoperables: el cliente usa la que le resulte más cómoda.

AGENTE



Enlace corto

Un enlace breve para pegar en el chat, un SMS o un email.

Acceso por PIN

Seis caracteres que el agente dicta por teléfono y el cliente teclea.

Dominio propio

Enlace y página del PIN pueden servirse en tu dominio.

Sin cuenta

El cliente no se registra ni descarga nada para entrar.

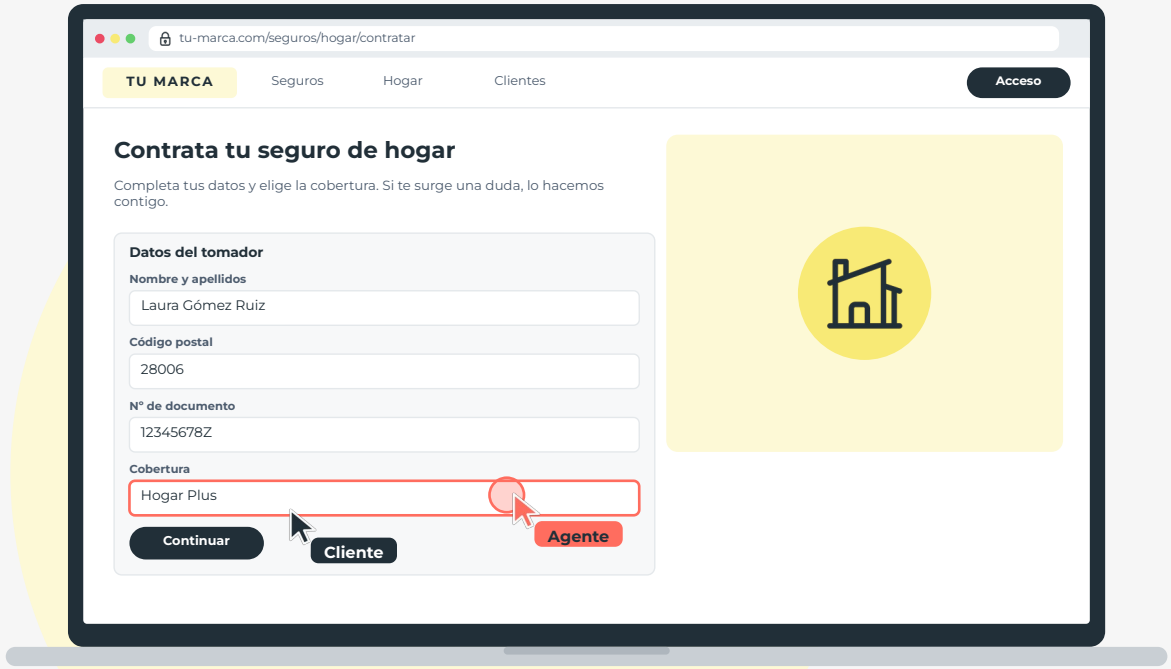
Con el PIN no hace falta enviar nada: basta la llamada que ya está en curso.

Fuente: interactivepowers.com/es/solutions/cobrowsing — Acortador de URL y acceso PIN · folleto CoBrowsing 2025

NAVEGAR A CUATRO MANOS

Señalar, hacer clic y escribir en la misma página

Lo que hace uno lo ve el otro al instante. El agente deja de describir la pantalla y pasa a acompañar al cliente en ella.



- **Scroll sincronizado** — los dos ven la misma parte de la página.
- **Clic compartido** — en enlaces, menús y botones, con el cursor de cada uno a la vista.
- **Escritura a la vez** — los dos rellenan campos del mismo formulario.
- **Señalar con el clic** — el clic del agente se marca en la pantalla del cliente.
- **Tomar el control** — el agente puede conducir la página cuando el cliente se lo pide.
- **Sígueme** — uno sigue al otro de página en página.

Varios participantes en la misma sesión: un agente puede guiar a más de un usuario conectado.

Fuente: interactivepowers.com/es/solutions/cobrowsing — Conexión entre navegadores · CoBrowsing vs Screen Sharing (Interactive Powers, 2025)

DATOS PRIVADOS

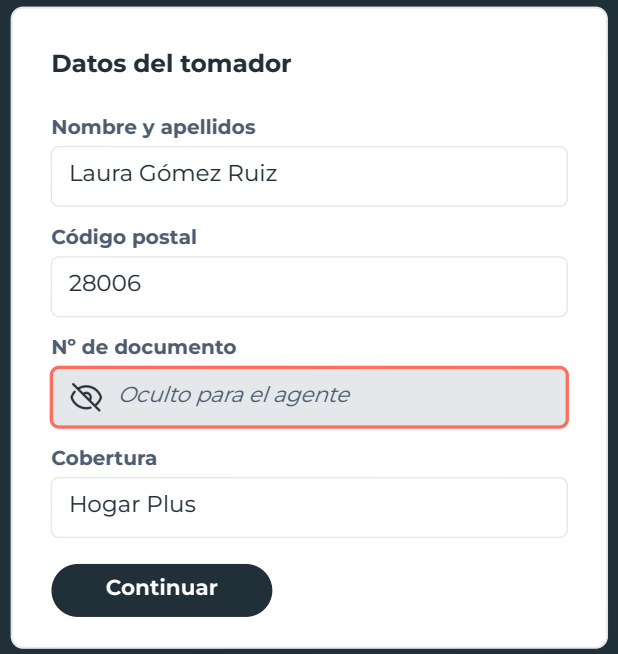
Lo que es del cliente, se queda en su pantalla

Con clases CSS en tus páginas decides qué campos ve cada rol. El cliente escribe su documento; el agente ve el campo, pero no el dato.

LO QUE VE EL CLIENTE



LO QUE VE EL AGENTE



Clases CSS por rol

Marcas los campos sensibles en tu HTML: se ocultan al agente o al usuario, según el caso.

Etiquetas a medida

El campo oculto muestra el texto que elijas en lugar del dato.

Solo tu web

Solo las páginas públicas señaladas con el script: ni escritorio, ni otras pestañas, ni notificaciones.

Sin datos guardados

CoBrowsing no almacena datos de usuario de la sesión.

Enmascarar es configuración de tu web, no un desarrollo: se define campo a campo.

Fuente: interactivepowers.com/es/solutions/cobrowsing — Enmascaramiento de campos mediante HTML/CSS · folleto CoBrowsing 2025

CON VOZ, VIDEO O CHAT

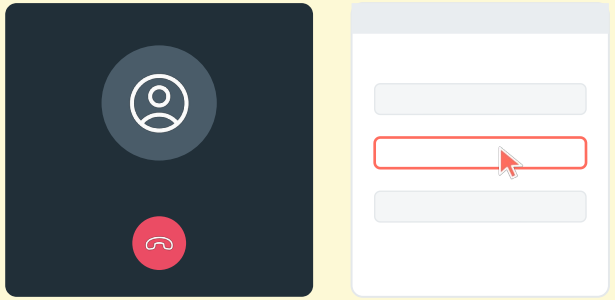
Sobre el canal en el que ya está el cliente

El widget de CoBrowsing solo conavega: iniciar la sesión, seguir y parar. La conversación va por su propio canal — una llamada, una videollamada o un chat — y sigue en paralelo mientras navegan.



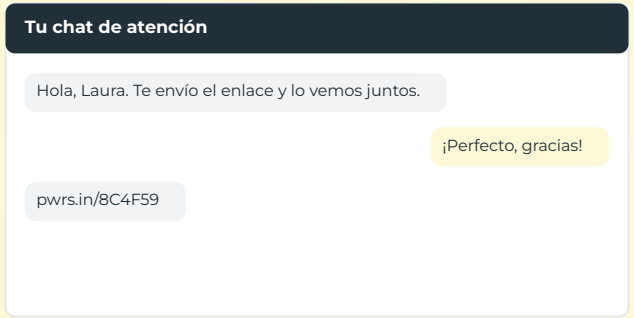
Llamada telefónica

La voz sigue por el teléfono, con cualquier sistema telefónico y sin requisitos de integración. El agente dicta el PIN.



Videollamada

La videollamada sigue en su propio widget de Video RTC; CoBrowsing añade la página compartida en paralelo.



Chat

El agente pega el enlace de la sesión en el chat que ya está abierto; la conversación sigue en tu chat.

Un botón o un enlace solo lleva al cliente a la página donde vive CoBrowsing: allí se crea o se sincroniza la sesión.

Fuente: interactivepowers.com/es/solutions/cobrowsing — Personalización y complementos

INTEGRACIÓN EN TU WEB

Un script en tus páginas, y tu web es colaborativa

CoBrowsing funciona sobre tu propio sitio web: el script, cargado en tu servidor web en las páginas públicas que señales, sincroniza la sesión del agente y del usuario sin tocar tu lógica de negocio.

Tu sitio web · Script y widget de CoBrowsing



Botones y widget

Un widget responsive para gestionar las sesiones, fácil de configurar.

Usuario y agente

La integración contempla los dos roles desde el primer día.

Claves propias

Claves de seguridad específicas para tu sitio web.

Tu seguridad, intacta

La integración no afecta a la seguridad de tu frontend ni de tu backend.

Solo opera donde está el script: las páginas públicas que señalas, y ninguna otra.

Fuente: interactivepowers.com/es/solutions/cobrowsing — Integración del sitio web · Video RTC CoBrowsing (blog de Interactive Powers)

COBROWSING O REMOTE VIEWER

Tu web con CoBrowsing; el resto, con Remote Viewer

Las dos soluciones colaboran sobre una llamada, sin descargas y con enlace o PIN. Se eligen por lo que hay que enseñar.

	CoBrowsing	Remote Viewer · RMV
Qué es	**Una funcionalidad de tu página: script cargado en tu servidor web**	Una sesión de Video RTC que el agente abre desde su escritorio
Qué se comparte	**Páginas públicas señaladas de tu web**	La pantalla o la cámara, escritorio incluido
Aplicaciones de escritorio	**No: ni se ven ni se controlan**	Se ven, sin control remoto del equipo
Datos privados	**Campos enmascarados por CSS**	Se ve lo que hay en pantalla
Interacción	**Clic, escritura y control de la página**	Ver; pantalla doble en los dos sentidos
Chat y video	**No: la conversación va por su propio canal**	Chat y archivos en la propia sesión
Tecnología	**Sincronización de la página (WebSockets)**	Flujo de video (WebRTC)
Ancho de banda	**Bajo: < 500 kbps tras cargar la página**	Medio-alto: 1–4 Mbps de media

Comunes a las dos: acceso por PIN y enlace corto, cero descargas para el cliente y uso en paralelo a una llamada de voz o una videollamada.

Fuente: CoBrowsing vs Screen Sharing (Interactive Powers, 2025) · folleto Remote Viewer RMV 2026

CASOS DE USO

Allí donde el cliente se atasca en tu web

El patrón se repite en cualquier sector: un proceso web con pasos, campos y dudas, y un cliente que prefiere hacerlo acompañado.

Banca y seguros

Simuladores, solicitudes y contrataciones en tu web: el agente acompaña campo a campo, sin ver los datos sensibles.

Comercio en línea

Del producto al pago: resolver la duda dentro del carrito, antes de que se quede a medias.

Sector público

Información de trámites y formularios públicos, guiados por un agente de atención ciudadana.

Telecom y utilities

Comparar tarifas, configurar una oferta o completar un alta en la web, con el agente al lado.

Soporte web

Guías, catálogos y configuradores de tu web: mostrar dónde está cada opción en lugar de describirla.

Un canal más para la atención que ya tienes

CoBrowsing no cambia cómo atiendes: añade una capa de colaboración a tus llamadas, videollamadas y chats, sobre tu propia web.

HIPERPERSONALIZACIÓN

Tu marca, tu dominio y tus reglas

CoBrowsing se adapta sin tocar el producto: la imagen, el acceso y lo que ve cada rol se definen en la configuración.

Varios idiomas

La interfaz en el idioma de tu cliente.

Tu logo

Tu marca en el widget y en la página del PIN.

URL segura

Enlaces de sesión personalizados.

Dominio propio

Enlace corto y PIN en tu dominio.

SMS y email

El enlace, por el canal que elijas.

Campos por rol

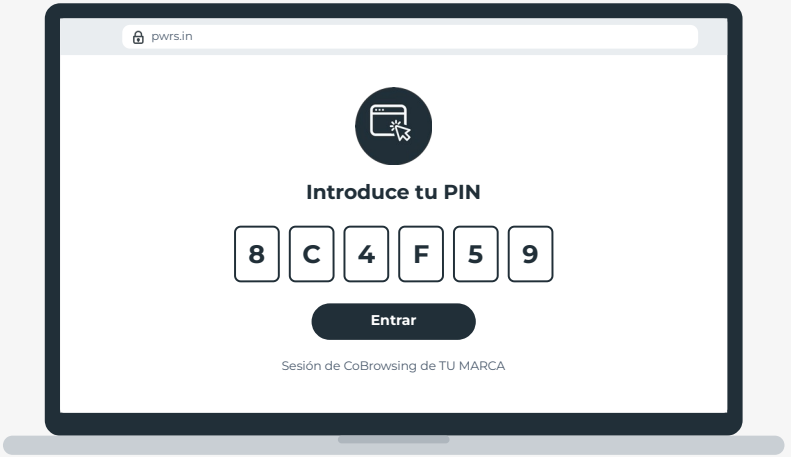
Clases CSS para ocultar datos.

Botones y widget

Posición y aspecto en tu web.

Roles por servicio

Agente y usuario, con sus permisos.



Sesión de CoBrowsing de TU MARCA

Fuente: folleto CoBrowsing 2025 — Hyper Personalization · interactivepowers.com/es/solutions/cobrowsing

DESPLIEGUE

En nuestra nube o en tu infraestructura

CoBrowsing necesita la plataforma Video RTC, como servicio CPaaS en la nube o instalada on-premises. Tu servidor web solo carga el script en las páginas públicas que señales.

Nube de Interactive Powers

CPaaS gestionado

- **Sin servidores propios** — la plataforma corre en nuestros nodos.
- **Tu web, como está** — solo se añade el script.

On-premises

Video RTC en tu infraestructura

- **En tu red** — o en tu nube privada.
- **Entornos regulados** — banca, salud y sector público.

Con la suite

Video RTC y Web ACD

- **Videollamada en paralelo** — con Video RTC, en su propio widget.
- **O tu telefonía** — la voz sigue por tu sistema actual.

Una extensión de Video RTC, no otra plataforma

CoBrowsing es una funcionalidad de tu propia web: el script que cargas en tu servidor crea y sincroniza las sesiones, con Video RTC — en nuestra nube o en tu infraestructura — por debajo.

NAVEGADORES	SISTEMAS	TECNOLOGÍA	ANCHO DE BANDA
Chrome · Firefox · Safari · Edge · Opera · Brave	**Windows · macOS · Linux, en escritorio**	**WebSockets: datos de página, no video**	**< 500 kbps tras cargar la página**

Fuente: Video RTC CoBrowsing (blog de Interactive Powers) · CoBrowsing vs Screen Sharing (Interactive Powers, 2025)

SEGURIDAD Y PRIVACIDAD

Colaborar en tu web sin abrir el equipo del cliente

CoBrowsing comparte páginas públicas de tu web, no el ordenador, y no controla el equipo del cliente. Lo que viaja va cifrado y lo sensible no sale de la pantalla de quien lo escribe.

Comunicaciones cifradas

Todas las comunicaciones entre los participantes viajan cifradas con SSL/TLS.

Campos enmascarados

Los datos sensibles se ocultan por rol con clases CSS.

Solo tu web

Solo las páginas públicas señaladas, con el script cargado; sin control remoto del equipo.

Sin datos guardados

No se almacenan datos de usuario de la sesión.

Claves de tu sitio

Claves de seguridad propias para cada sitio web integrado.

RGPD y alojamiento

Preparado para el RGPD. En la nube de AWS, sus certificaciones son de AWS, no de Interactive Powers.

Fuente: interactivepowers.com/es/solutions/cobrowsing — Comunicaciones seguras · folleto CoBrowsing 2025 · Seguridad y Cumplimiento 2026

COMPARACIÓN

En qué se distancia CoBrowsing de la alternativa habitual

	La alternativa habitual	CoBrowsing
Cómo se guía al cliente	Instrucciones por teléfono, o compartir pantalla con una herramienta aparte	**Los dos en la misma página, con scroll, clic y escritura**
Qué se ve	Compartir pantalla muestra el escritorio, otras pestañas y notificaciones	**Solo las páginas públicas señaladas, con campos enmascarados**
Canal	Las herramientas de conavegación suelen ir ligadas al chat o al contact center de su fabricante	**Sobre una llamada con cualquier telefonía, una videollamada o un chat**
Acceso del cliente	Descargas, cuentas o códigos de reunión	**Un enlace corto o un PIN, en tu dominio**
Despliegue	Normalmente, la nube del proveedor	**En la nube o on-premises, sobre Video RTC**
Marca	La del proveedor, personalizable según el plan	**Tu logo, tus idiomas y tu dominio**

«La alternativa habitual» resume patrones publicados en páginas de producto de herramientas de compartir pantalla, conavegación y suites CCaaS, revisadas en octubre de 2026. Comparativas por proveedor disponibles bajo petición.

LA SUITE

CoBrowsing se apoya en una suite completa

CoBrowsing es una extensión de Video RTC y corre sobre su plataforma. Si la atención necesita video, va por Video RTC; las demás plataformas cubren el antes y el después.



Smart IVR

CAPA DE AUTOMATIZACIÓN

IVR VoiceXML de nivel operador con motores de voz, que atiende y resuelve antes de que haga falta una persona.



Web ACD

CAPA DE DISTRIBUCIÓN

Encola, enruta y distribuye voz y video al agente correcto, y gestiona su escritorio.



Video RTC

PASARELA DE MEDIOS

Gateway híbrido SIP + WebRTC para navegadores, móviles y kioscos. Sobre él corre CoBrowsing.

+ CoBrowsing



Video REC

CAPA DE GRABACIÓN

Grabación de video en HD, almacenamiento y archivo, con exportación para analítica y cumplimiento.

SOLUCIONES

CoBrowsing | **Remote Viewer · RMV** | **Web Caller** | **Field Service · VGO**

Lo que CoBrowsing no hace: compartir el escritorio o la cámara es Remote Viewer; llamar desde la web, Web Caller; repartir la atención, Web ACD.

Fuente: interactivepowers.com — plataformas y soluciones · Video RTC CoBrowsing (blog de Interactive Powers)

COMERCIAL

Suscripción por canal, sobre Video RTC

CoBrowsing opera con Video RTC y se contrata por suscripción, por canales — sesiones simultáneas —, no por puestos de agente.

Suscripción por canal

La unidad es el canal de Video RTC, una sesión simultánea: pagas capacidad, no licencias nominales.

Sobre Video RTC

CoBrowsing corre en la plataforma Video RTC, en nuestra nube o en tu infraestructura.

Sobre lo que ya tienes

Tu web, tu telefonía y tu contact center se quedan como están.

Soporte por correo y teléfono

Desde equipos que cubren el horario laboral en CET y EST.

Qué significa esto en la práctica

Pagas por la capacidad de sesiones simultáneas que necesitas, no por cada agente con acceso: es un coste de capacidad que se ajusta al uso real del negocio.

COBROWSING · CONAVEGACIÓN EN TU WEB

Deja de explicar dónde hacer clic.

Te enseñamos una sesión completa sobre tu propia web: la llamada, el enlace o el PIN, los dos cursores en la misma página y un formulario rellenado a cuatro manos, con los datos privados ocultos.



Hablar con Ventas **Solicitar una Demo**

IntPowers interactivepowers.com