IntPowers

GUÍA DE USUARIO · SOLUCIÓN COBROWSING

CoBrowsing

Navega con tu cliente por tu propia web, en la misma página, desde el navegador

Servicio: **[CLIENTE]**



Interactive Powers · Versión 2026.1 · Octubre de 2026

QUÉ ES

CoBrowsing en una lámina

El agente y el cliente navegan juntos por las páginas de tu web que tienen CoBrowsing: la misma página, en los dos navegadores, mientras hablan por su canal habitual.

La misma página, a la vez

Scroll, clic y escritura compartidos, con los dos cursores a la vista

Enlace corto o PIN

El cliente entra con un enlace o tecleando seis caracteres

Seguir al otro

Tu pantalla acompaña al cliente cuando cambia de página

Campos ocultos

Los datos sensibles no se ven en la pantalla del agente

Junto a voz, video o chat

La conversación sigue por su canal, en paralelo

Sin descargas ni cuenta

El cliente usa su navegador de escritorio, sin instalar nada

De la duda a la página compartida

Cada sesión sigue el mismo recorrido. La crea siempre el agente, desde la página de tu web donde está CoBrowsing.

01

El cliente pide ayuda

Llama, escribe en el chat o está en una videollamada mientras navega por tu web.

02

Creas la sesión

En la misma página, pulsas «Nueva sesión» en el botón del agente.

03

Compartes el acceso

Le pegas el enlace en el chat o le dictas el PIN por teléfono.

04

Navegáis juntos

Los dos veis la misma página: señalas, haces clic y rellenáis campos.

05

Paras la sesión

Cuando la gestión termina, cualquiera de los dos pulsa «Parar».

La conversación va aparte. El widget de CoBrowsing solo conavega: no tiene video ni chat. La voz, la videollamada o el chat siguen por su propio canal.

Dónde funciona Solo en las páginas públicas de tu web que llevan el script de CoBrowsing. No muestra el escritorio ni otras pestañas.

Lo que necesitas en tu puesto

CoBrowsing no se instala: forma parte de tu web. Basta con un navegador actualizado y la página correcta abierta.

Para atender con CoBrowsing

- Un ordenador con un navegador actualizado: Chrome, Firefox, Safari, Edge, Opera o Brave.
- Tu acceso como agente, tal como lo haya configurado el administrador del servicio.
- La página de tu web con CoBrowsing abierta, la misma a la que llega el cliente.
- Un canal abierto con el cliente: una llamada, una videollamada o un chat.

Página con CoBrowsing: [URL DE TU WEB]

REQUISITOS TÉCNICOS

Navegadores

Chrome · Firefox · Safari · Edge · Opera · Brave

Sistemas

Windows · macOS · Linux, en escritorio

Conexión

WebSockets: datos de la página, no video

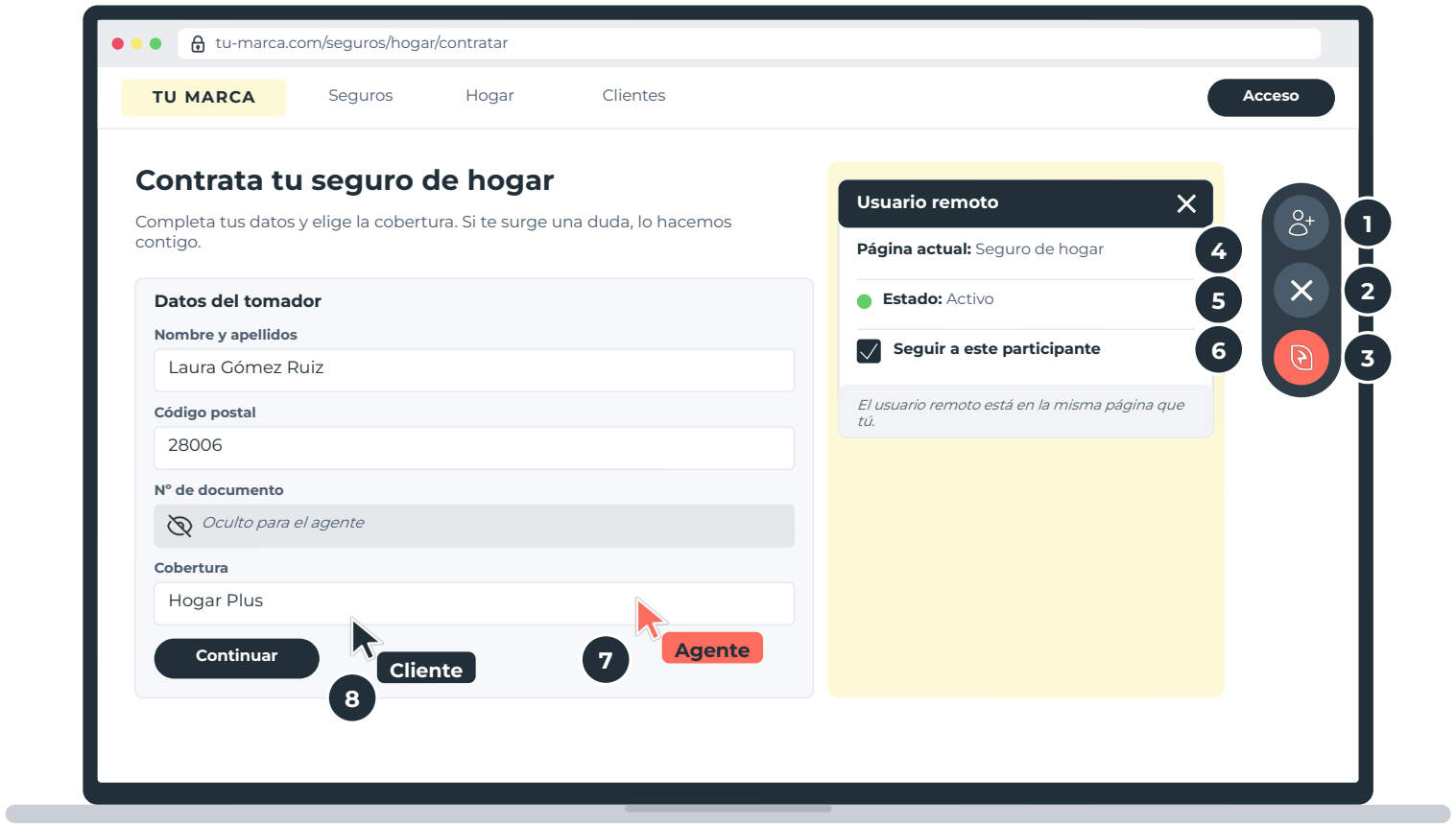
Ancho de banda

Menos de 500 kbps tras cargar la página

No es compartir pantalla. Si tienes que ver el escritorio, una aplicación o la cámara del cliente, la herramienta es Remote Viewer, no CoBrowsing.

Tu widget, sobre la misma web

Ves la web igual que el cliente. Abajo a la derecha, el botón flotante del agente; a su lado, el panel con el usuario conectado.



Maqueta con datos sintéticos. La posición y el aspecto del botón se adaptan a cada web.

1. **Nueva sesión** crea la sesión y abre «Compartir sesión»
2. **Parar** detiene CoBrowsing para los dos
3. **Usuario remoto** abre el panel del participante
4. **Página actual** dónde está el cliente ahora
5. **Estado** si la sesión está activa
6. **Seguir** tu pantalla acompaña al cliente
7. **Tu cursor** en coral, con la etiqueta «Agente»
8. **Cursor del cliente** en azul marino

PASO 1 · COMPARTIR

Crear la sesión y darle el acceso

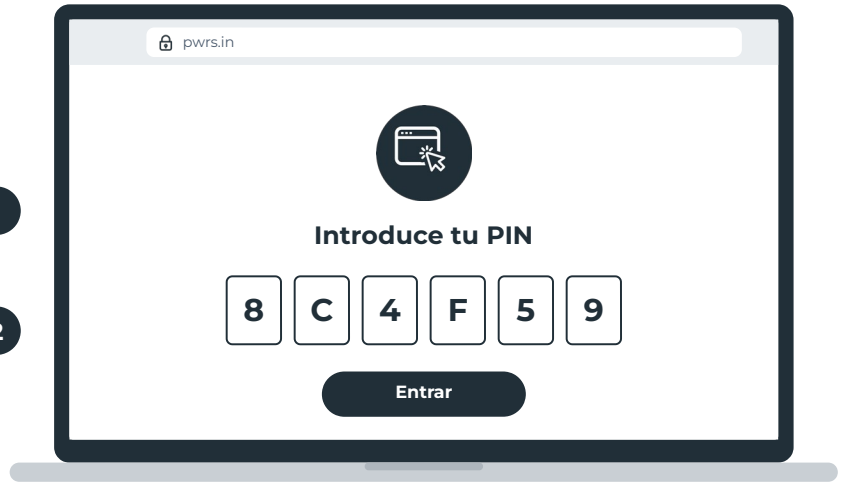
Al pulsar «Nueva sesión» se abre «Compartir sesión» con un enlace corto y un PIN. Son interoperables: usa el que mejor encaje con el canal.

LO QUE VES TÚ



1. **Enlace corto** pulsa copiar y pégalo
2. **PIN** seis caracteres para dictar
3. **Cerrar** la sesión sigue abierta

LO QUE VE EL CLIENTE CON EL PIN



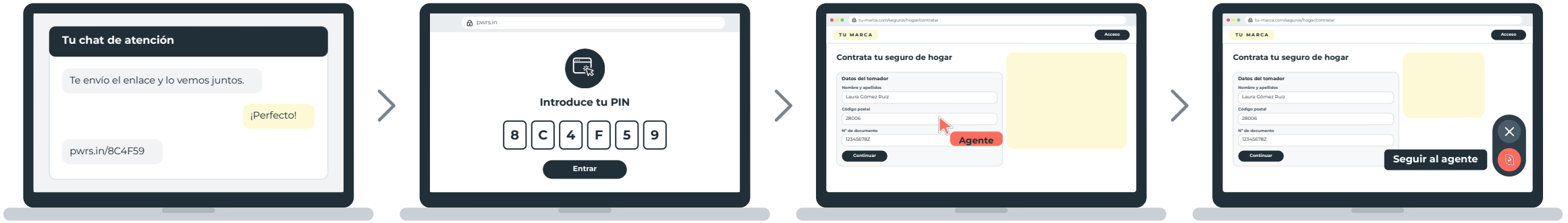
Según el canal

- **Por teléfono:** dicta el PIN despacio, en dos grupos de tres. No hace falta enviar nada.
- **En un chat:** pega el enlace en la conversación que ya está abierta.
- **Por email o SMS:** pega el enlace en tu mensaje habitual.

Dominio propio. El enlace y la página del PIN pueden servirse en el dominio de tu marca, si así se configuró.

Del enlace a la página compartida, sin instalar nada

Así recorre el cliente la sesión desde su navegador de escritorio. No crea cuenta ni descarga nada.



1 Recibe el acceso

El enlace en el chat o el email, o el PIN por teléfono.

2 Abre o teclea

Abre el enlace, o entra en la página del PIN y teclea los seis caracteres.

3 Entra en la página

Está en la misma página que tú y ve tu cursor con la etiqueta «Agente».

4 Navega contigo

Su widget le deja seguirte o parar la sesión cuando quiera.

Señalar, hacer clic y escribir en la misma página

Lo que hace uno, el otro lo ve al instante. Deja de describir la pantalla y acompaña al cliente en ella.



1. **Tu cursor** el cliente ve dónde señalas
2. **Su cursor** tú ves dónde está él
3. **Clic marcado** tu clic se resalta en su pantalla
4. **Escribir a la vez** los dos rellenáis el mismo formulario
5. **Botones y enlaces** el clic de uno navega para los dos

Cómo se usa

- Señala antes de hacer clic: «¿Ves el botón Continuar? Púlsalo tú».
- Si el cliente te lo pide, puedes conducir la página tú mismo.
- Varios participantes pueden estar en la misma sesión.

No pierdas al cliente cuando cambia de página

El panel «Usuario remoto» te dice dónde está el cliente. Con «Seguir», tu pantalla le acompaña de página en página.



1. **Usuario remoto** el participante conectado
2. **Página actual** la página en la que está
3. **Estado** activo mientras dura la sesión
4. **Seguir a este participante** marca la casilla
5. **Aviso** confirma que estáis en la misma página

Cuándo usarlo

- **Al empezar,** para situarte en la página exacta del cliente.
- **Cuando el cliente navega** por su cuenta y quieres ir con él.
- **Al revés:** el cliente puede seguirte a ti desde su widget, «Seguir al agente».

DATOS PRIVADOS

Si ves un campo oculto, es a propósito

Tu web marca con clases CSS los campos sensibles. El cliente los ve y los escribe; en tu pantalla aparecen tapados.

LO QUE VE EL CLIENTE

Datos del tomador

Nombre y apellidos
Laura Gómez Ruiz

Código postal
28006

N° de documento
12345678Z

Cobertura
Hogar Plus

Continuar

LO QUE VES TÚ

Datos del tomador

Nombre y apellidos
Laura Gómez Ruiz

Código postal
28006

N° de documento
Oculto para el agente

Cobertura
Hogar Plus

Continuar

Qué hacer

- **No pidas el dato.** Indica al cliente qué campo debe rellenar él.
- **Comprueba el resto** del formulario con él antes de continuar.
- **Si un campo sensible se ve,** avisa al administrador: falta marcarlo en la web.

Sin datos guardados. CoBrowsing no almacena datos de usuario de la sesión, y las comunicaciones viajan cifradas.

CON VOZ, VIDEO O CHAT

La conversación sigue por su canal

CoBrowsing se suma al canal en el que ya estás con el cliente. Ese canal no se cierra: habláis por él mientras navegáis.

Con una llamada

1. Mantén la llamada abierta.
2. Crea la sesión y dicta el PIN.
3. Guía al cliente de palabra mientras señalas.

Funciona con cualquier telefonía, sin integrarla.

Con una videollamada

1. La videollamada sigue en su propio widget de Video RTC.
2. Envía el enlace por el chat de la llamada o dicta el PIN.
3. Navegáis sin colgar.

El botón de Video RTC es para compartir pantalla, no lanza CoBrowsing.

Con un chat

1. Crea la sesión.
2. Pega el enlace en la conversación abierta.
3. Seguid escribiendo en tu chat.

El widget de CoBrowsing no tiene chat propio.

Un botón o un enlace externo solo puede llevar al cliente a la página donde está CoBrowsing. La sesión se crea siempre allí.

Parar la sesión y qué hacer si algo falla

La sesión termina cuando uno de los dos pulsa «Parar». Si algo no responde, estas comprobaciones lo resuelven casi siempre.

Para terminar

1. Confirma con el cliente que ha completado lo que necesitaba.
2. Pulsa «Parar» en tu botón del agente.
3. Avisa de que ya no ves su página. Él sigue en tu web con normalidad.



Si algo no va

El cliente no ve la sesión

Comprueba que está en una página con CoBrowsing: un enlace externo solo le lleva hasta allí.

El PIN no entra

Debe ser el de la sesión en curso. Si la paraste, crea una nueva y comparte el nuevo PIN.

No veis lo mismo

Usa «Seguir» para ir a su página. Si persiste, que el cliente recargue la página.

Red de empresa

CoBrowsing usa WebSockets: si un proxy o un firewall los bloquea, revisa los Requisitos de conectividad de red.

Cinco pasos para activar CoBrowsing en tu web

Lo prepara una vez el responsable de la web, con el equipo de Interactive Powers, antes de la primera sesión.

01

Elige las páginas

Las páginas públicas donde tus clientes suelen necesitar ayuda: formularios, contrataciones, guías.

02

Carga el script

En tu servidor web, en esas páginas, con las claves propias de tu sitio.

03

Marca lo sensible

Clases CSS en los campos que el agente no debe ver, con la etiqueta que prefieras.

04

Personaliza

Logo, idioma, posición del widget y dominio propio para el enlace y el PIN.

05

Prueba la sesión

Dos navegadores: uno como agente y otro como cliente, con un campo oculto.

LO QUE HAY POR DEBAJO

Plataforma
Video RTC

Despliegue
Nube o on-premises

Cifrado
SSL/TLS

Tu web
Sin cambios de lógica

Antes y durante la sesión

Hábitos sencillos que hacen la sesión más rápida y dan confianza al cliente.

Explica qué vas a ver

Solo la página de tu web, no su ordenador ni sus otras pestañas.

Dicta el PIN en dos partes

Tres caracteres, pausa, tres caracteres. Pide que te lo repita.

Señala, no corras

Mueve el cursor hasta el sitio y deja que el cliente haga el clic.

Pide permiso para conducir

Toma el control de la página solo cuando el cliente te lo pida.

Respeta lo oculto

Los campos tapados los rellena el cliente. Nunca le pidas el dato.

Para al terminar

Pulsa «Parar» y confirma que el cliente sigue bien en tu web.

MÁS DOCUMENTACIÓN

Para seguir

Folleto CoBrowsing 2026

Qué es, cómo funciona, seguridad y despliegue, en versión larga y corta.

Requisitos de conectividad de red

Navegadores, ancho de banda y puertos para el puesto y la red.

Soporte

Correo: support@ivrpowers.com
Help Center: support.ivrpowers.com
Teléfono ES: +34 911 599 846
Teléfono US: +1 786 329 7177