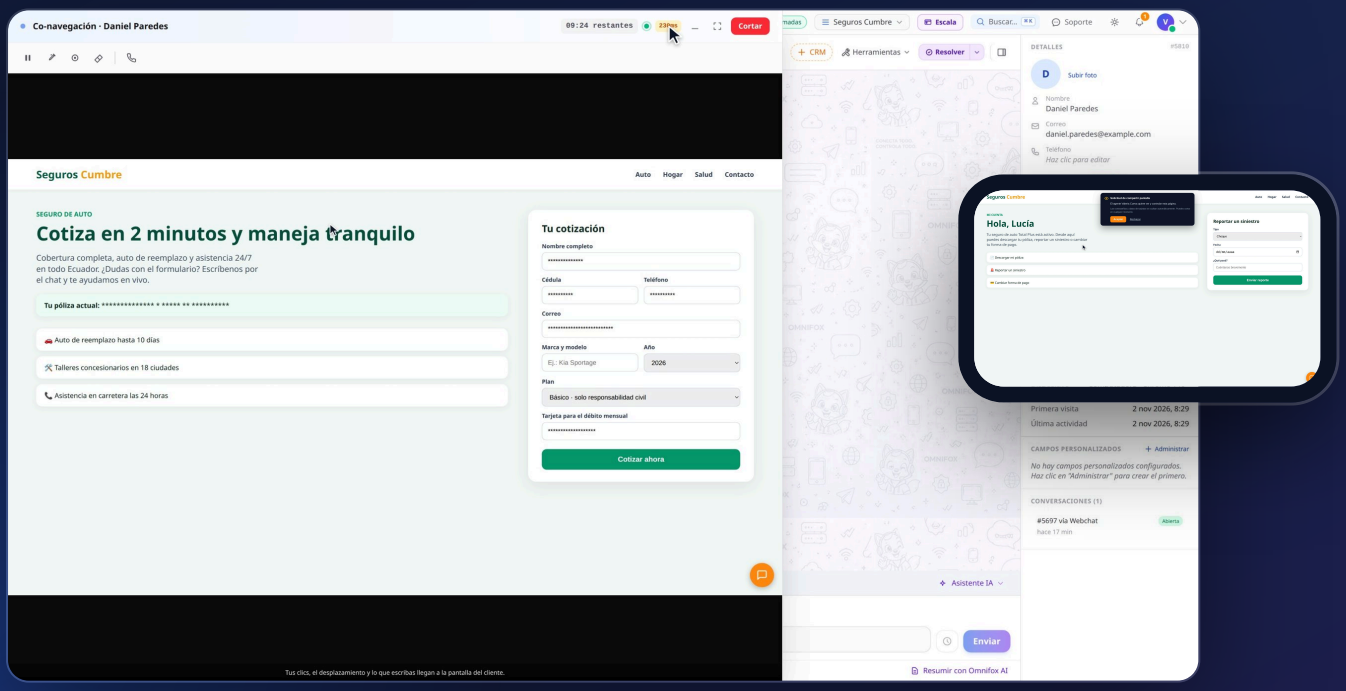
Omnifox

CO-BROWSE · GUÍA COMPLETA

Co-browse

Ve la pantalla de tu cliente en tu sitio web y ayúdalo en vivo, con su permiso.



CONTENIDO

Índice

Cómo leer este manual

Las capturas son pantallas reales de Omnifox con un negocio de ejemplo: **Seguros Cumbre**, una aseguradora ficticia con un formulario de cotización de seguro de auto. La agente es **Valeria Cueva** y los clientes son **Lucía Andrade** (en su área de clientes) y **Daniel Paredes** (cotizando). Las sesiones de co-browse son reales: el cliente usa el chat de Omnifox instalado en el sitio.

Los nombres de botones y campos van en **negrita**. Este manual sigue el video «Co-browse · Guía completa» del canal de YouTube de Omnifox.

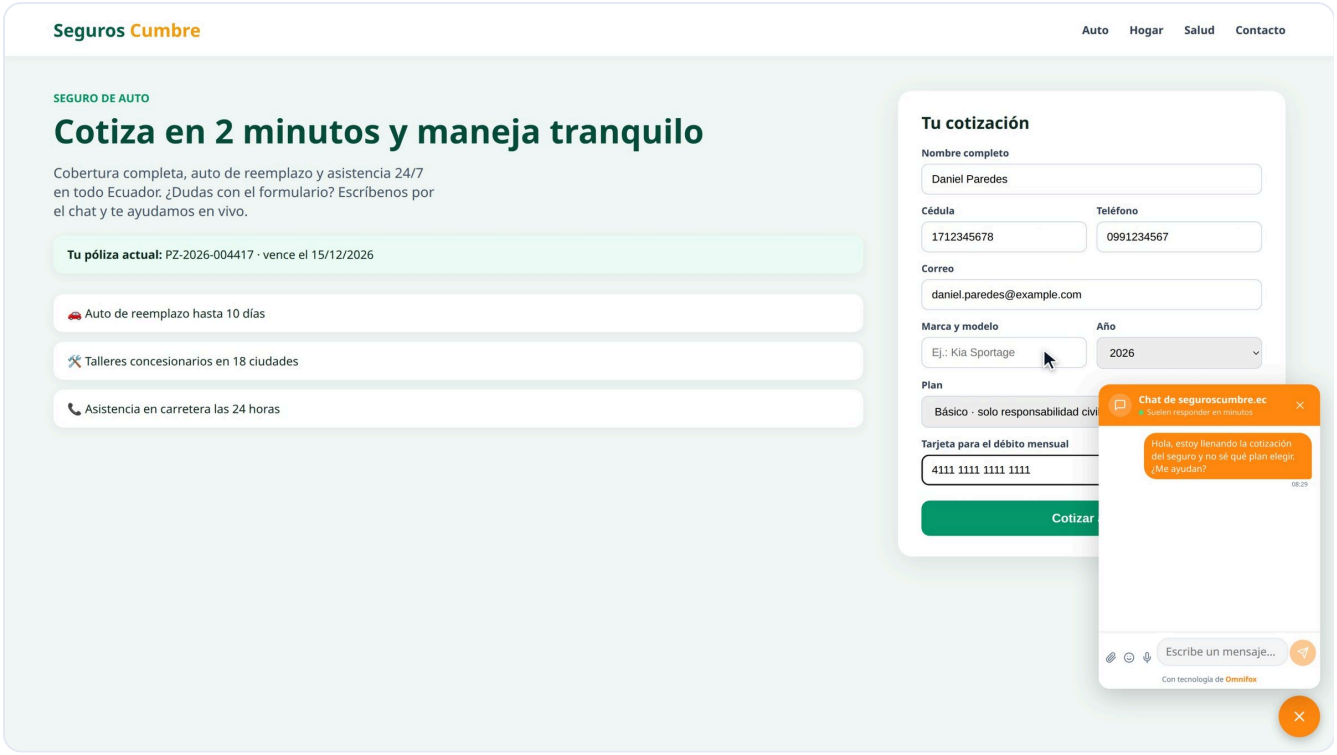
01 Qué es el co-browse y para qué sirve 3
02 No es compartir pantalla 3
03 El complemento y sus niveles 4
04 Requisitos: el chat de tu web 5
05 Quién puede iniciar sesiones 6
06 El radar de visitantes 7
07 Visitantes identificados 8
08 Buscar en el radar 8
09 Conectar desde el radar 9
10 Si el cliente dice que no 10
11 Volver a pedir y aceptar 11
12 El agente corta la sesión 11
13 Iniciar desde una conversación 11
14 La pantalla en vivo 12
15 El cliente ve tu cursor 13
16 Escribir por el cliente 14
17 Hacer clic por el cliente 15
18 Desplazar la página 15
19 Lo que escribe el cliente queda oculto 16
20 Ocultar otras partes de tu página 17
21 Señalar 18
22 Dibujar y borrar marcas 19
23 Pausar y reanudar 20
24 Llamada de voz 21
25 Minimizar, pantalla completa y tamaño 22
26 El cliente cambia de página 23
27 Si el cliente recarga 24
28 Tiempo límite 24
29 El cliente corta la sesión 25
30 Sesiones simultáneas y límites 25
31 Privacidad y buenas prácticas 26
32 Problemas comunes 26

01

CAPÍTULO 1

Qué es el co-browse y para qué sirve

Ver lo que tu cliente ve en tu sitio, y ayudarlo ahí mismo.



El sitio de ejemplo: el formulario de cotización de Seguros Cumbre, con el chat de Omnifox.

- Ves en tiempo real lo que el cliente escribe, elige y dónde está, desde la bandeja de Omnifox.
- Ideal para formularios, pagos, registros o configuraciones donde el cliente se traba.
- Lo guías tú: señalas, escribes o haces clic por él.

02

CAPÍTULO 2

No es compartir pantalla

Solo tu sitio, nada más.

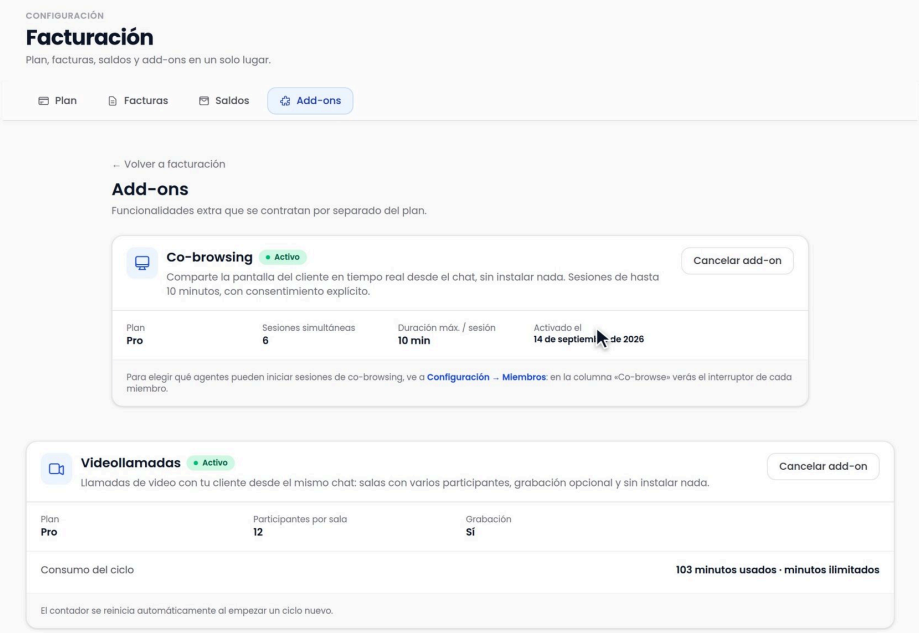
- El cliente **no** comparte su computadora, ni otras pestañas, ni sus notificaciones: solo ves la página de tu sitio donde está el chat de Omnifox.
- No viaja video: viaja la estructura de la página, que tu navegador vuelve a dibujar. Se ve nítido y consume muy poco internet.
- Los datos sensibles se ocultan **antes** de salir del navegador del cliente.

03

CAPÍTULO 3

El complemento y sus niveles

Un complemento aparte, por sesiones simultáneas.



Facturación → Complementos: Co-browsing activo, nivel, sesiones simultáneas y duración máxima.

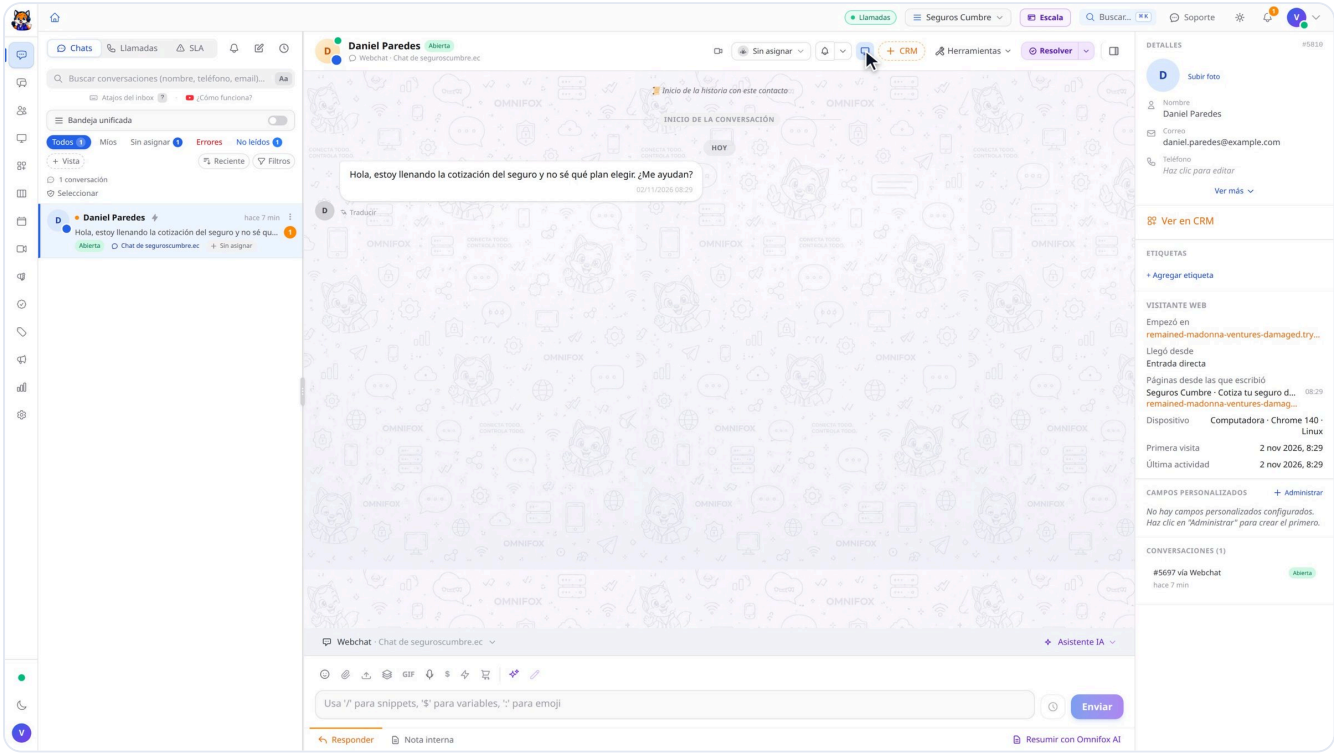
Nivel	Sesiones simultáneas	Duración por sesión
Standard	3	10 minutos
Pro	6	10 minutos
Business	10	10 minutos
Enterprise	A medida	A medida

04

CAPÍTULO 4

Requisitos: el chat de tu web

El mismo widget del chat; nada más que instalar.



El botón de co-navegación, en el encabezado de una conversación del chat de la web.

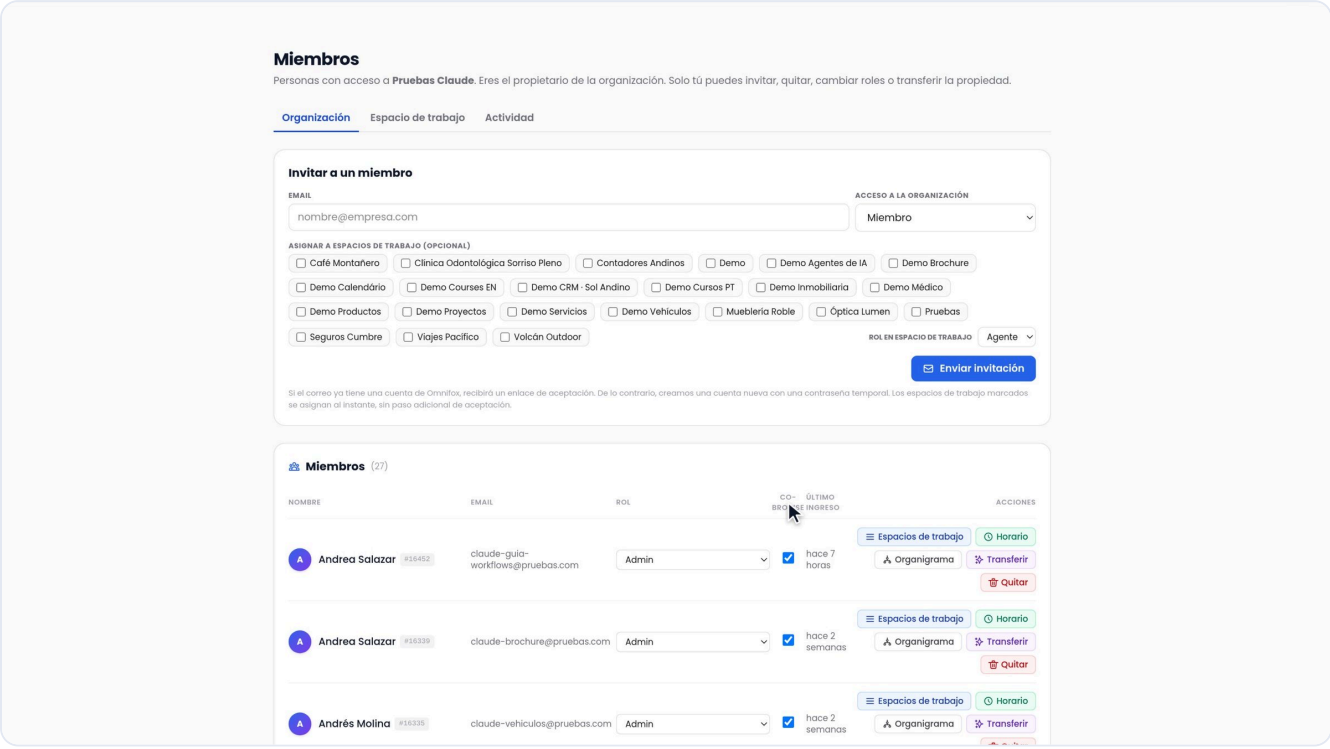
Con el complemento activo, el widget del chat habilita el co-browse solo. El botón de co-navegación aparece en las conversaciones del **chat de tu web**, no en las de WhatsApp o Instagram: ahí no hay una página tuya que mirar.

05

CAPÍTULO 5

Quién puede iniciar sesiones

Solo quien tú decidas.



Configuración → Miembros: la columna Co-browse, con un interruptor por persona.

En **Configuración → Miembros** (pantalla del dueño de la cuenta), la columna **Co-browse** tiene un interruptor por persona. El dueño siempre puede («siempre»). El cambio es inmediato, sin cerrar sesión.

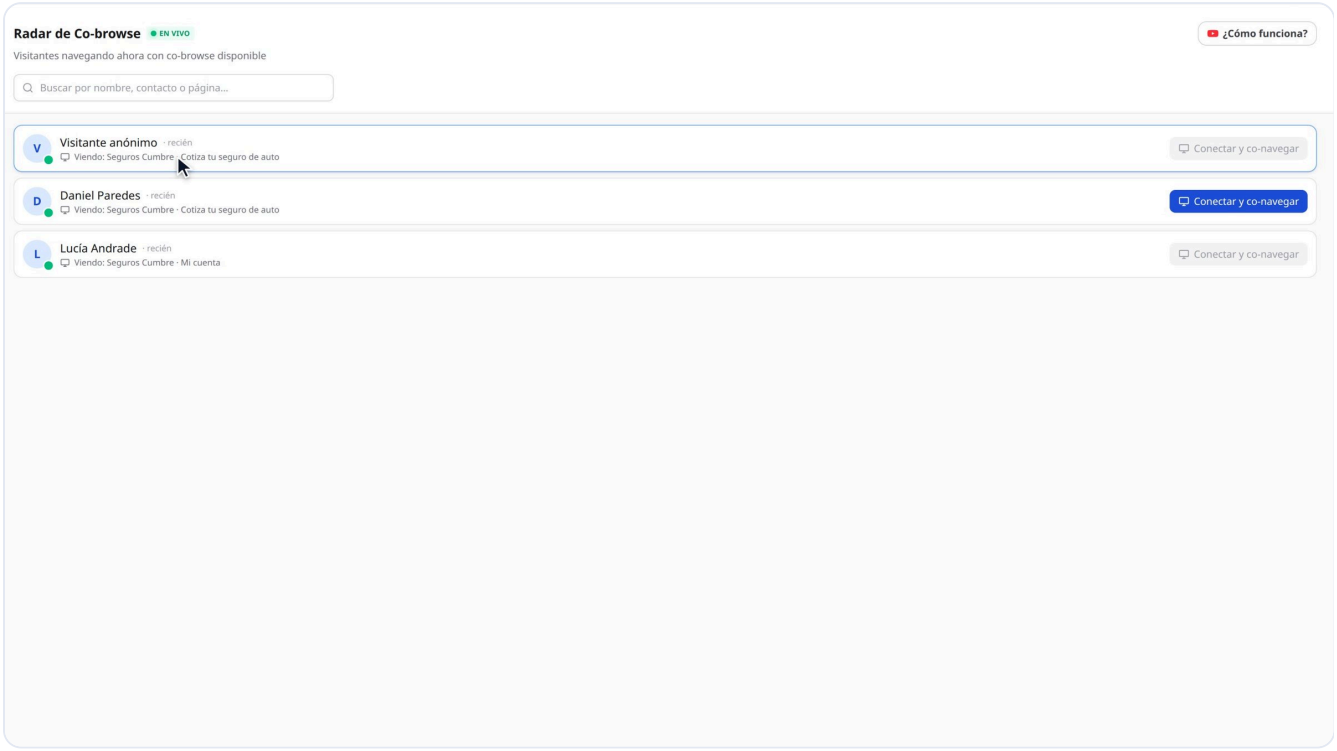
> **CONSEJO**
>
> Quien no tiene el permiso ve el botón de co-navegación desactivado, con el aviso «Tu admin no te dio permiso para co-navegar».

06

CAPÍTULO 6

El radar de visitantes

Quién está en tu web ahora mismo.



El radar de Co-browse: visitantes navegando ahora, con la página que están viendo.

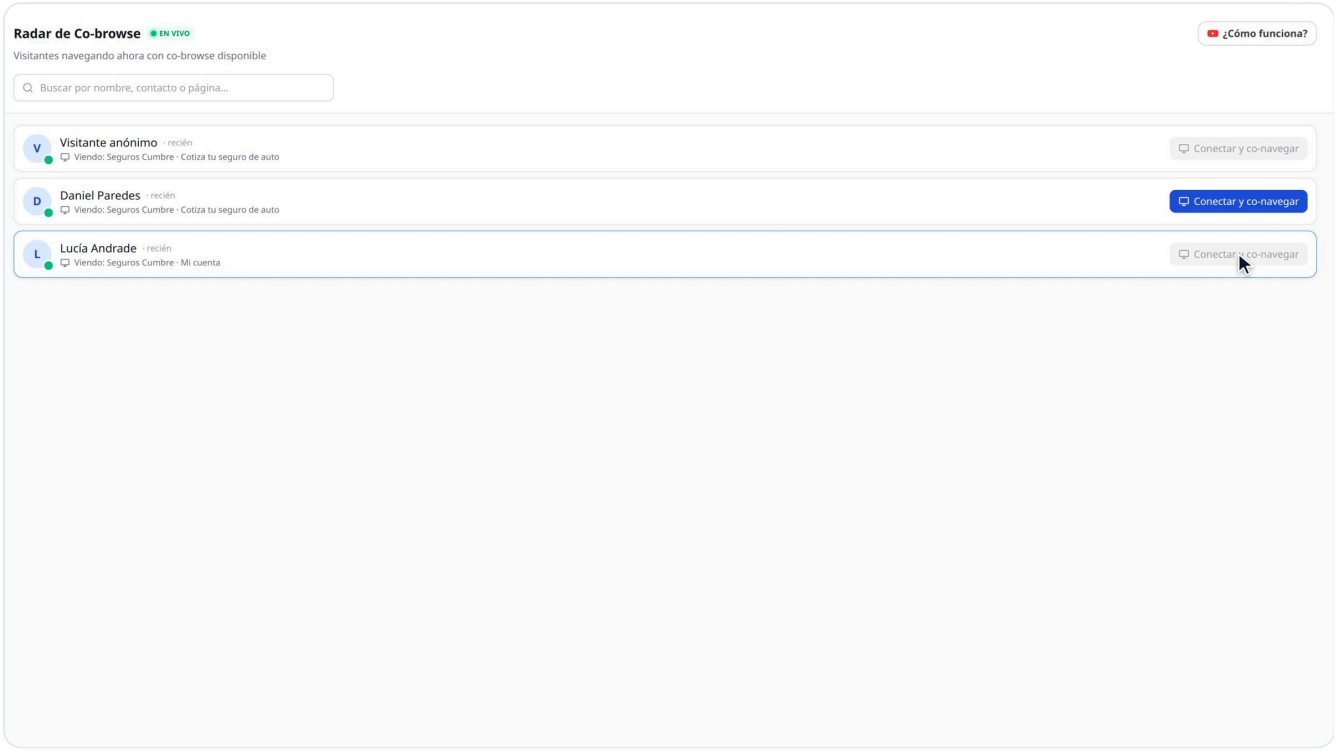
En el menú, **Cobrowse** abre el radar: la lista en vivo de las personas que navegan tu sitio con el chat cargado. Cada fila muestra quién es, desde cuándo está y qué página ve, y se actualiza sola.

07

CAPÍTULO 7

Visitantes identificados

El nombre antes del primer mensaje.



Lucía Andrade aparece con su nombre antes de escribir; su botón Conectar está gris hasta que abre el chat.

Si tu sitio ya sabe quién inició sesión, pásale el nombre y el correo al widget y el radar lo mostrará con su nombre:

```
<script>window.omnifoxSettings = { visitor: { name: 'Lucía Andrade', email: 'lucia.andrade@example.com'
} };</script>
```

También sirve el atributo `data-visitor` del script del widget. Mientras el visitante no escriba, su botón **Conectar** queda gris: la co-navegación siempre va ligada a una conversación. Cuando escribe, su conversación nace ya con ese nombre y ese correo, y el botón se activa.

08

CAPÍTULO 8

Buscar en el radar

Encuentra a quien buscas.

El buscador del radar filtra por nombre, correo o página. Los visitantes anónimos aparecen igual, como visitantes sin nombre, con la página que están viendo.

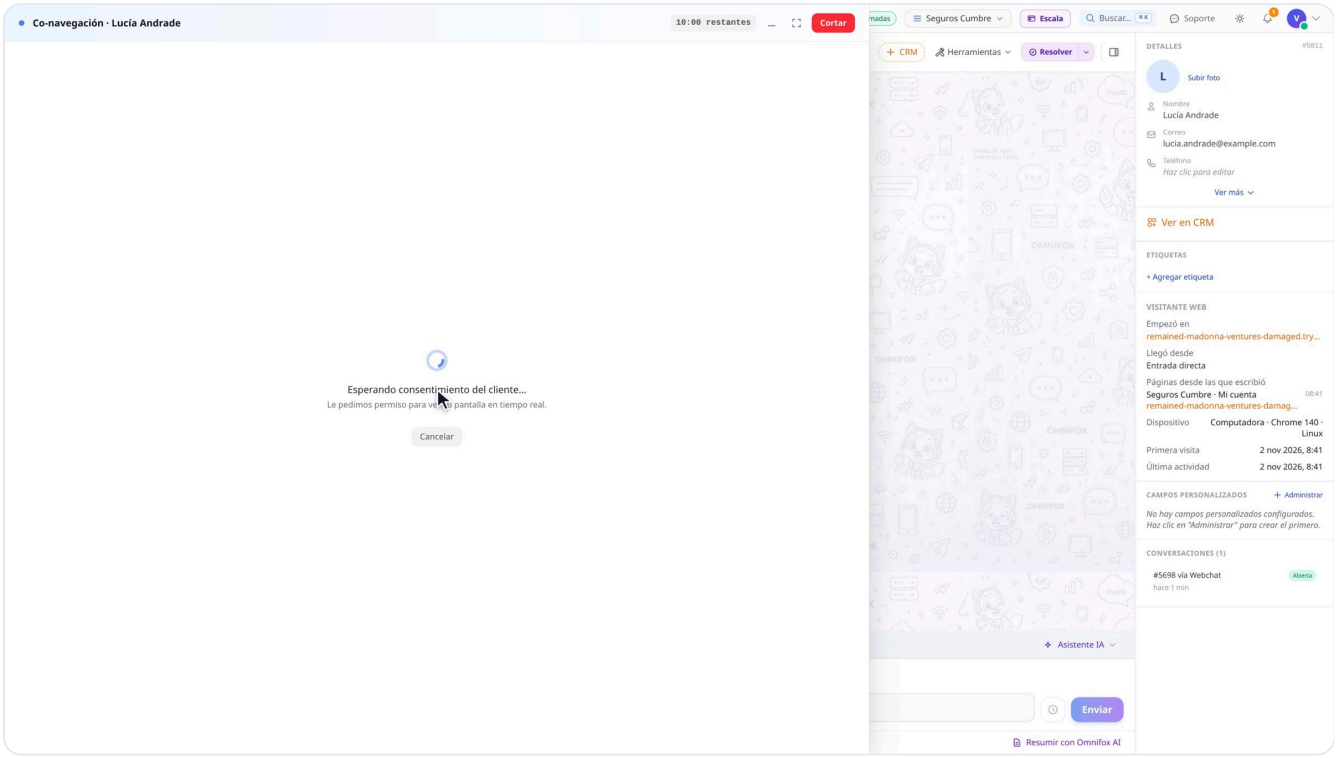
09

CAPÍTULO 9

Conectar desde el radar

Ofrecer ayuda sin esperar.

1. En el radar, busca la fila del visitante.
2. Pulsa **Conectar y co-navegar**.
3. Se abre su conversación y el panel «Esperando consentimiento del cliente...». **Cancelar** lo detiene.



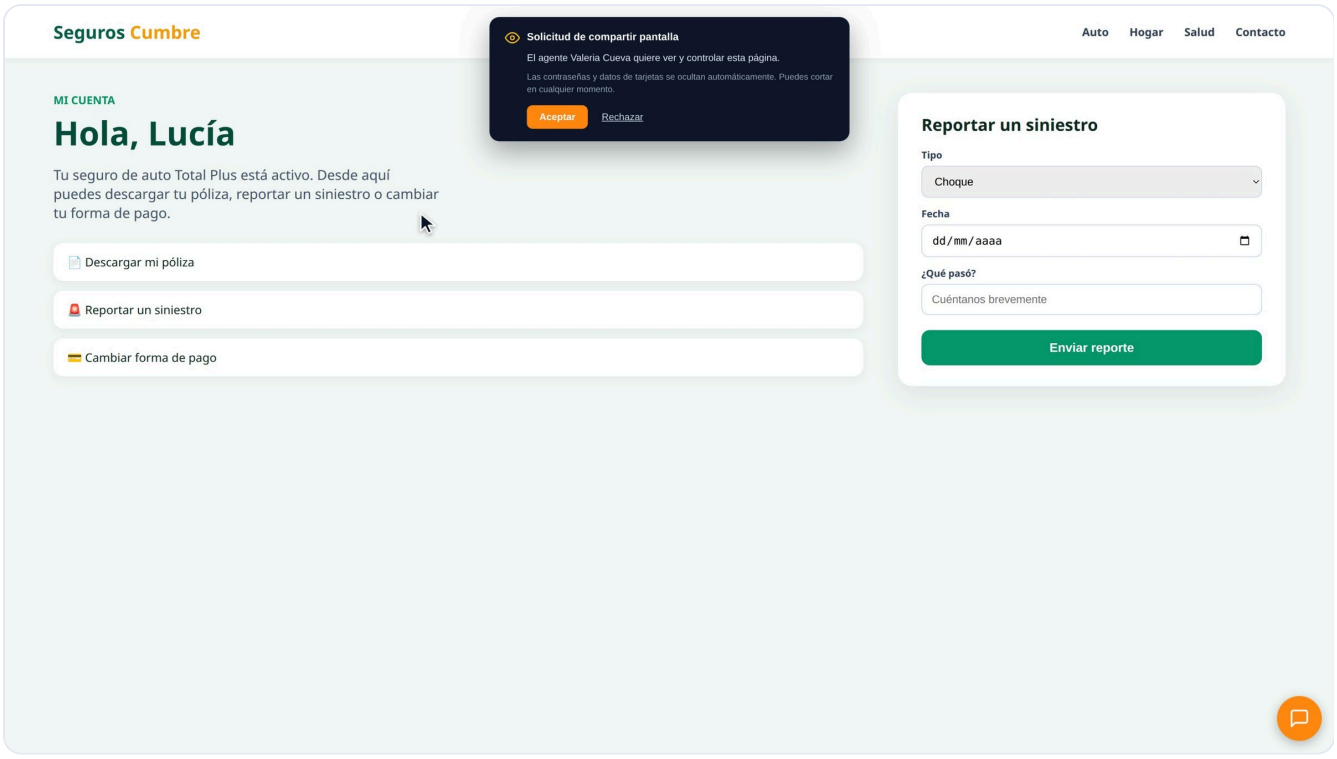
Tras Conectar y co-navegar: el panel espera el consentimiento del cliente.

10

CAPÍTULO 10

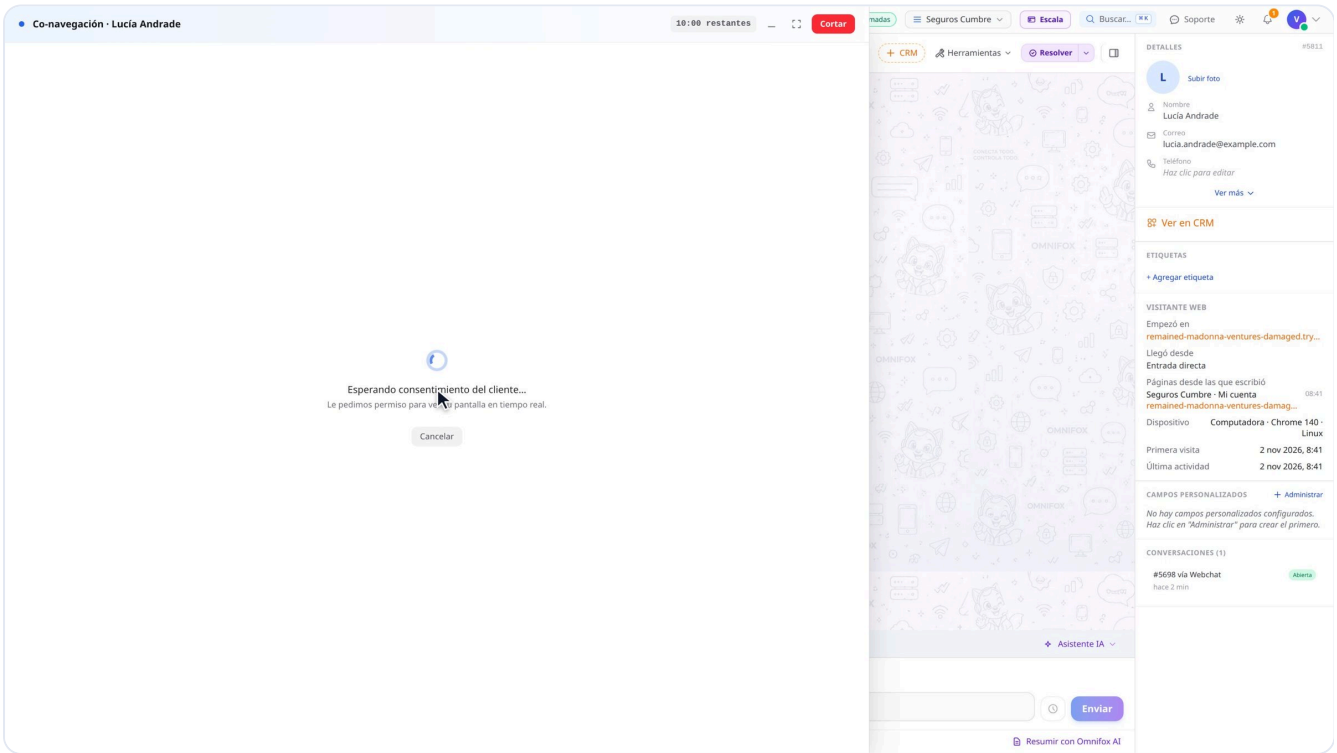
Si el cliente dice que no

Nada se ve sin su permiso.



Lo que ve el cliente: el aviso con Aceptar y Rechazar.

El cliente ve «*El agente … quiere ver y controlar esta página*», con el aviso de que las contraseñas y los datos de tarjetas se ocultan solos y de que puede cortar en cualquier momento. Puede **Aceptar** o **Rechazar**.



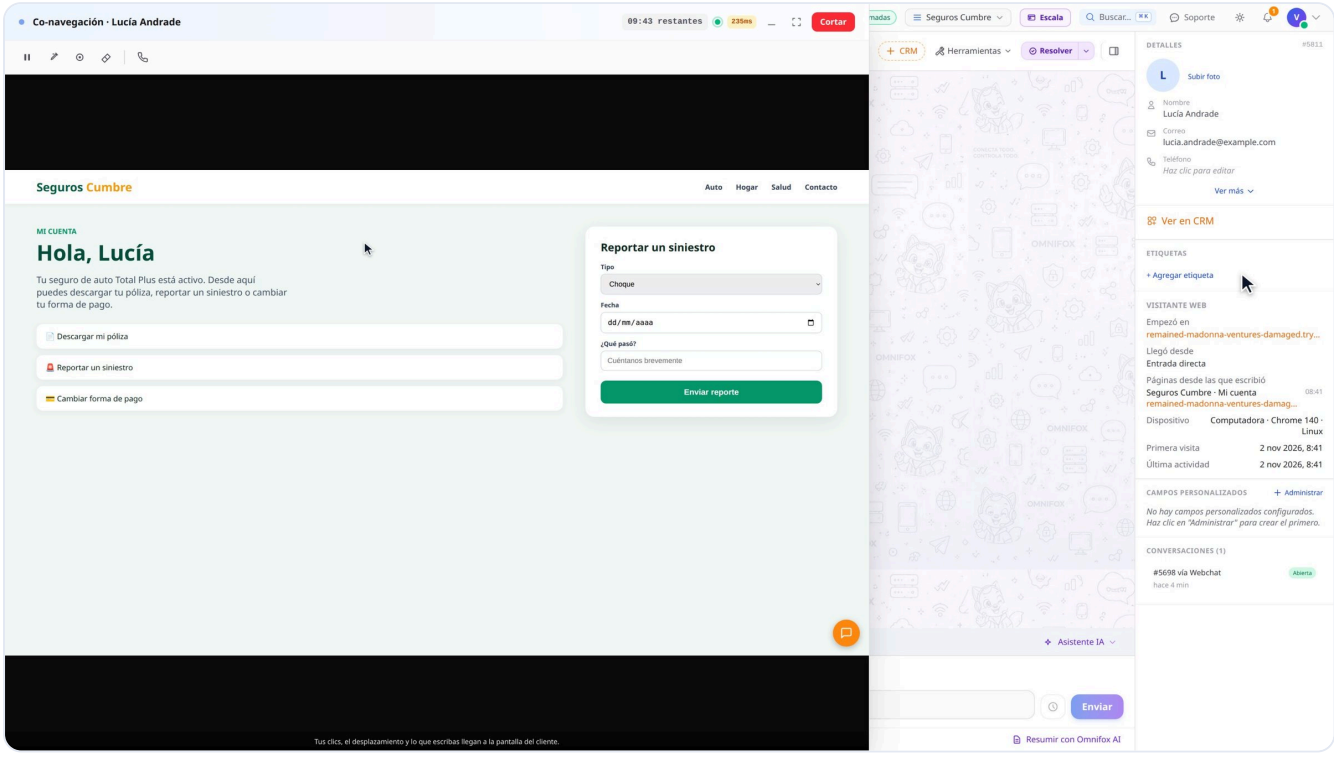
Si el cliente rechaza, la agente no ve nada de su pantalla.

11

CAPÍTULO 11

Volver a pedir y aceptar

El permiso se pide cada vez.



Lucía aceptó: su área de clientes, en vivo en el panel de la agente.

Se puede volver a pedir. Cuando el cliente acepta, ve en su pantalla la etiqueta **Compartiendo pantalla**, con el tiempo que queda y el botón **Cortar**.

12

CAPÍTULO 12

El agente corta la sesión

Corta en cuanto termines.

Cortar, en el panel, cierra la sesión para los dos: al cliente le desaparece la etiqueta y tú dejas de ver su pantalla.

13

CAPÍTULO 13

Iniciar desde una conversación

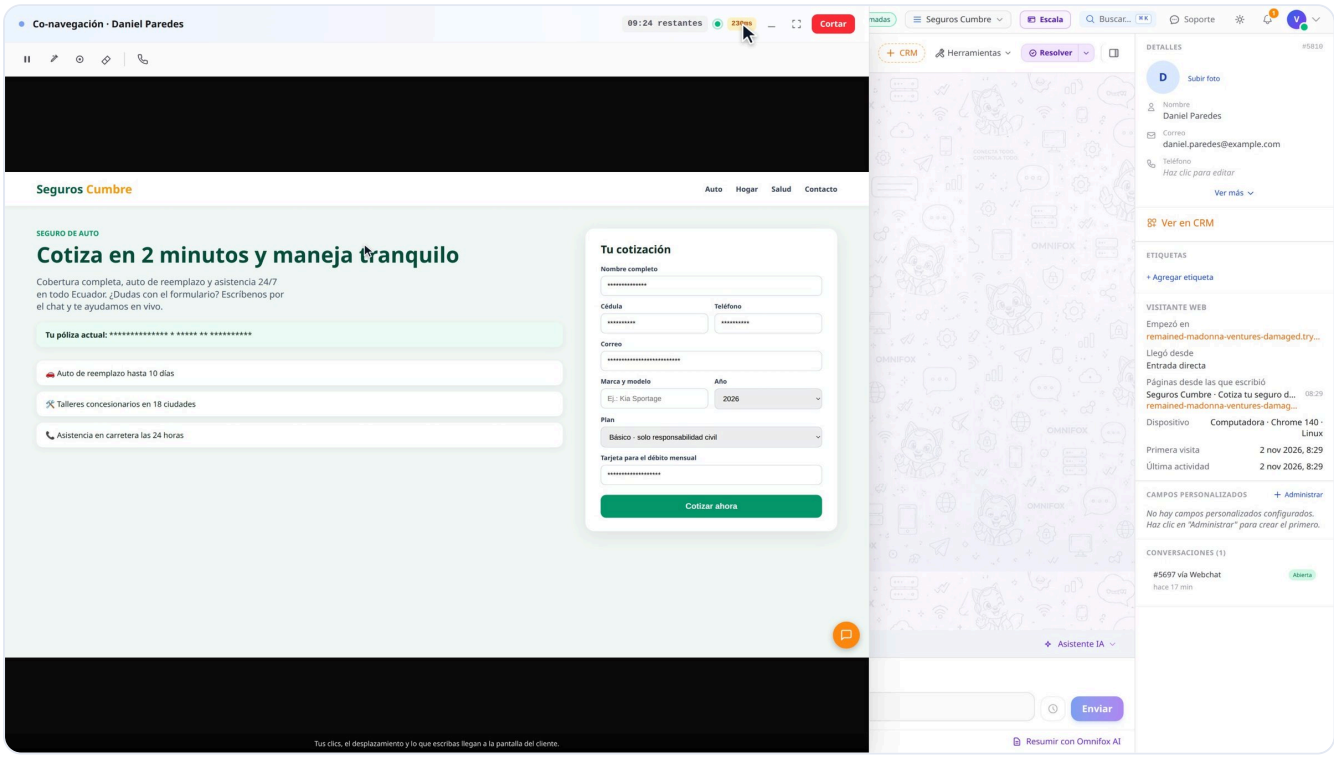
Desde el encabezado de la conversación.

1. Abre la conversación de webchat del cliente.

2. Pulsa **Iniciar co-navegación**.
3. El cliente acepta y el panel se abre con su página en vivo.

14 CAPÍTULO 14 La pantalla en vivo

Su página, en vivo, en tu bandeja.



La pantalla en vivo, con el tiempo restante, la latencia y las herramientas.

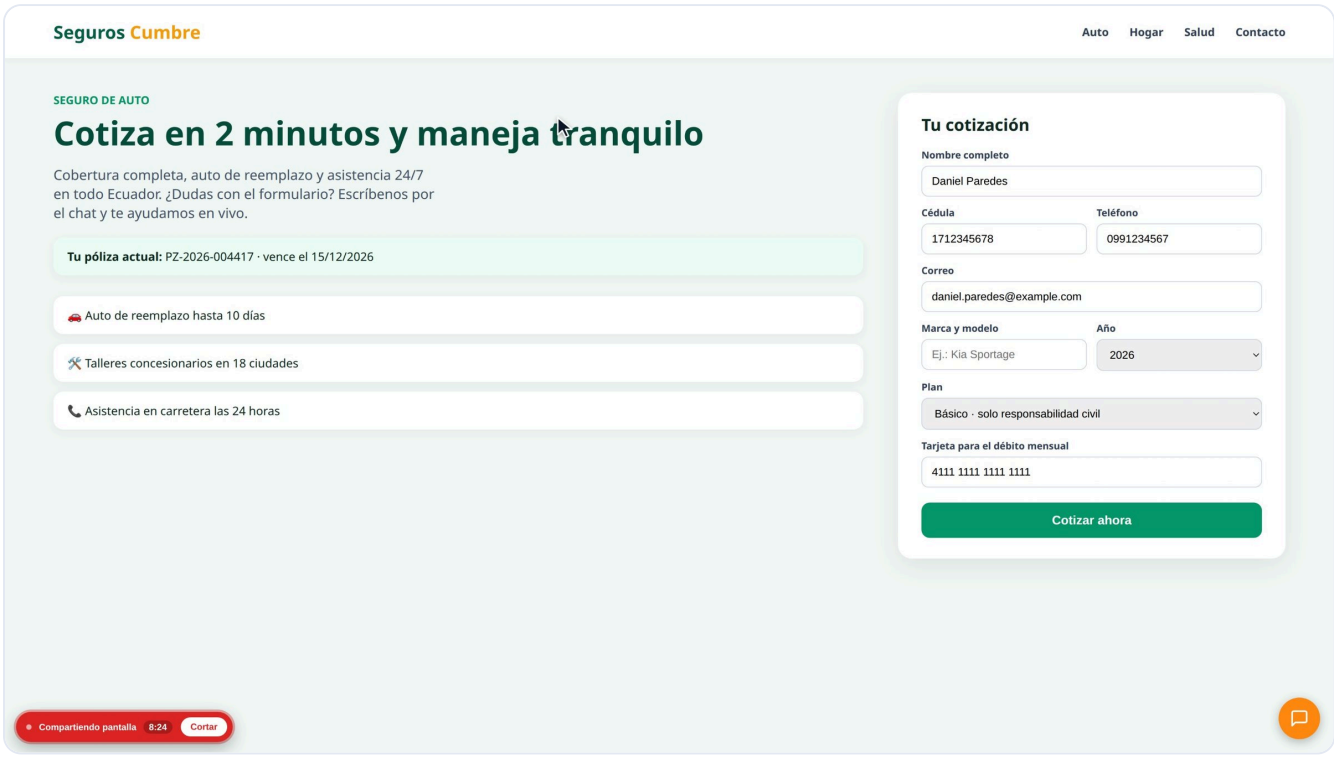
Elemento	Qué hace
Tiempo restante	Cuánto queda de la sesión.
Indicador de conexión	Calidad y latencia en milisegundos.
Pausar / Reanudar	Detiene y reanuda la transmisión.
Dibujar	Trazos libres sobre la página del cliente.
Señalar	Marca un punto para guiar su mirada.
Borrar marcas	Quita todas las marcas.
Llamar	Llamada de voz en el navegador.
Minimizar / Pantalla completa	Cambia la vista del panel.
Cortar	Termina la sesión.

15

CAPÍTULO 15

El cliente ve tu cursor

Sin nada oculto.



Del lado del cliente: el cursor de la agente, con su nombre.

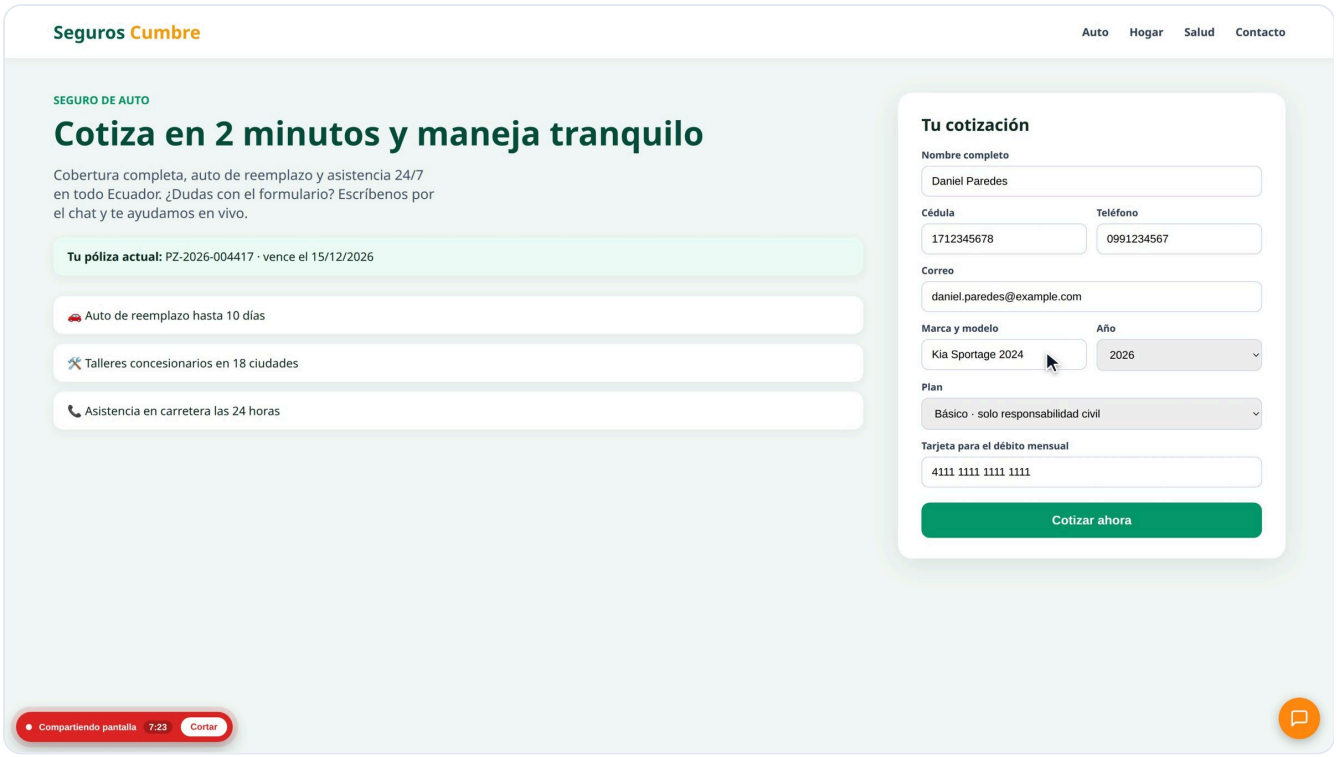
El cliente ve un cursor con tu nombre donde mueves el mouse, y cada clic deja un pequeño círculo en su pantalla.

16

CAPÍTULO 16

Escribir por el cliente

Tu teclado, en su formulario.



Lo que escribe la agente aparece en el formulario del cliente.

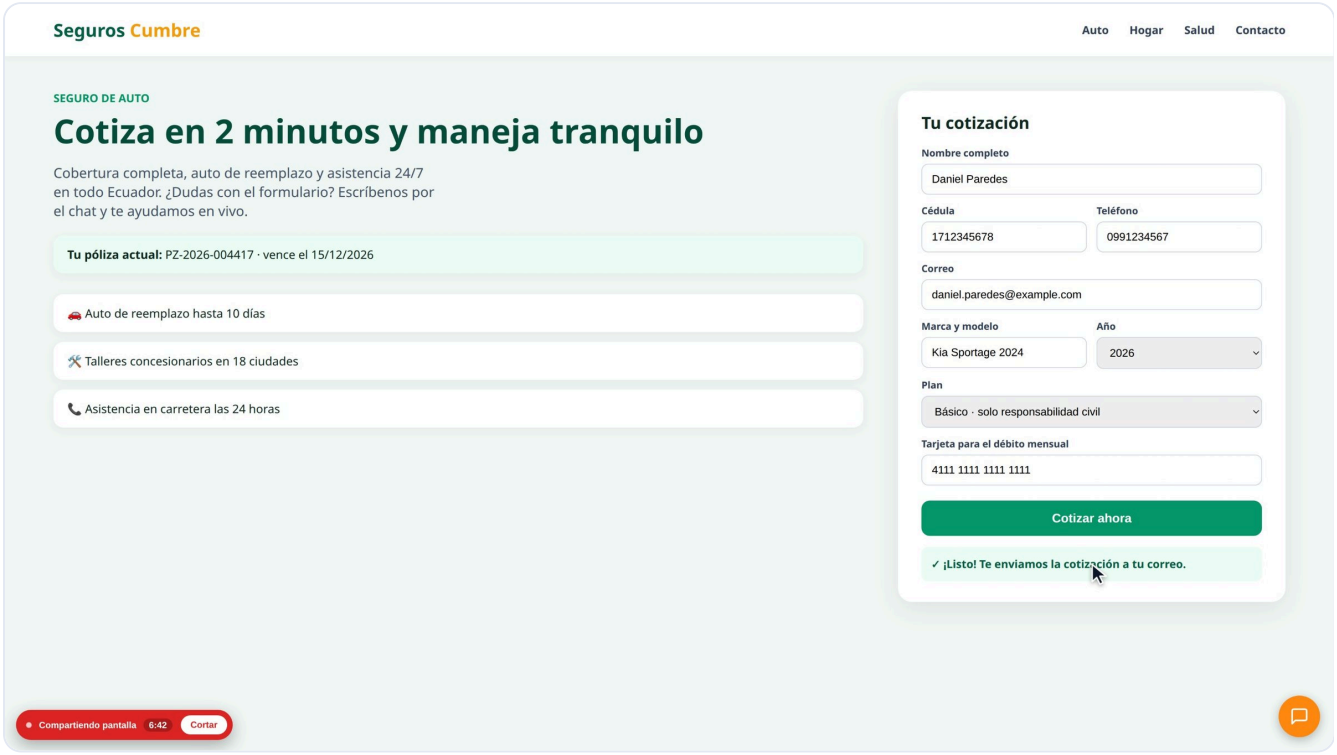
Haz clic en un campo y teclea: el texto aparece en el formulario del cliente como si lo escribiera él.

17

CAPÍTULO 17

Hacer clic por el cliente

Tus clics llegan.



La agente pulsó Cotizar ahora: el cliente ve la confirmación.

18

CAPÍTULO 18

Desplazar la página

La rueda del mouse mueve su página.

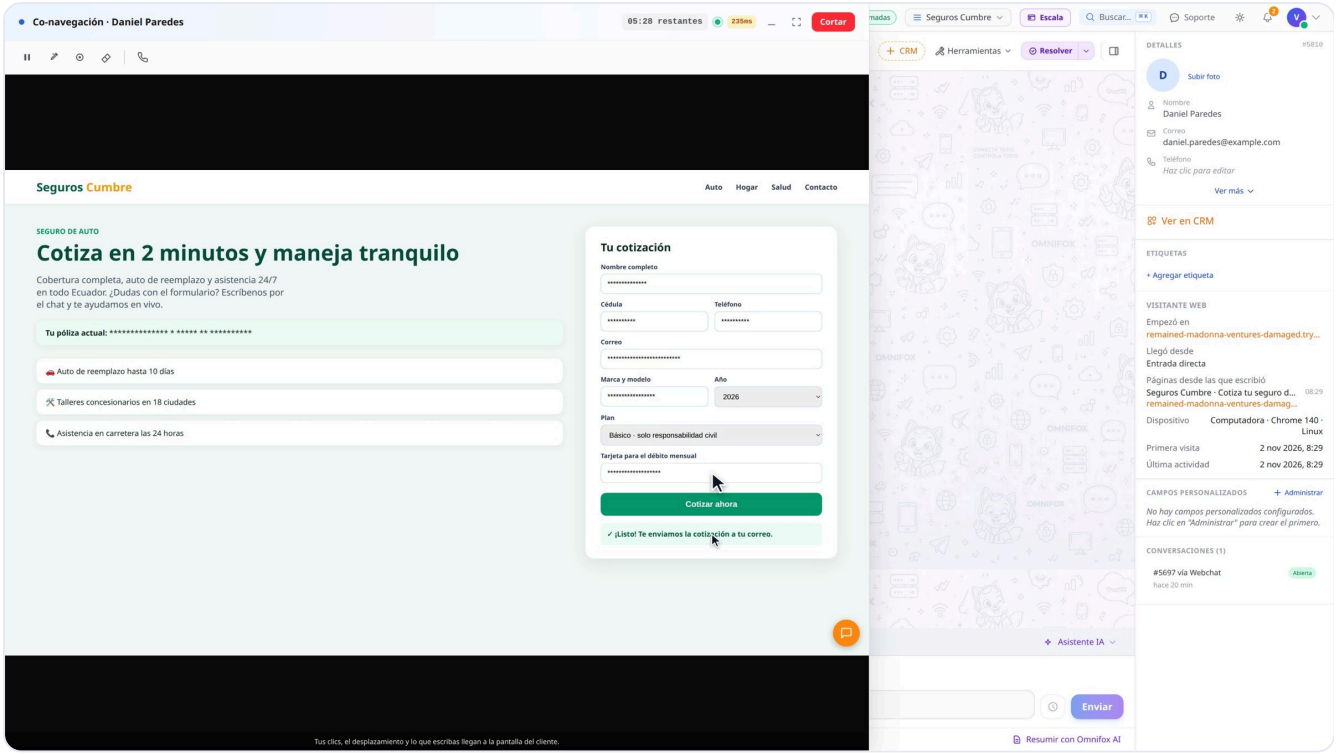
Con la rueda sobre el panel desplazas la página del cliente. Él sigue usando su mouse y su teclado con normalidad, y puede retomar el control cuando quiera.

19

CAPÍTULO 19

Lo que escribe el cliente queda oculto

Lo que escribe el cliente nunca te llega.



Lo que escribió el cliente se ve como puntos en el espejo de la agente.

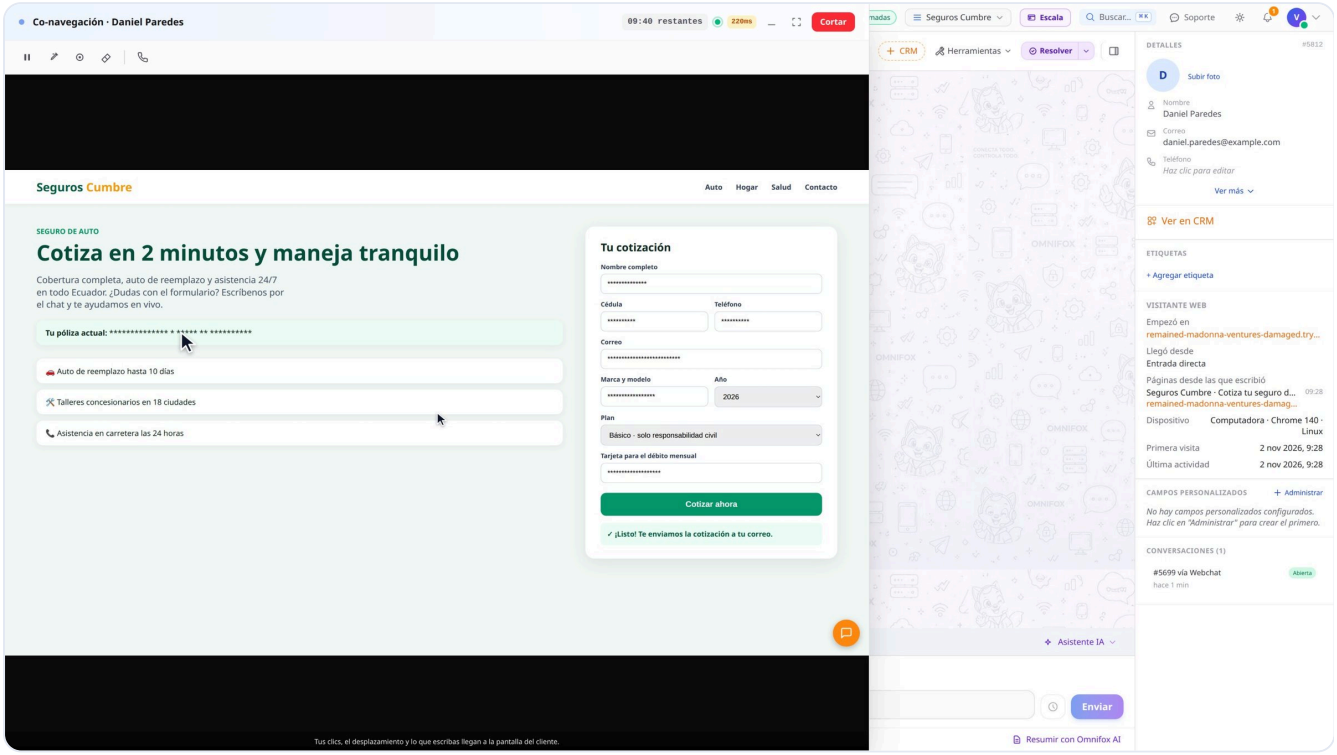
- Todo lo que se escribe en los campos de texto se reemplaza por puntos **en el navegador del cliente**, antes de enviarse.
- Además, reconoce por su nombre los campos sensibles (tarjeta, cédula, contraseña, cuenta, código de seguridad, pasaporte… en español, inglés y portugués).

20

CAPÍTULO 20

Ocultar otras partes de tu página

Para datos que tu página muestra.



Un elemento con data-rrweb-mask aparece oculto para la agente.

Agrega el atributo `data-rrweb-mask` a cualquier elemento con datos privados (número de póliza, saldo, dirección): el cliente lo ve normal y el agente, oculto.

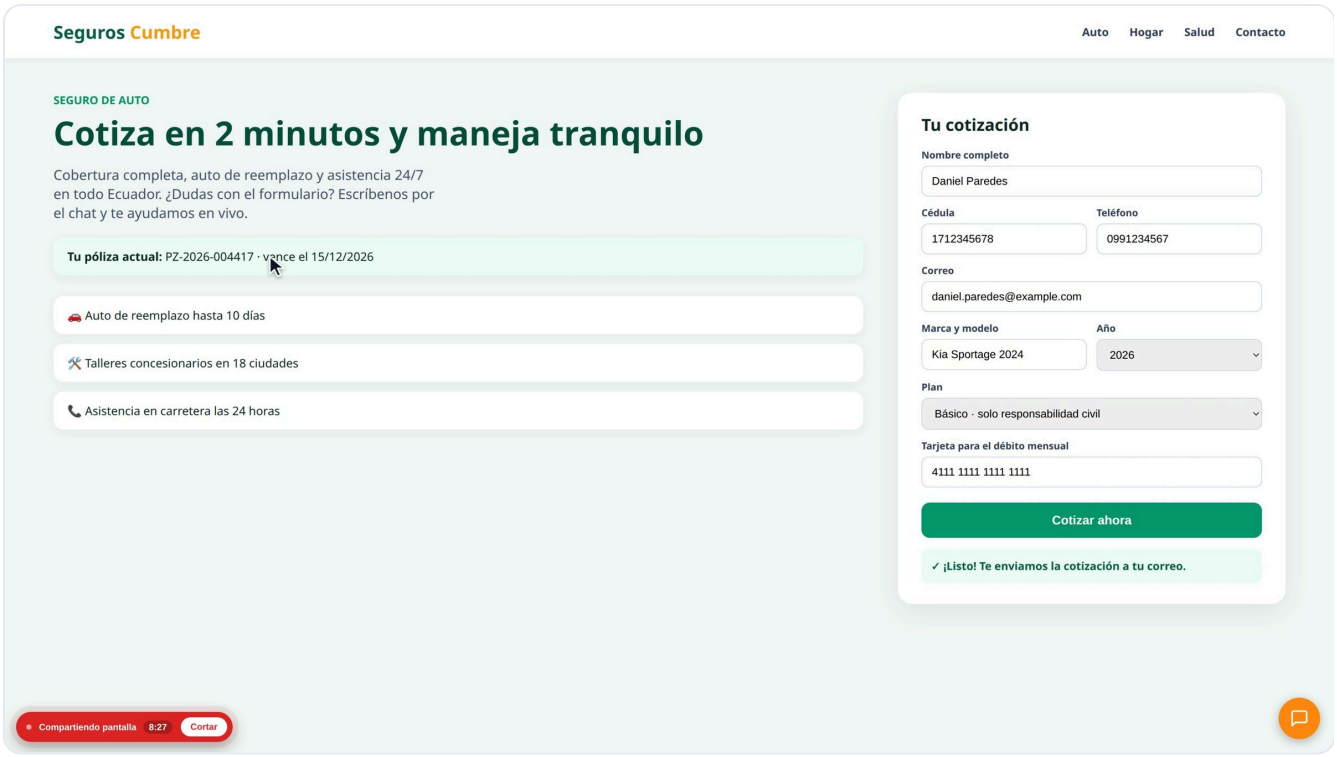
```
<span data-rrweb-mask>PZ-2026-004417 · vence el 15/12/2026</span>
```

21

CAPÍTULO 21

Señalar

Guía sin tocar nada.



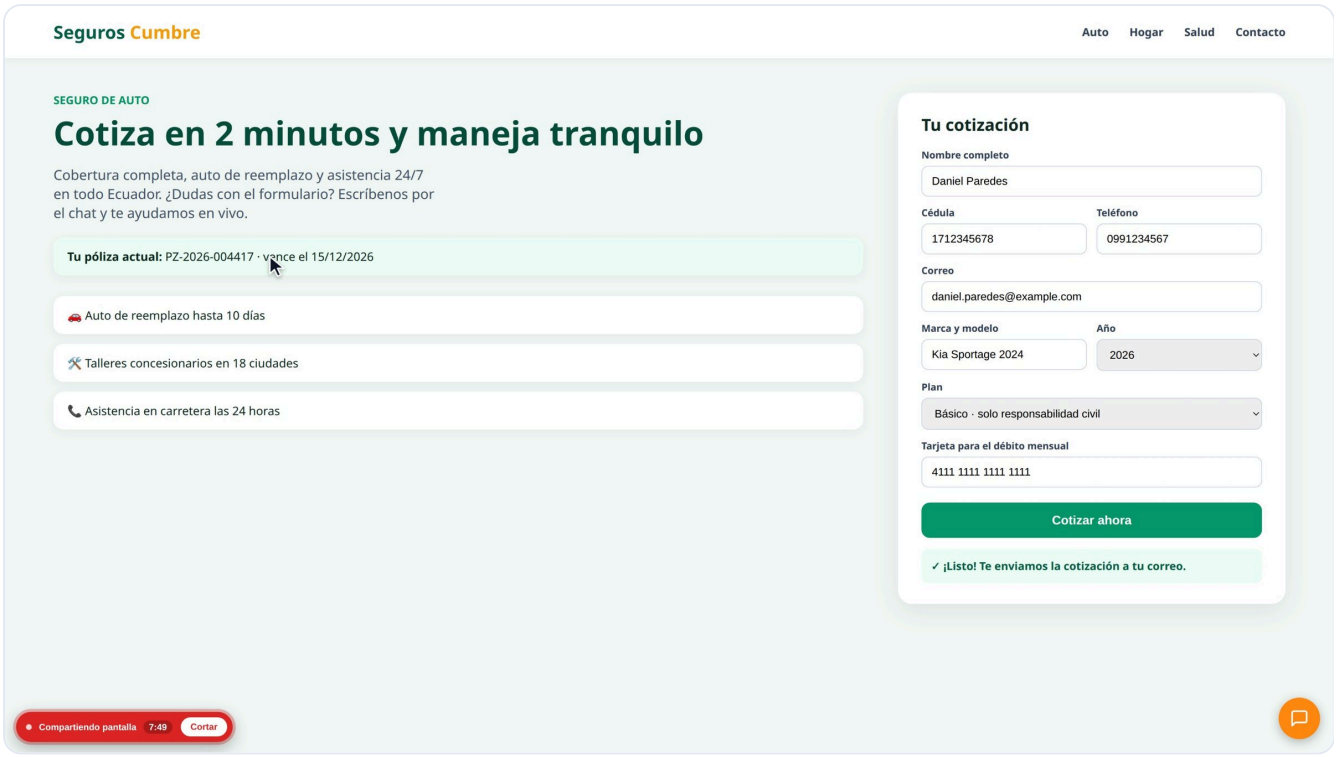
La señal de la agente, vista en la pantalla del cliente.

22

CAPÍTULO 22

Dibujar y borrar marcas

Flechas, círculos y subrayados.



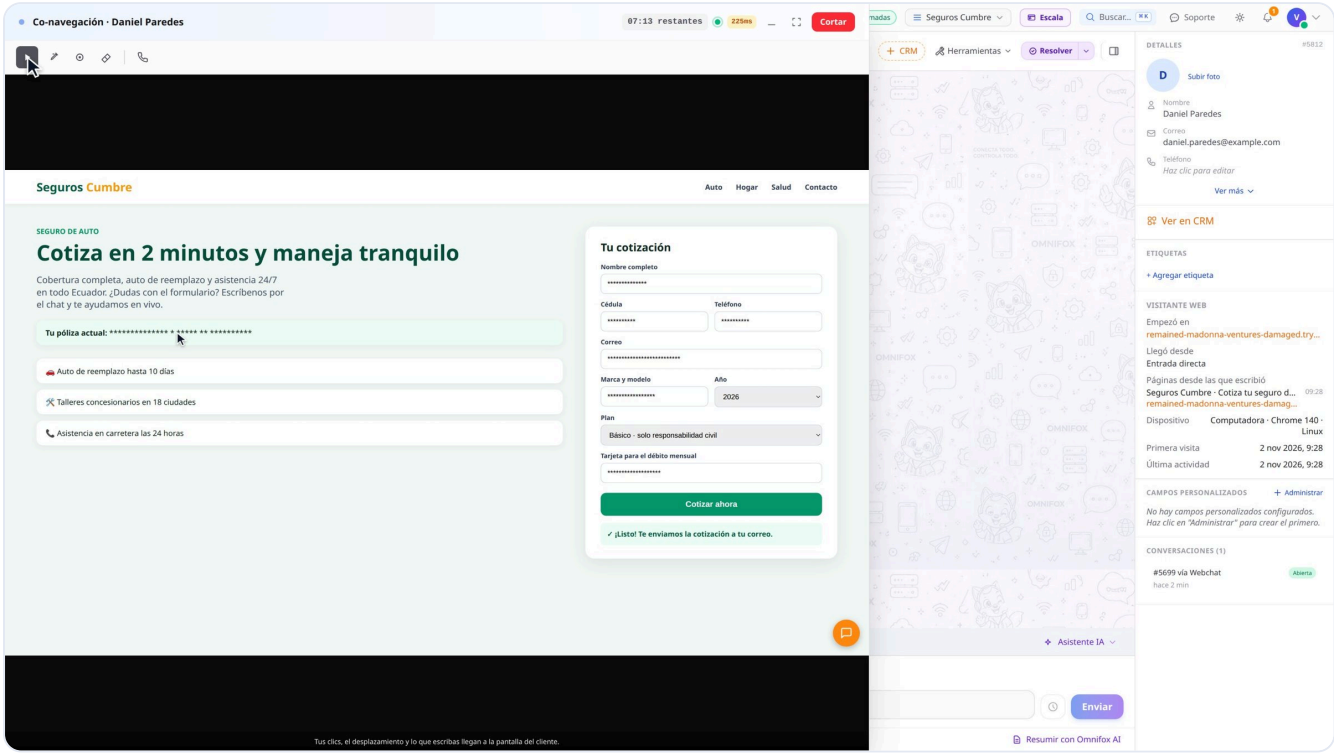
Una marca dibujada por la agente, vista en la pantalla del cliente.

Los trazos se desvanecen solos al rato; **Borrar marcas** los quita todos de una vez.

CAPÍTULO 23

23 Pausar y reanudar

Un momento a solas para el cliente.



Sesión en pausa.

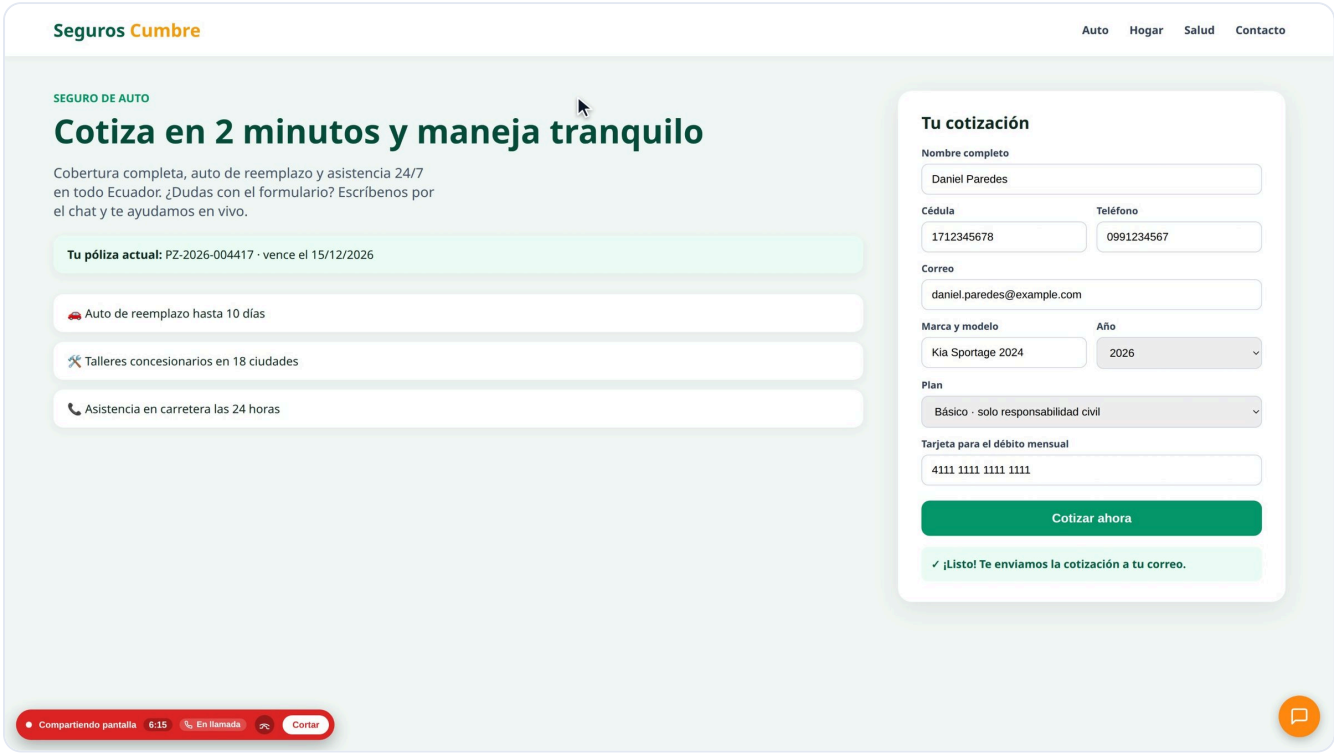
Pausar detiene la transmisión; **Reanudar** vuelve a mostrarla en vivo, sin pedir permiso otra vez.

24

CAPÍTULO 24

Llamada de voz

Hablar mientras navegan juntos.



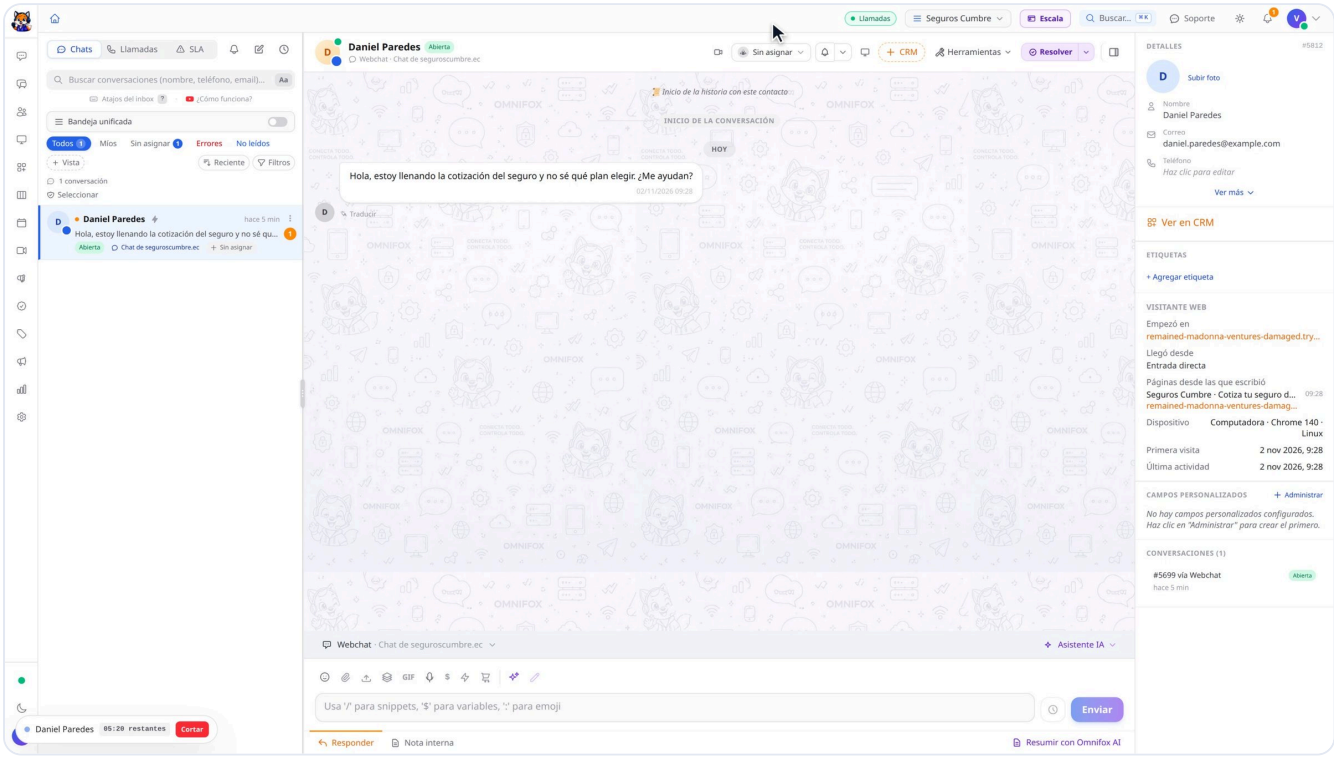
La llamada de voz, del lado del cliente: En llamada.

El cliente ve «*… quiere hablar contigo*» con **Aceptar llamada** o **Rechazar**; necesita permitir el micrófono. **Colgar** termina la llamada y la sesión sigue.

CAPÍTULO 25

25 Minimizar, pantalla completa y tamaño

Sigue atendiendo otros chats.



El panel minimizado: la sesión sigue activa.

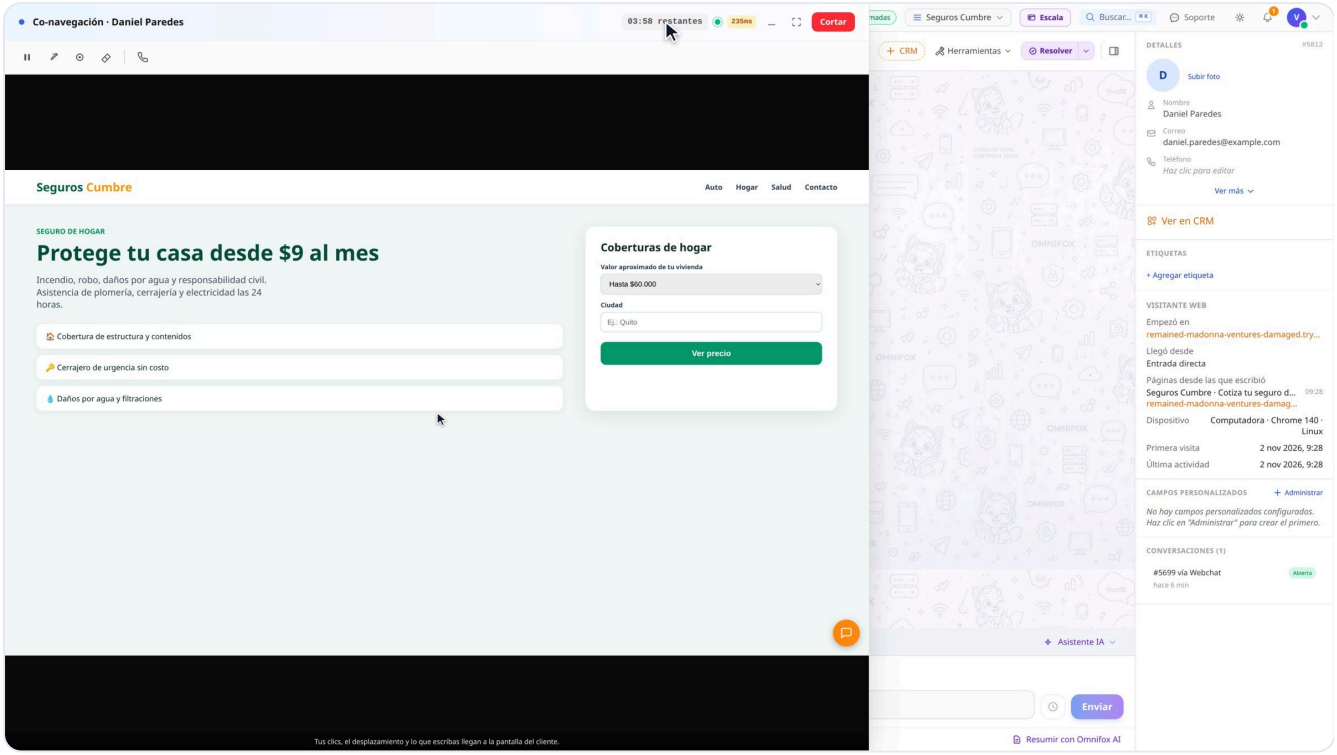
Minimizado, queda una pastilla con el nombre del cliente y el tiempo; un clic lo vuelve a abrir. También hay pantalla completa y se puede cambiar el tamaño arrastrando el borde.

26

CAPÍTULO 26

El cliente cambia de página

La sesión lo sigue por tu sitio.



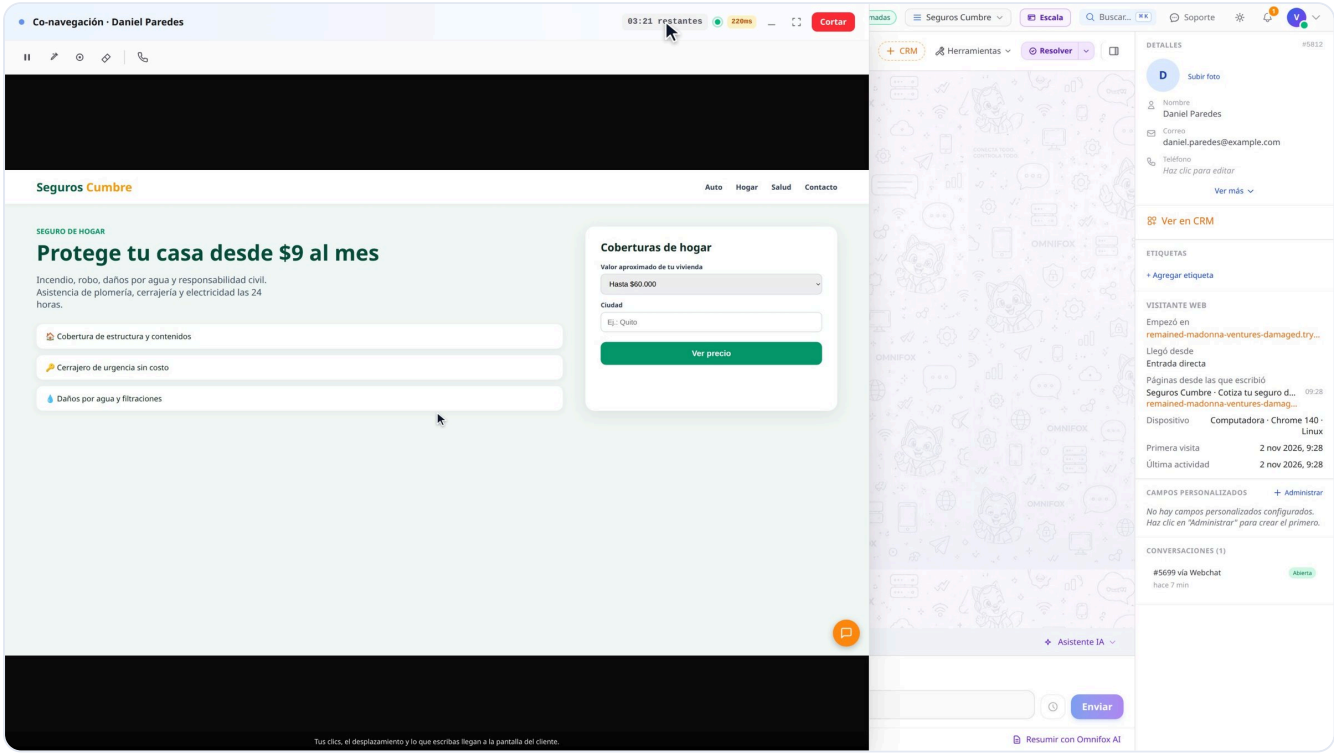
El cliente pasó a otra página del sitio y la sesión continúa.

27

CAPÍTULO 27

Si el cliente recarga

Recargar no corta la sesión.



Después de recargar, la sesión se retoma sola.

Si el cliente recarga la página, la sesión se retoma sola en unos segundos.

28

CAPÍTULO 28

Tiempo límite

Diez minutos por sesión.

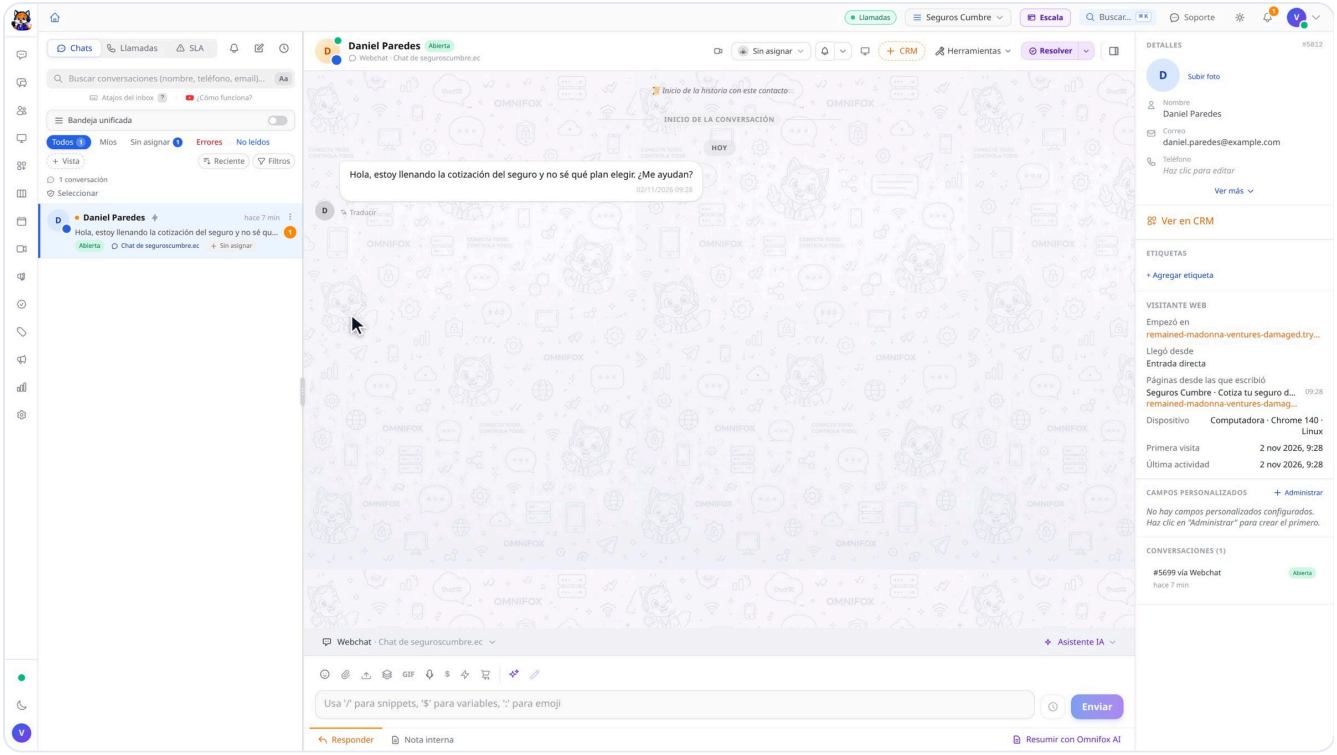
El contador del panel lo muestra siempre. Al final llegan avisos y la sesión se cierra sola. Para seguir, se inicia una sesión nueva con un nuevo permiso.

29

CAPÍTULO 29

El cliente corta la sesión

El control es del cliente.



El cliente cortó: la agente recibe el aviso y el panel se cierra.

El cliente pulsa **Cortar** en la etiqueta **Compartiendo pantalla** y la sesión termina. La agente recibe el aviso y el panel se cierra; la conversación de chat sigue abierta.

30

CAPÍTULO 30

Sesiones simultáneas y límites

Lo que cuenta y lo que no se ve.

- Las sesiones simultáneas cuentan para toda la cuenta (6 en Pro).
- Solo se ve tu sitio: no otras pestañas ni aplicaciones.
- Un iframe de otro dominio (por ejemplo, un formulario de pago externo) no se ve.

31

CAPÍTULO 31

Privacidad y buenas prácticas

Respeto por la pantalla del cliente.

- No se graba video: se transmite la estructura de la página en vivo, con lo sensible ya oculto, y nada queda guardado al cortar.
- Explica por qué quieres ver su pantalla antes de pedir permiso.
- No le pidas contraseñas mientras miras; oculta con `data-rrweb-mask` lo privado; corta en cuanto termines.

32

CAPÍTULO 32

Problemas comunes

Lo que suele pasar.

Síntoma	Solución
Iniciar co-navegación desactivado	Te falta el permiso en Miembros.
No aparece el botón	La conversación no es del chat de tu web.
Conectar gris en el radar	El visitante todavía no escribió en el chat.
El cliente no ve el aviso	Debe tener abierta la pestaña de tu sitio con el chat cargado.
No se ve nada tras aceptar	Espera la primera imagen; con conexión débil el panel avisa que está reconectando.
La llamada no conecta	El cliente debe permitir el micrófono en su navegador.