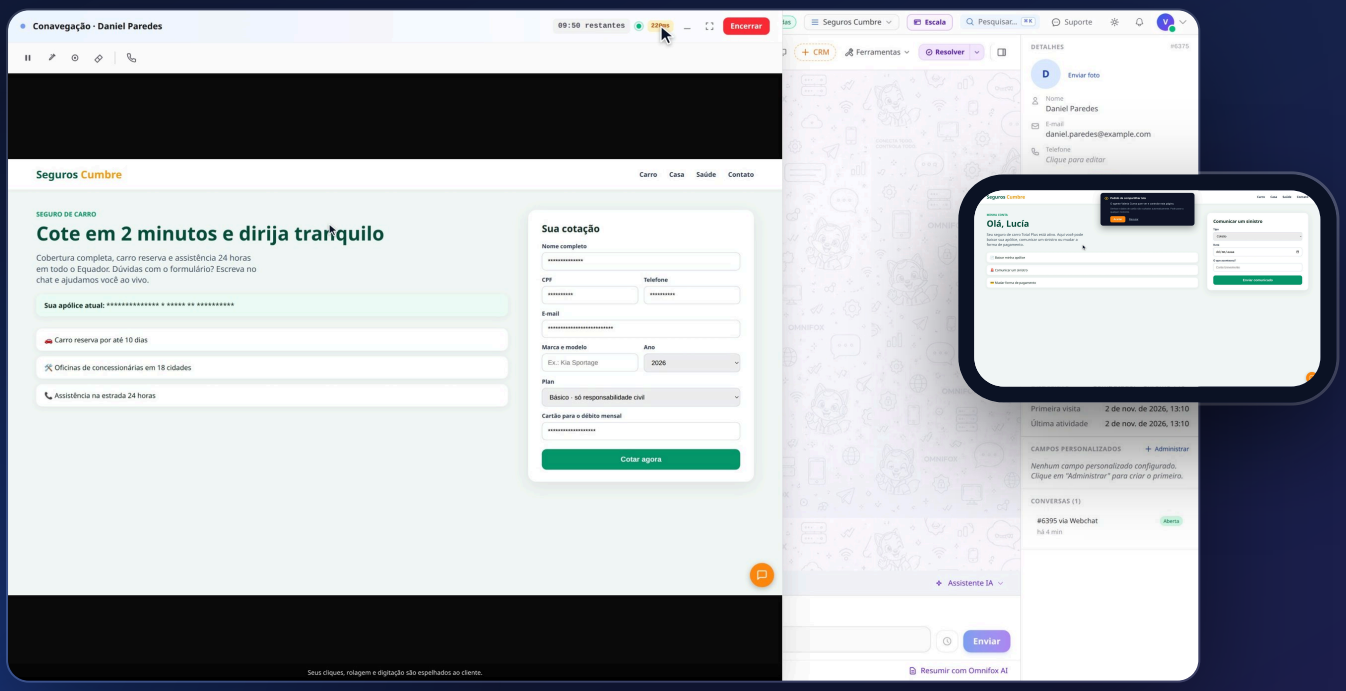
Omnifox

CO-BROWSE · GUIA COMPLETO

Co-browse

Veja a tela do seu cliente no seu site e ajude-o ao vivo, com a permissão dele.



CONTEÚDO

Índice

Como ler este manual

As capturas são telas reais do Omnifox, em português, com um negócio de exemplo: a **Seguros Cumbre**, uma seguradora fictícia com um formulário de cotação de seguro de carro. A agente é **Valeria Cueva** e os clientes são **Lucía Andrade** (na área do cliente) e **Daniel Paredes** (fazendo uma cotação). As sessões de co-browse são reais: o cliente usa o chat do Omnifox instalado no site.

Os nomes de botões e campos estão em **negrito**. Este manual acompanha o vídeo «Co-browse · Guía completa» do canal do Omnifox no YouTube (em espanhol).

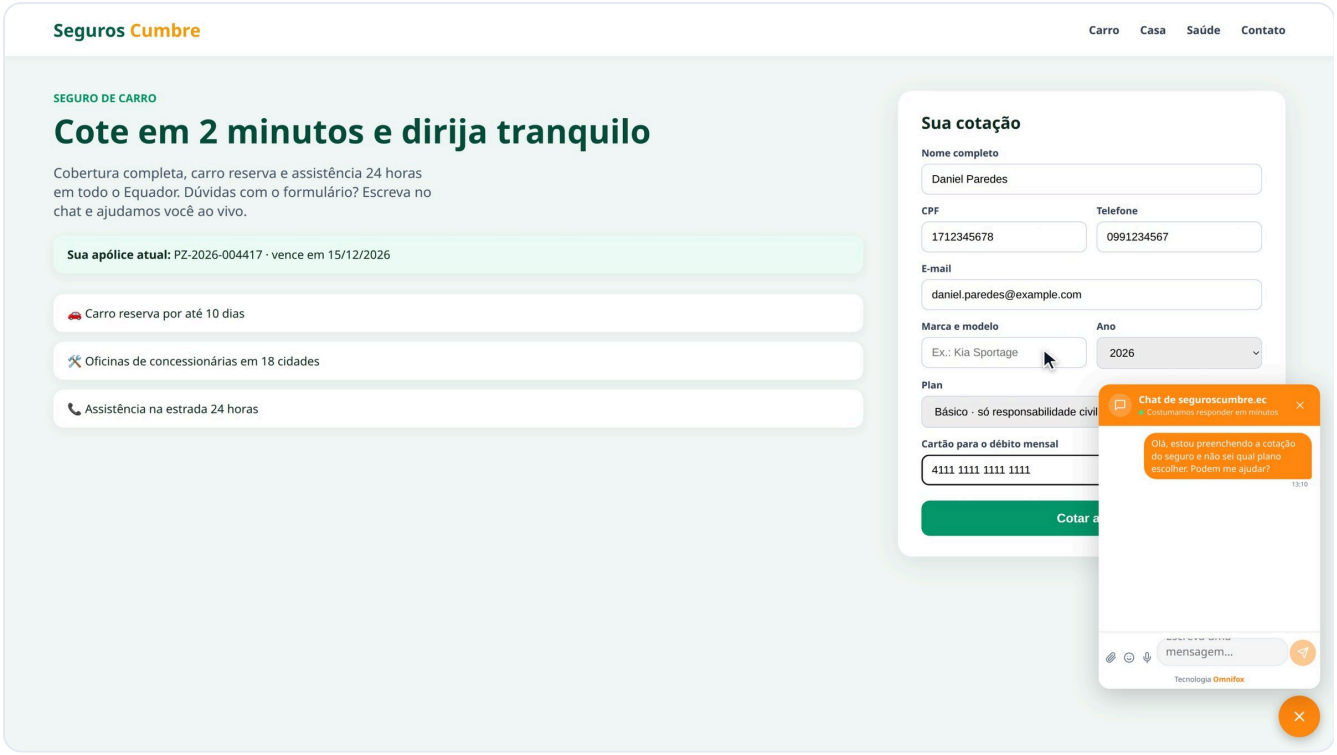
01 O que é o co-browse e para que serve 3
02 Não é compartilhar a tela 3
03 O complemento e seus níveis 4
04 Requisitos: o chat do seu site 5
05 Quem pode iniciar sessões 6
06 O radar de visitantes 7
07 Visitantes identificados 8
08 Buscar no radar 8
09 Conectar pelo radar 9
10 Se o cliente disser não 10
11 Pedir de novo e aceitar 11
12 O agente encerra a sessão 11
13 Iniciar por uma conversa 11
14 A tela ao vivo 12
15 O cliente vê o seu cursor 13
16 Digitar pelo cliente 14
17 Clicar pelo cliente 15
18 Rolar a página 15
19 O que o cliente digita fica oculto 16
20 Ocultar outras partes da sua página 17
21 Destacar 18
22 Desenhar e limpar marcas 19
23 Pausar e retomar 20
24 Chamada de voz 21
25 Minimizar, tela cheia e tamanho 22
26 O cliente muda de página 23
27 Se o cliente recarregar 24
28 Tempo limite 24
29 O cliente encerra a sessão 25
30 Sessões simultâneas e limites 25
31 Privacidade e boas práticas 26
32 Problemas comuns 26

01

CAPÍTULO 1

O que é o co-browse e para que serve

Veja o que o seu cliente vê no seu site e ajude-o ali mesmo.



O site de exemplo: o formulário de cotação da Seguros Cumbre, com o chat do Omnifox.

- Você vê em tempo real o que o cliente digita, escolhe e onde está, pela caixa de entrada do Omnifox.
- Ideal para formulários, pagamentos, cadastros ou configurações em que o cliente trava.
- Você o guia: aponta, digita ou clica por ele.

02

CAPÍTULO 2

Não é compartilhar a tela

Só o seu site, mais nada.

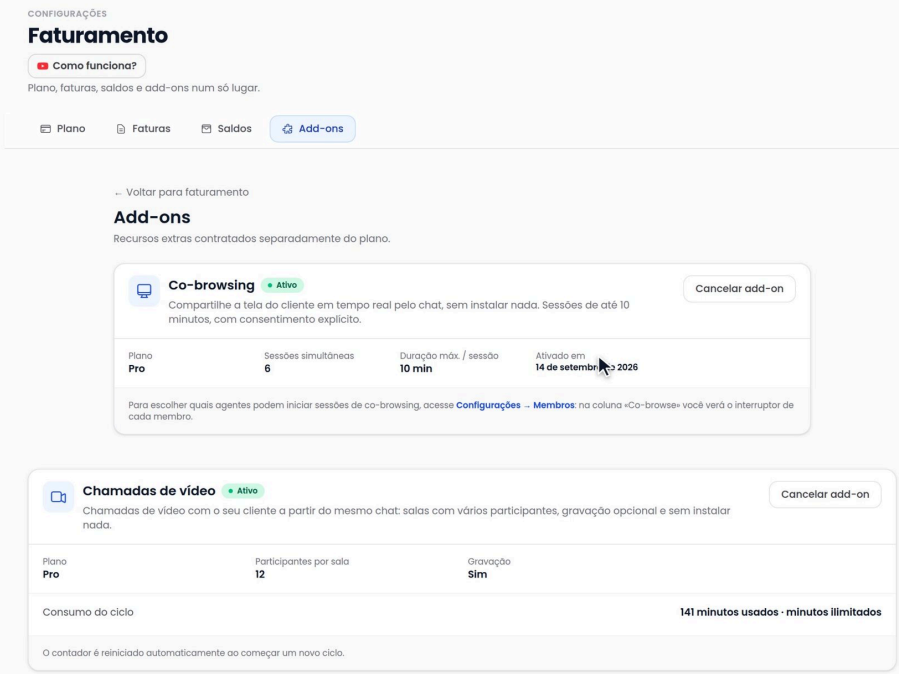
- O cliente **não** compartilha o computador, outras abas nem notificações: você só vê a página do seu site onde está o chat do Omnifox.
- Não viaja vídeo: viaja a estrutura da página, que o seu navegador redesenha. Fica nítido e consome pouquíssima internet.
- Os dados sensíveis são ocultados **antes** de sair do navegador do cliente.

03

CAPÍTULO 3

O complemento e seus níveis

Um complemento à parte, por sessões simultâneas.



Faturamento → Complementos: Co-browsing ativo, nível, sessões simultâneas e duração máxima.

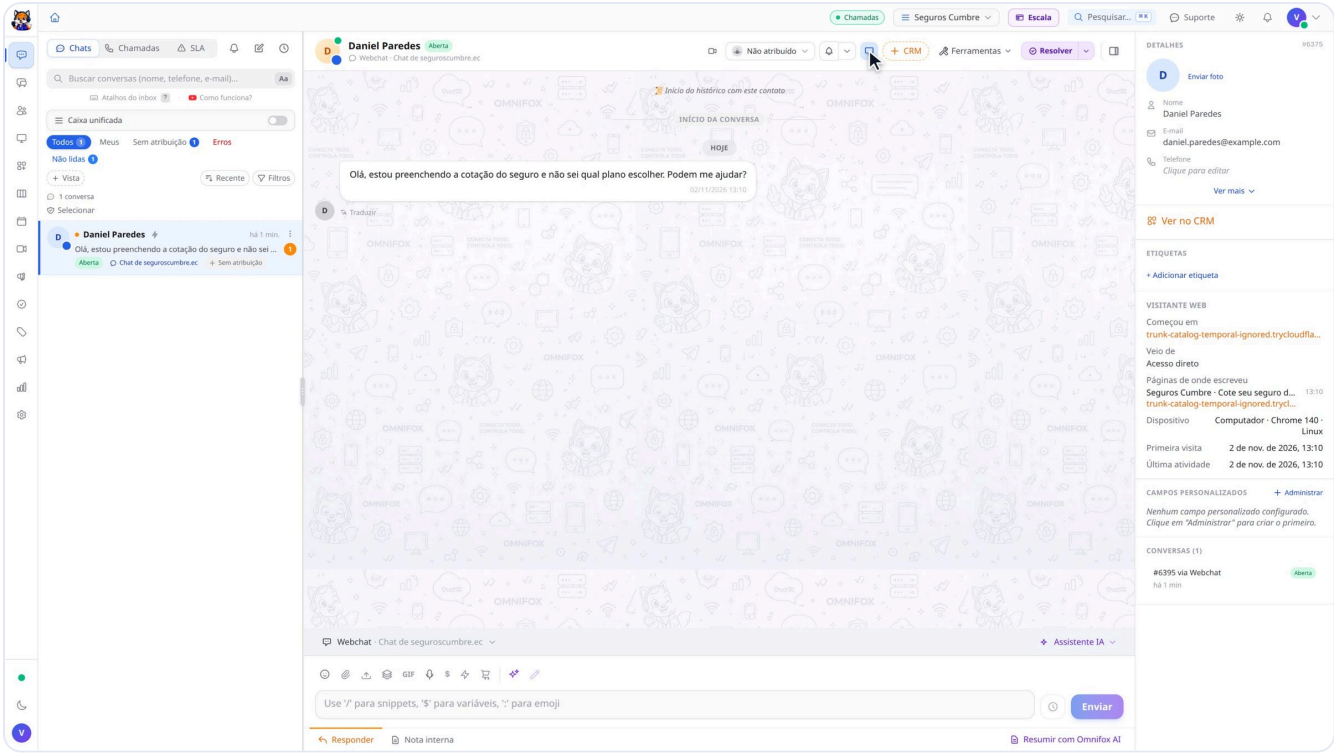
Nível	Sessões simultâneas	Duração por sessão
Standard	3	10 minutos
Pro	6	10 minutos
Business	10	10 minutos
Enterprise	Sob medida	Sob medida

04

CAPÍTULO 4

Requisitos: o chat do seu site

O mesmo widget do chat; nada mais para instalar.



O botão de conavegação, no cabeçalho de uma conversa do chat do site.

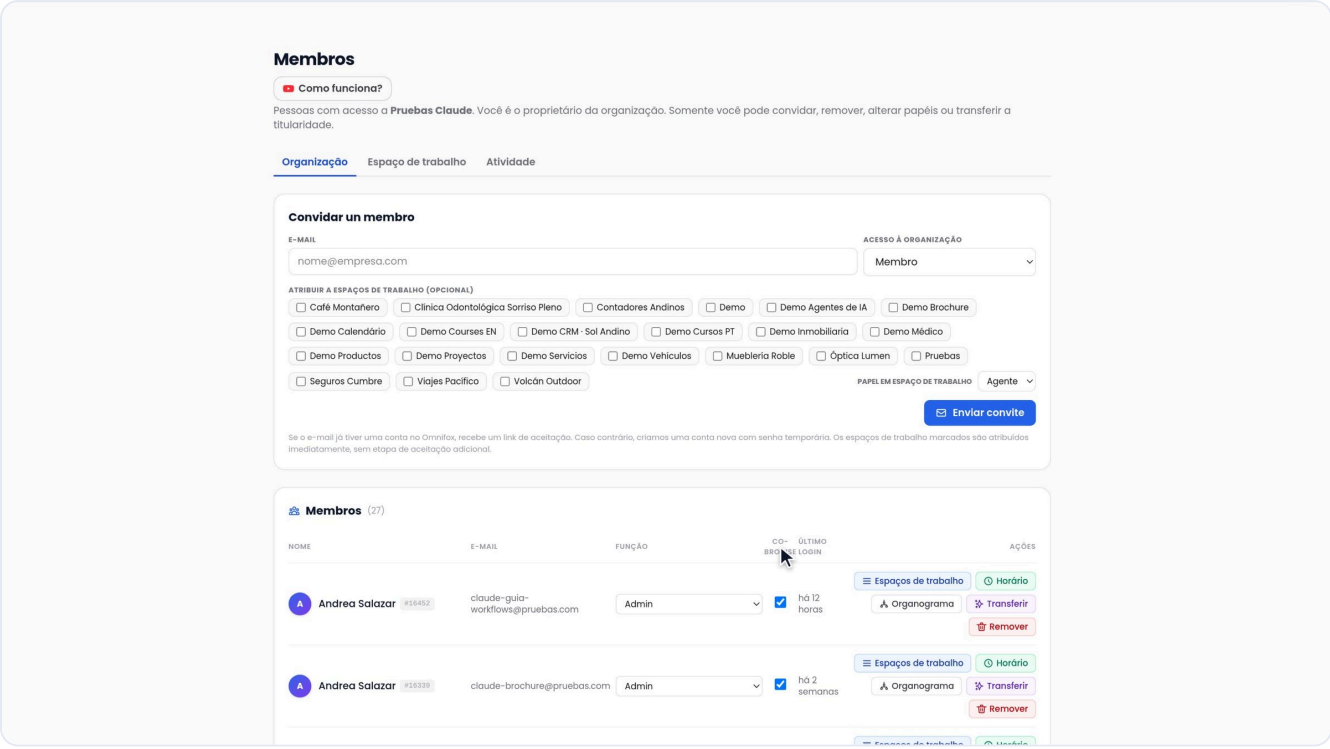
Com o complemento ativo, o widget do chat habilita o co-browse sozinho. O botão de conavegação aparece nas conversas do **chat do seu site**, não nas do WhatsApp ou do Instagram: ali não há uma página sua para olhar.

05

CAPÍTULO 5

Quem pode iniciar sessões

Só quem você decidir.



Configurações → Membros: a coluna Co-browse, com um interruptor por pessoa.

Em **Configurações → Membros** (tela do dono da conta), a coluna **Co-browse** tem um interruptor por pessoa. O dono sempre pode. A mudança é imediata, sem sair da sessão.

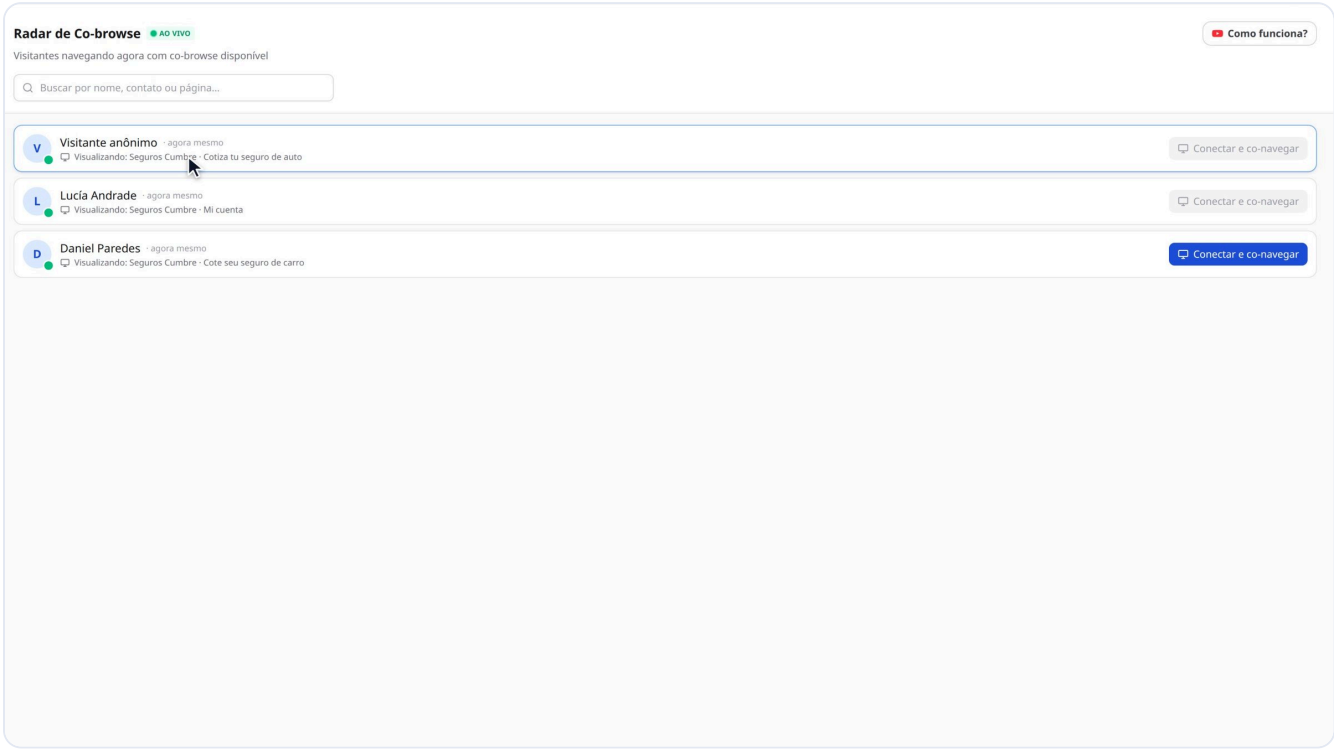
> **DICA**
>
> Quem não tem a permissão vê o botão de conavegação desativado, com o aviso «Seu admin não te deu permissão para conavegar».

06

CAPÍTULO 6

O radar de visitantes

Quem está no seu site agora.



O radar de Co-browse: visitantes navegando agora, com a página que estão vendo.

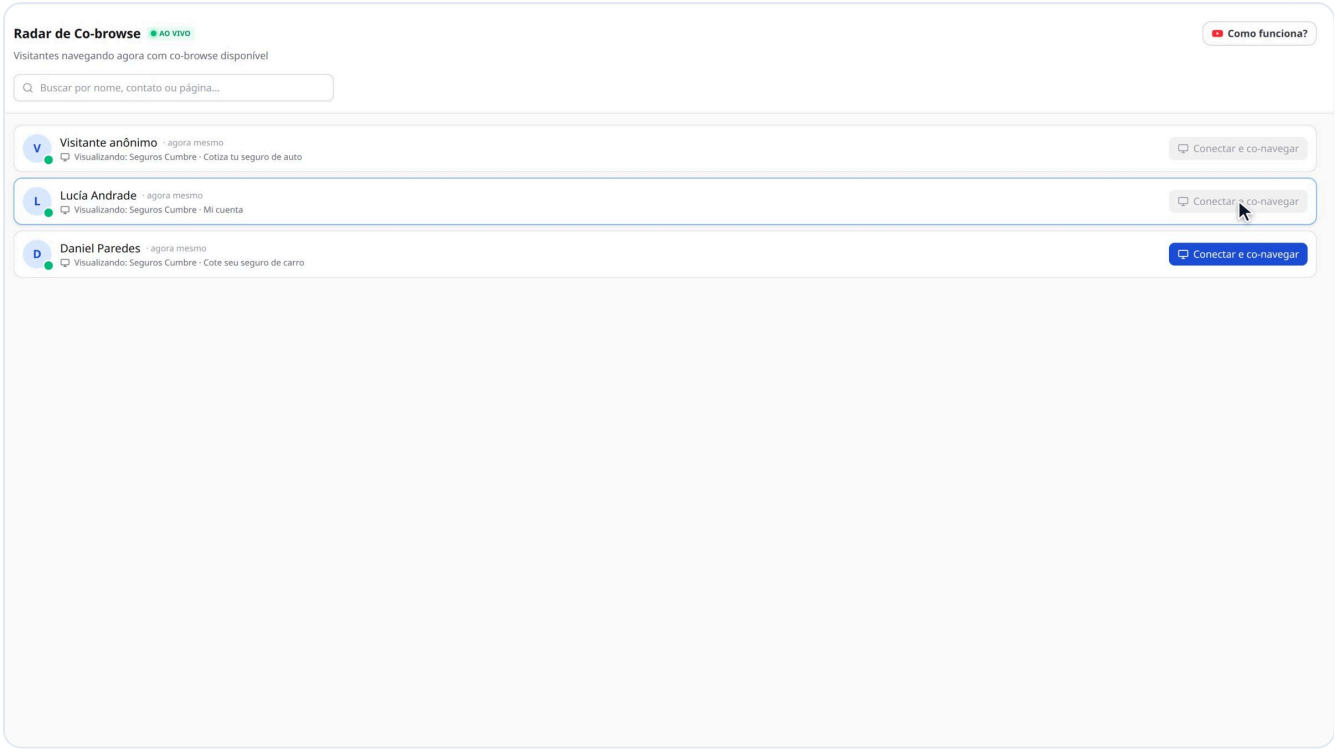
No menu, **Cobrowse** abre o radar: a lista ao vivo das pessoas que navegam no seu site com o chat carregado. Cada linha mostra quem é, desde quando está e qual página vê, e se atualiza sozinha.

07

CAPÍTULO 7

Visitantes identificados

O nome antes da primeira mensagem.



A Lucía Andrade aparece com o nome antes de escrever; o botão Conectar fica cinza até ela abrir o chat.

Se o seu site já sabe quem fez login, passe o nome e o e-mail ao widget e o radar o mostrará pelo nome:

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

O atributo `data-visitor` do script do widget também serve. Enquanto o visitante não escrever, o botão **Conectar** fica cinza: a conavegação sempre está ligada a uma conversa. Quando ele escreve, a conversa nasce já com esse nome e e-mail, e o botão fica ativo.

08

CAPÍTULO 8

Buscar no radar

Encontre quem você procura.

A busca do radar filtra por nome, e-mail ou página. Os visitantes anônimos aparecem igualmente, como visitantes sem nome, com a página que estão vendo.

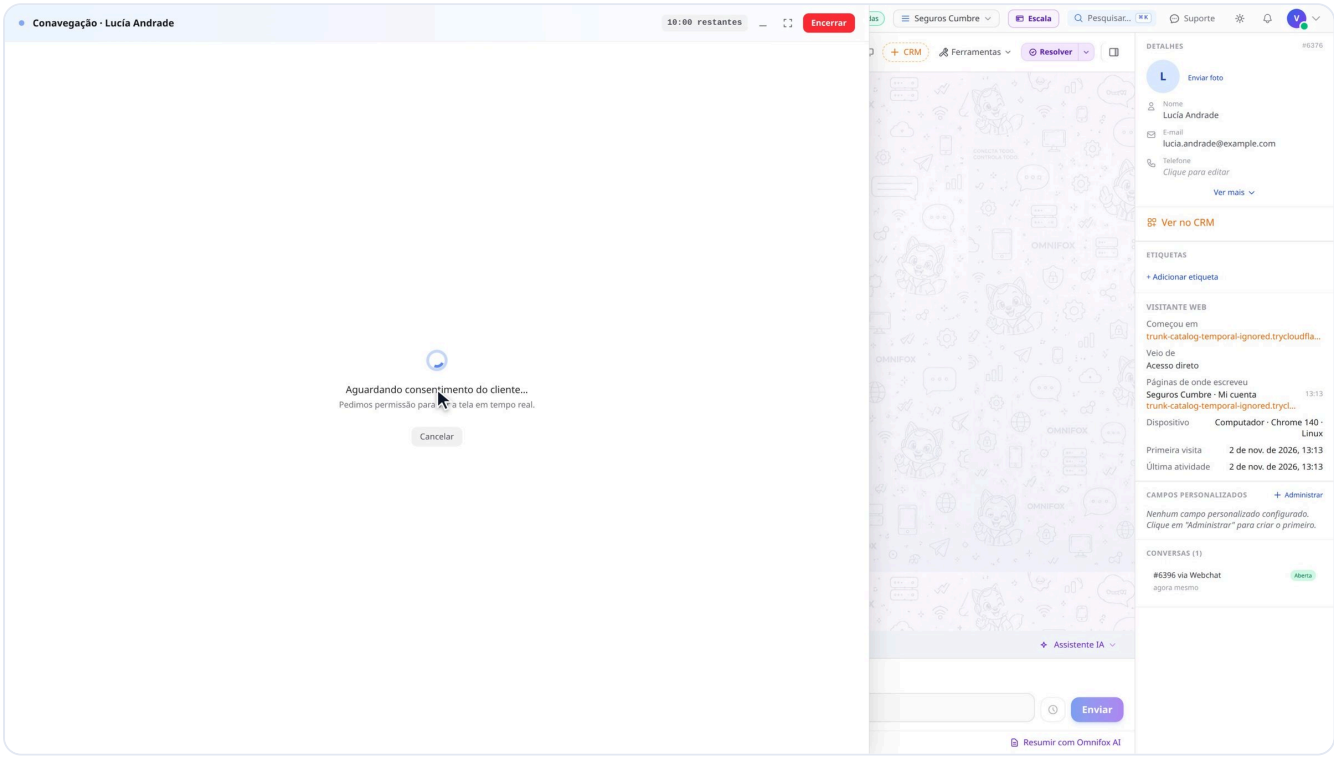
09

CAPÍTULO 9

Conectar pelo radar

Ofereça ajuda sem esperar.

1. No radar, encontre a linha do visitante.
2. Clique em **Conectar e co-navegar**.
3. A conversa dele se abre com o painel «Aguardando consentimento do cliente...». **Cancelar** interrompe.



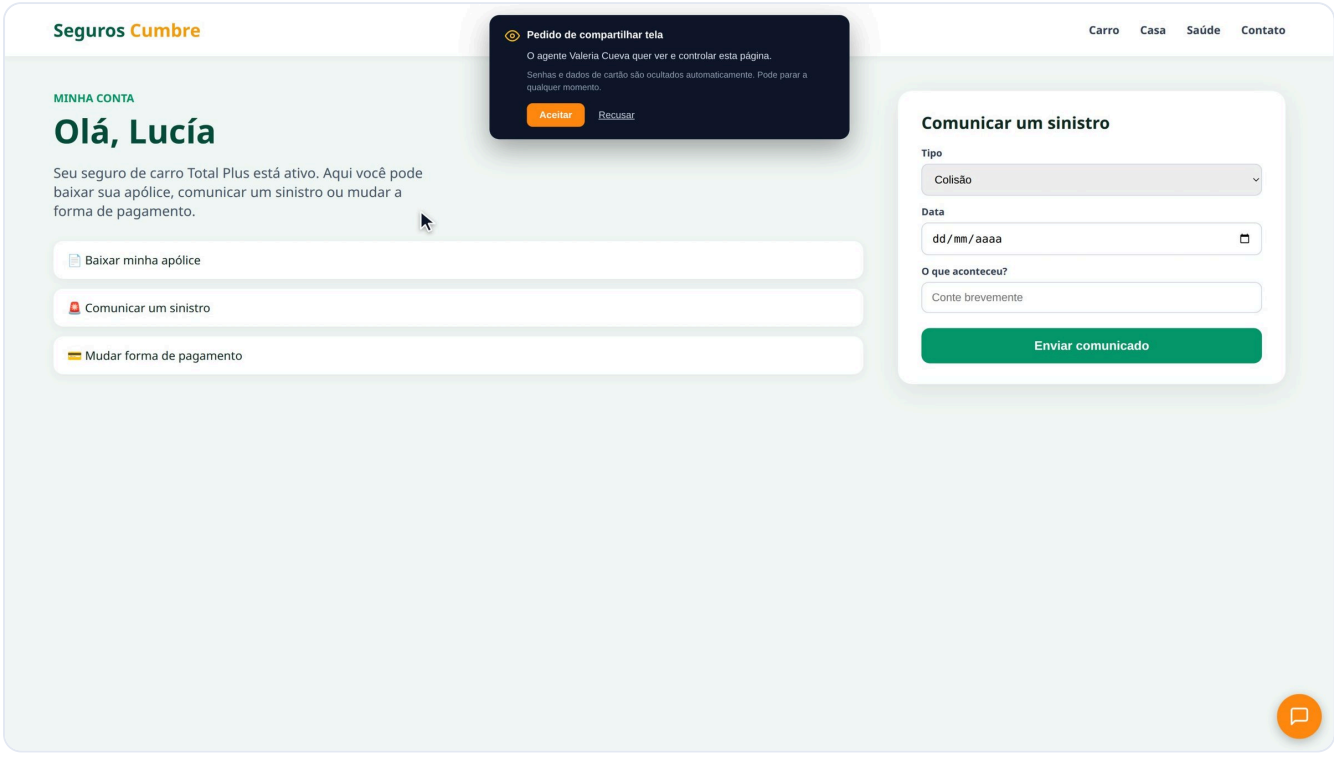
Depois de Conectar e co-navegar: o painel aguarda o consentimento do cliente.

10

CAPÍTULO 10

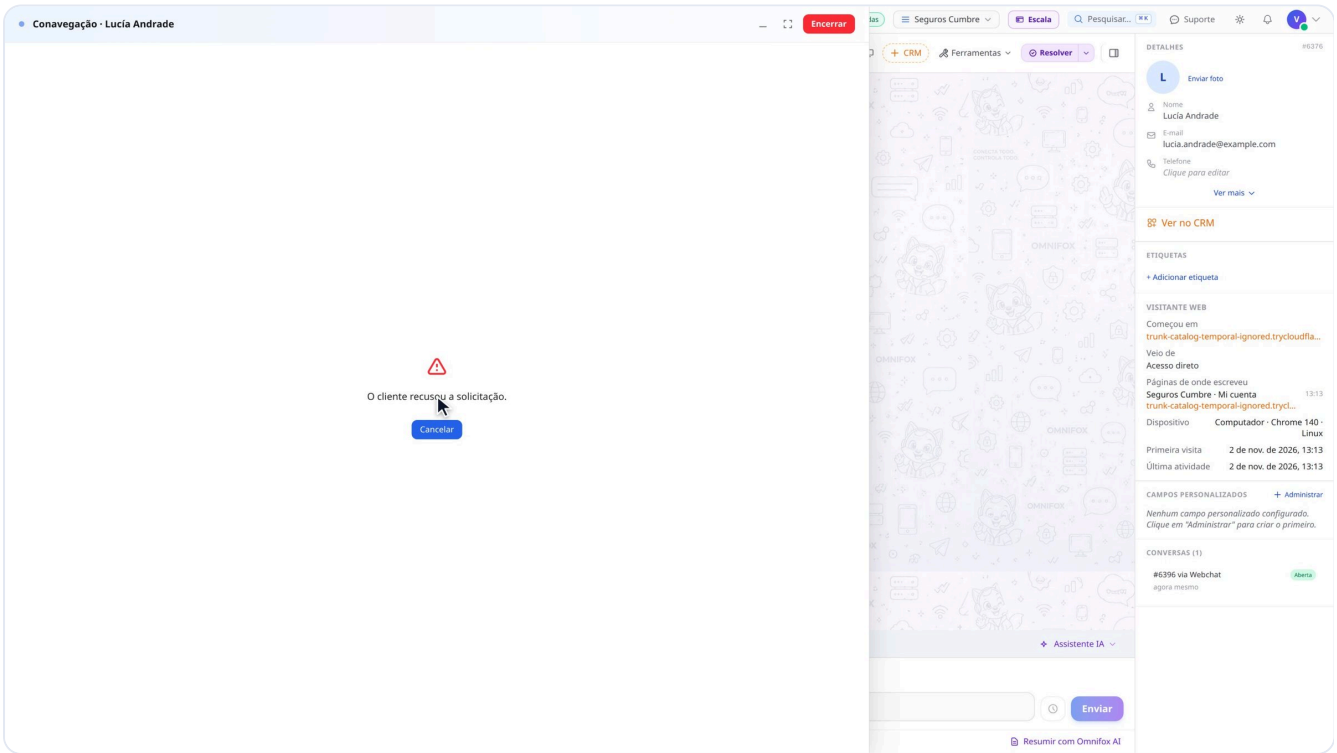
Se o cliente disser não

Nada é visto sem a permissão dele.



O que o cliente vê: o aviso com Aceitar e Recusar.

O cliente vê «*O agente … quer ver e controlar esta página*», com o aviso de que senhas e dados de cartão são ocultados automaticamente e de que pode parar a qualquer momento. Ele pode **Aceitar** ou **Recusar**.



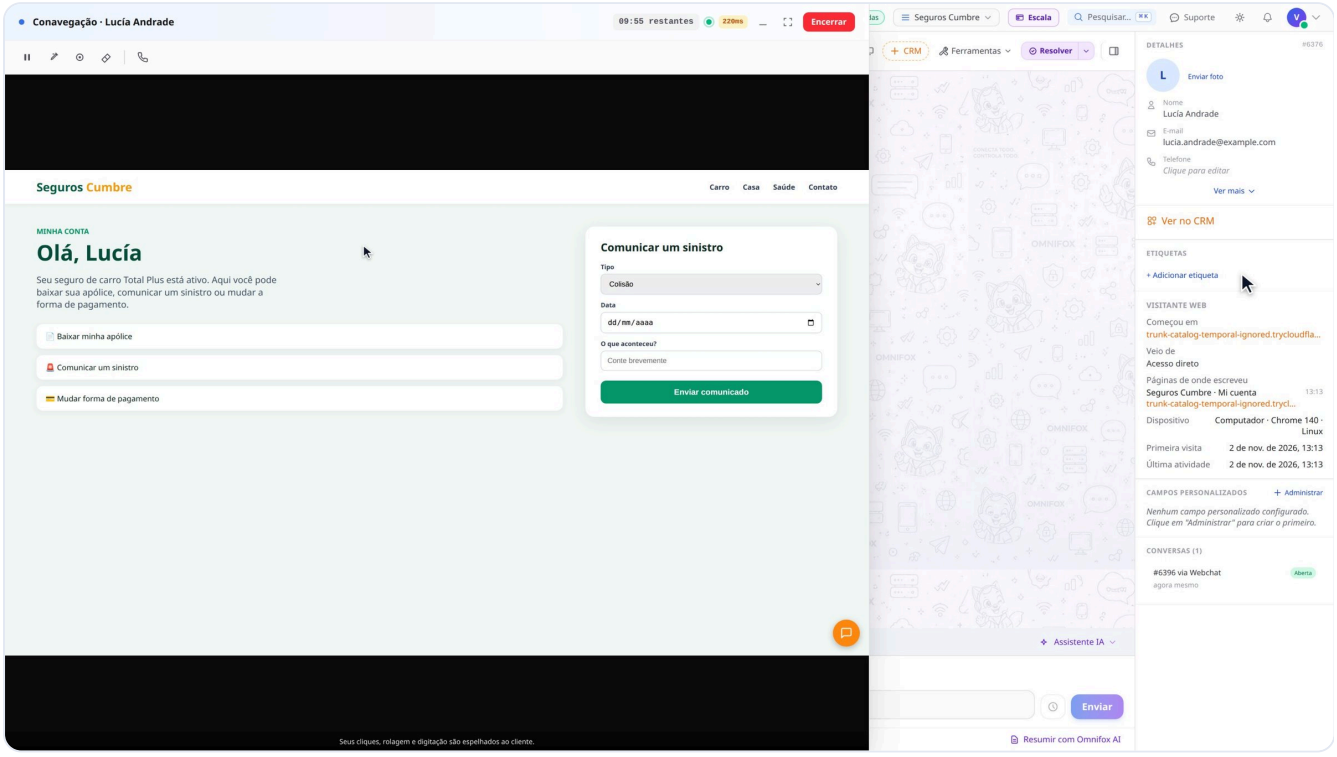
Se o cliente recusa, a agente não vê nada da tela dele.

11

CAPÍTULO 11

Pedir de novo e aceitar

A permissão é pedida a cada vez.



A Lucía aceitou: a área do cliente dela, ao vivo no painel da agente.

Dá para pedir de novo. Quando o cliente aceita, vê na tela a etiqueta **Compartilhando tela**, com o tempo restante e o botão **Parar**.

12

CAPÍTULO 12

O agente encerra a sessão

Encerre assim que terminar.

Encerrar, no painel, fecha a sessão para os dois: a etiqueta some da tela do cliente e você deixa de ver a tela dele.

13

CAPÍTULO 13

Iniciar por uma conversa

Pelo cabeçalho da conversa.

1. Abra a conversa de webchat do cliente.

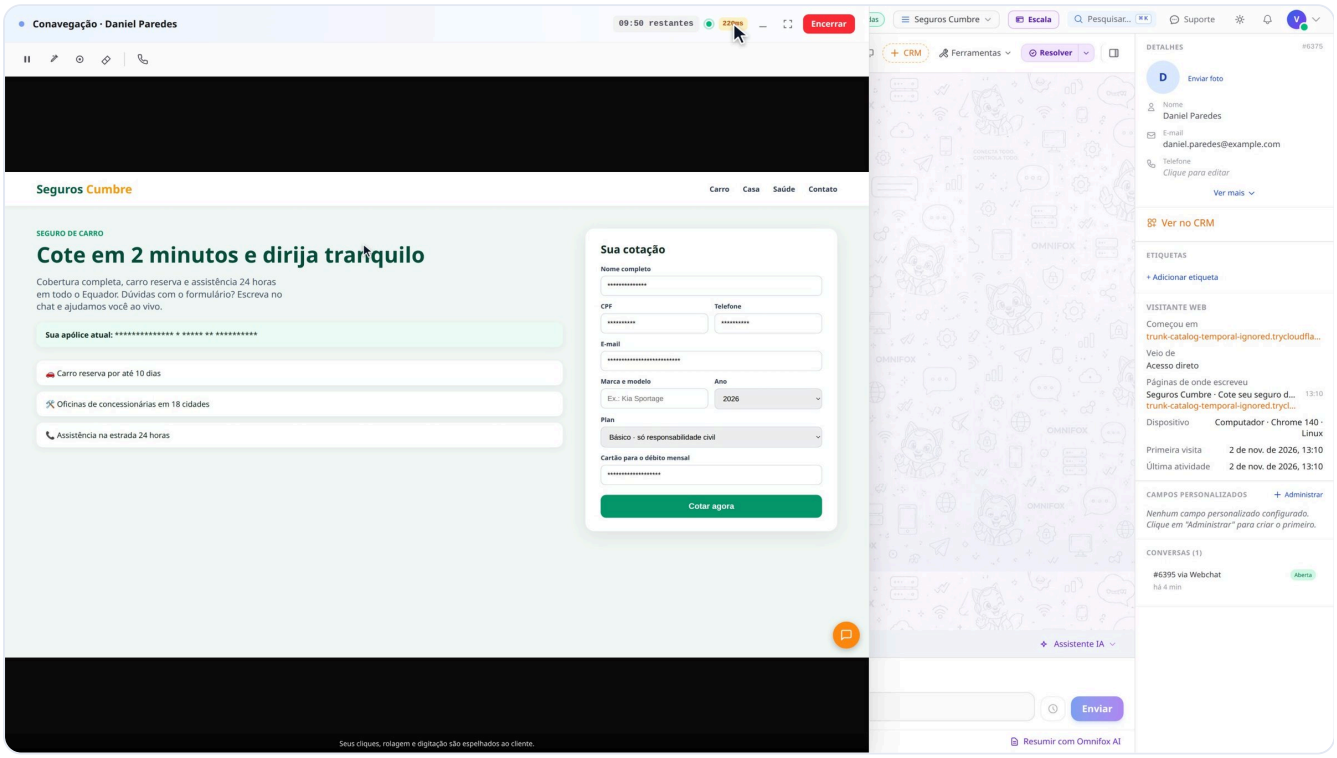
2. Clique em **Iniciar conavegação**.
3. O cliente aceita e o painel se abre com a página dele ao vivo.

14

CAPÍTULO 14

A tela ao vivo

A página dele, ao vivo, na sua caixa de entrada.



A tela ao vivo, com o tempo restante, a latência e as ferramentas.

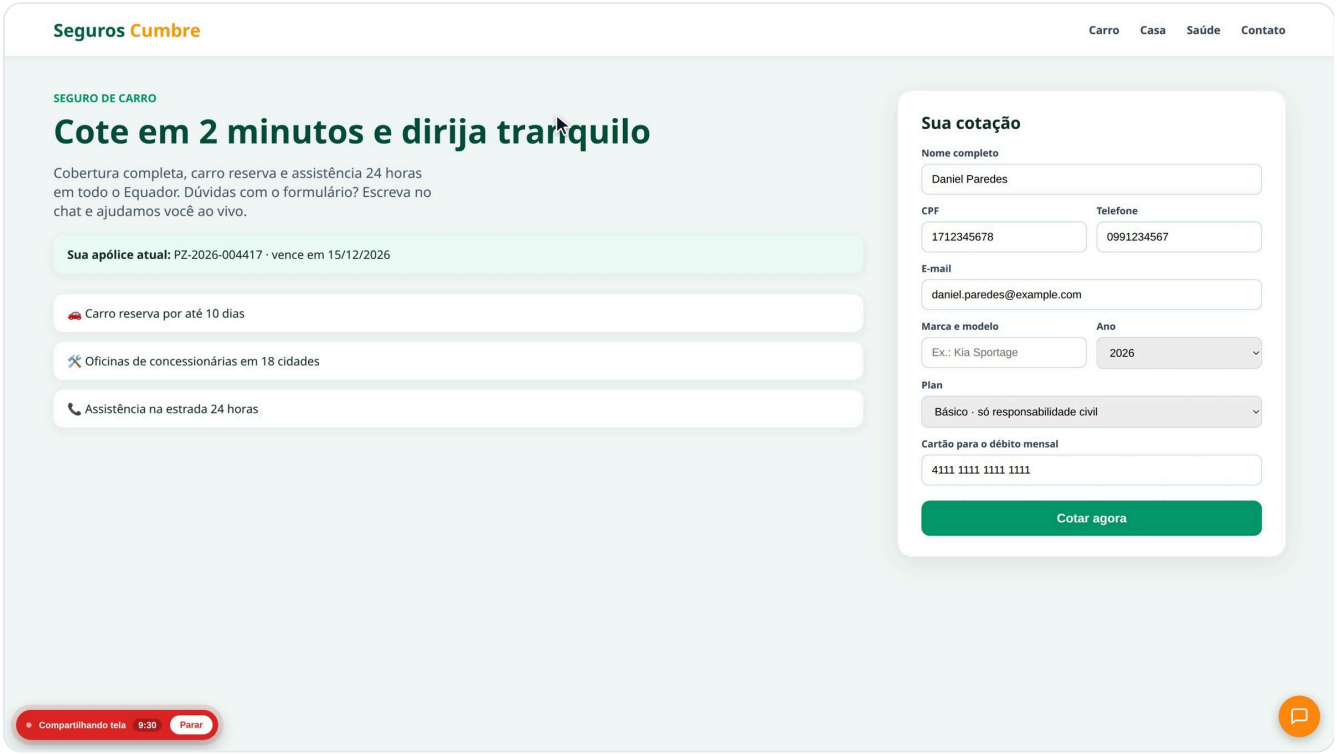
Elemento	O que faz
Tempo restante	Quanto falta da sessão.
Indicador de conexão	Qualidade e latência em milissegundos.
Pausar / Retomar	Interrompe e retoma a transmissão.
Desenhar	Traços livres sobre a página do cliente.
Destacar	Marca um ponto para guiar o olhar dele.
Limpar marcas	Tira todas as marcas.
Ligar	Chamada de voz no navegador.
Minimizar / Tela cheia	Muda a visualização do painel.
Encerrar	Termina a sessão.

15

CAPÍTULO 15

O cliente vê o seu cursor

Nada escondido.



Do lado do cliente: o cursor da agente, com o nome dela.

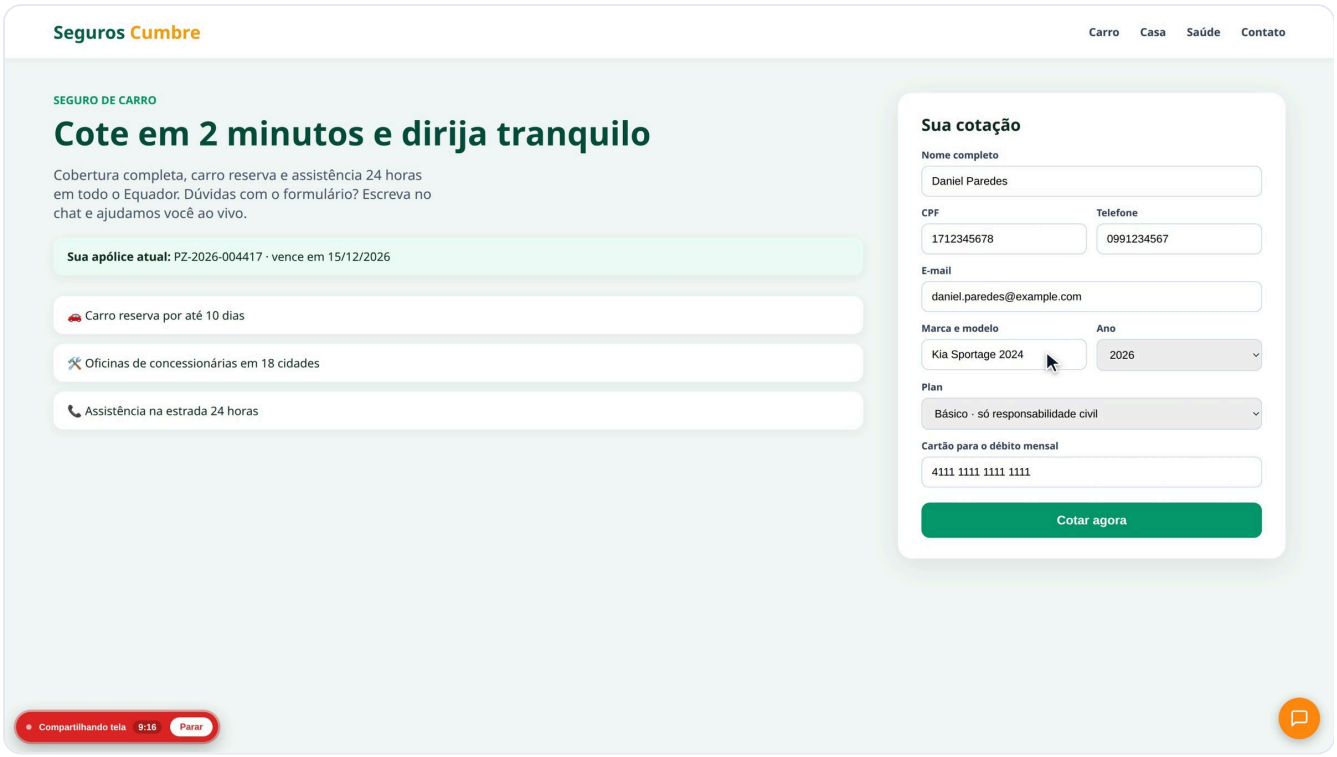
O cliente vê um cursor com o seu nome onde você move o mouse, e cada clique deixa um pequeno círculo na tela dele.

16

CAPÍTULO 16

Digitar pelo cliente

O seu teclado, no formulário dele.



O que a agente digita aparece no formulário do cliente.

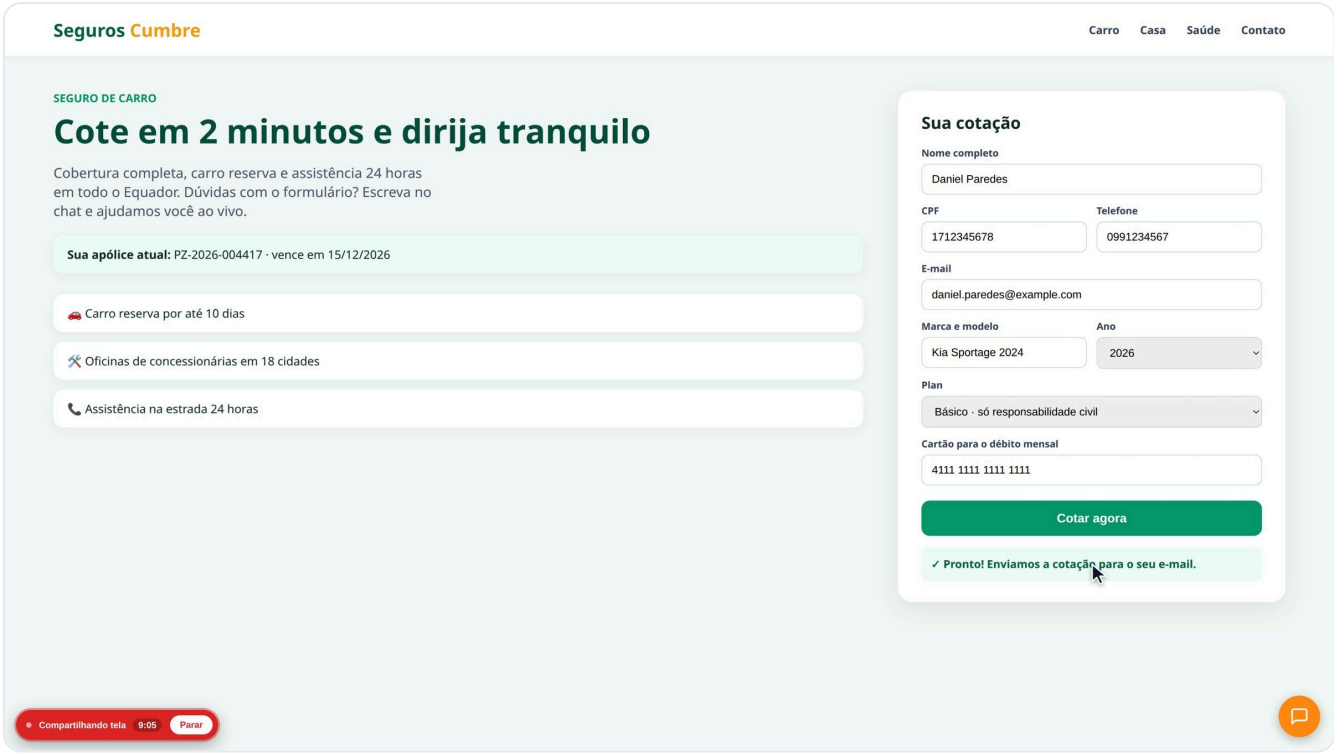
Clique num campo e digite: o texto aparece no formulário do cliente como se ele mesmo digitasse.

17

CAPÍTULO 17

Clicar pelo cliente

Os seus cliques chegam.



A agente clicou no botão de cotar: o cliente vê a confirmação.

18

CAPÍTULO 18

Rolar a página

A roda do mouse move a página dele.

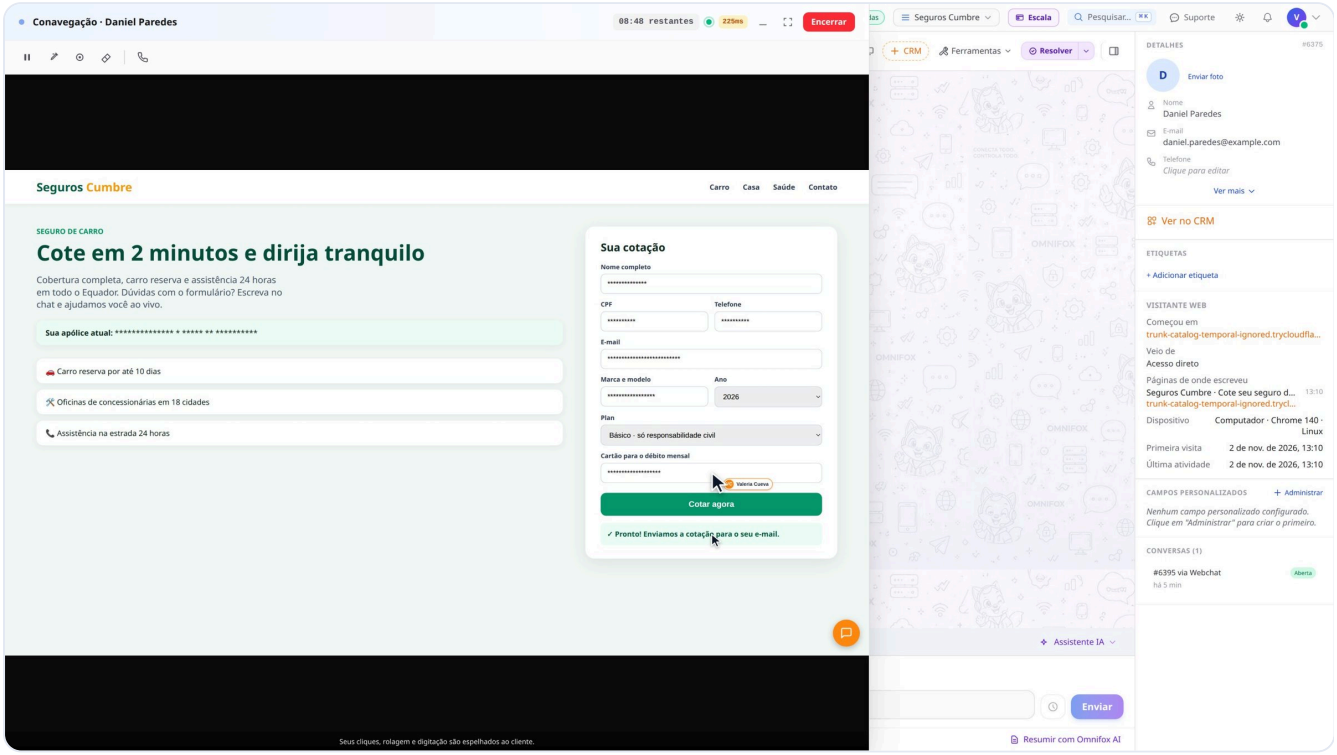
Com a roda sobre o painel você rola a página do cliente. Ele continua usando o mouse e o teclado normalmente, e pode retomar o controle quando quiser.

19

CAPÍTULO 19

O que o cliente digita fica oculto

O que o cliente digita nunca chega até você.



O que o cliente digitou aparece como pontos no espelho da agente.

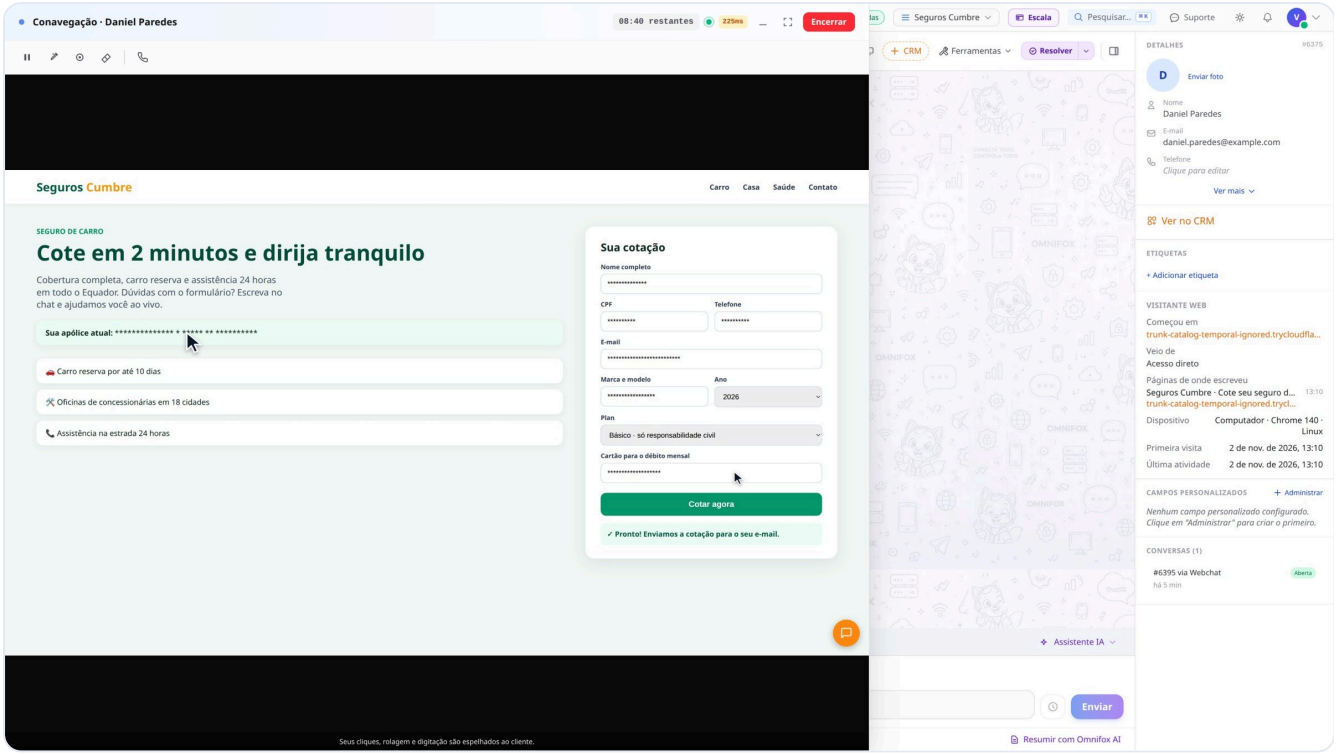
- Tudo o que é digitado nos campos de texto é substituído por pontos **no navegador do cliente**, antes de ser enviado.
- Além disso, reconhece pelo nome os campos sensíveis (cartão, documento, senha, conta, código de segurança, passaporte... em espanhol, inglês e português).

20

CAPÍTULO 20

Ocultar outras partes da sua página

Para dados que a sua página mostra.



Um elemento com data-rrweb-mask aparece oculto para a agente.

Adicione o atributo `data-rrweb-mask` a qualquer elemento com dados privados (número de apólice, saldo, endereço): o cliente o vê normalmente e o agente, oculto.

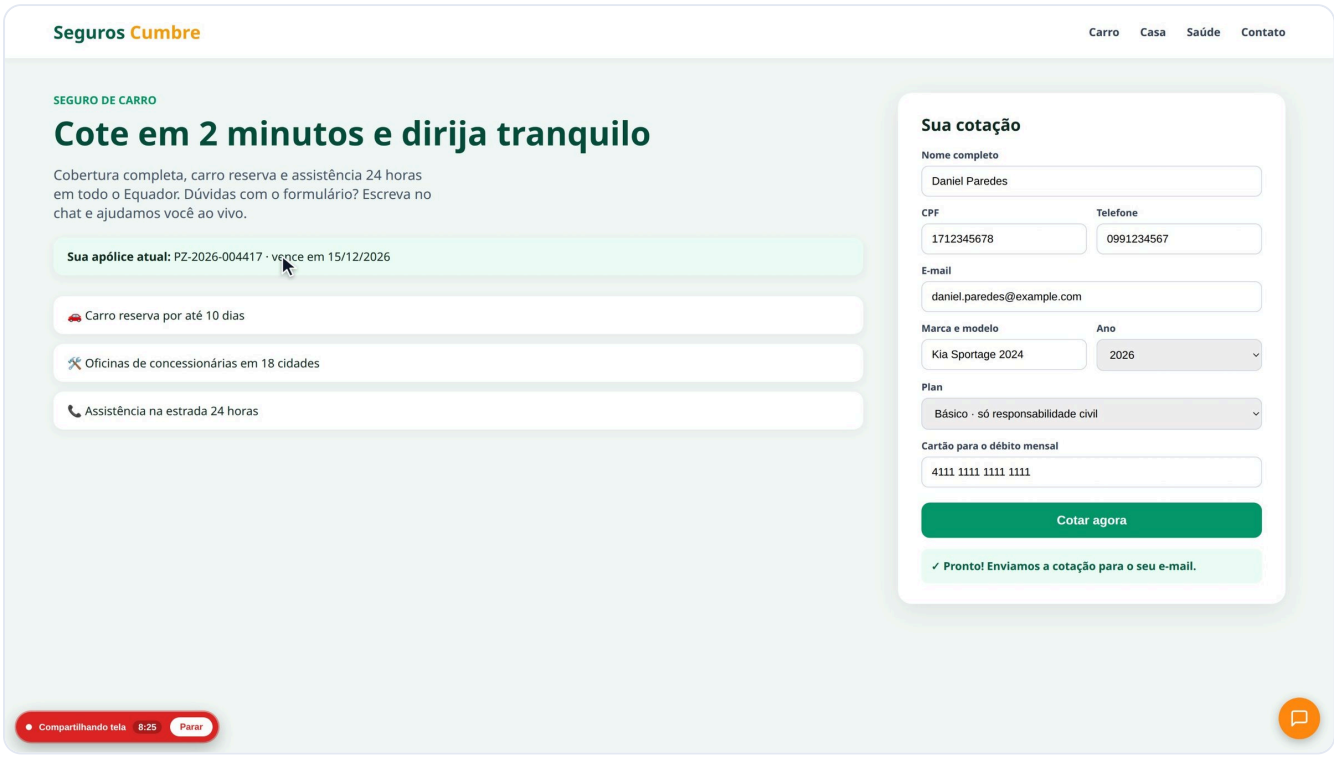
```
<span data-rrweb-mask>PZ-2026-004417 · vence em 15/12/2026</span>
```

21

CAPÍTULO 21

Destacar

Guie sem tocar em nada.



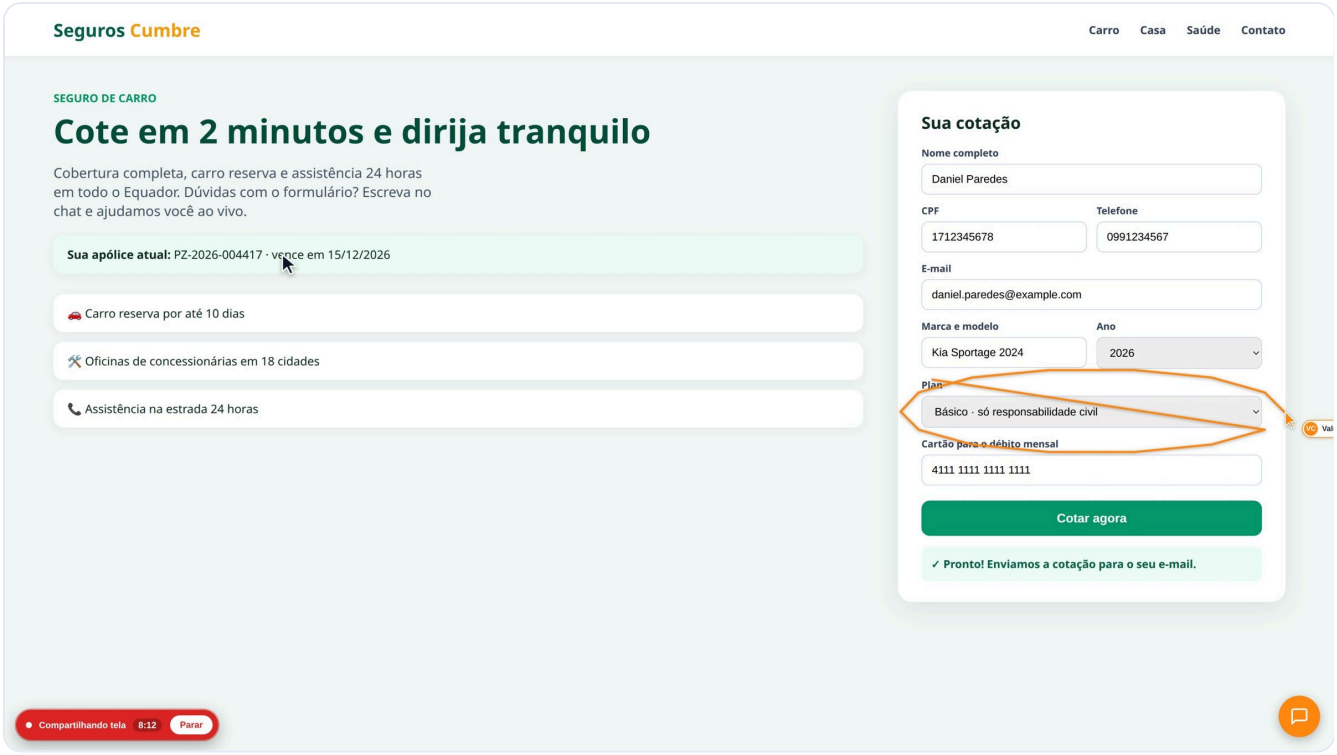
O destaque da agente, visto na tela do cliente.

22

CAPÍTULO 22

Desenhar e limpar marcas

Setas, círculos e sublinhados.



Uma marca desenhada pela agente, vista na tela do cliente.

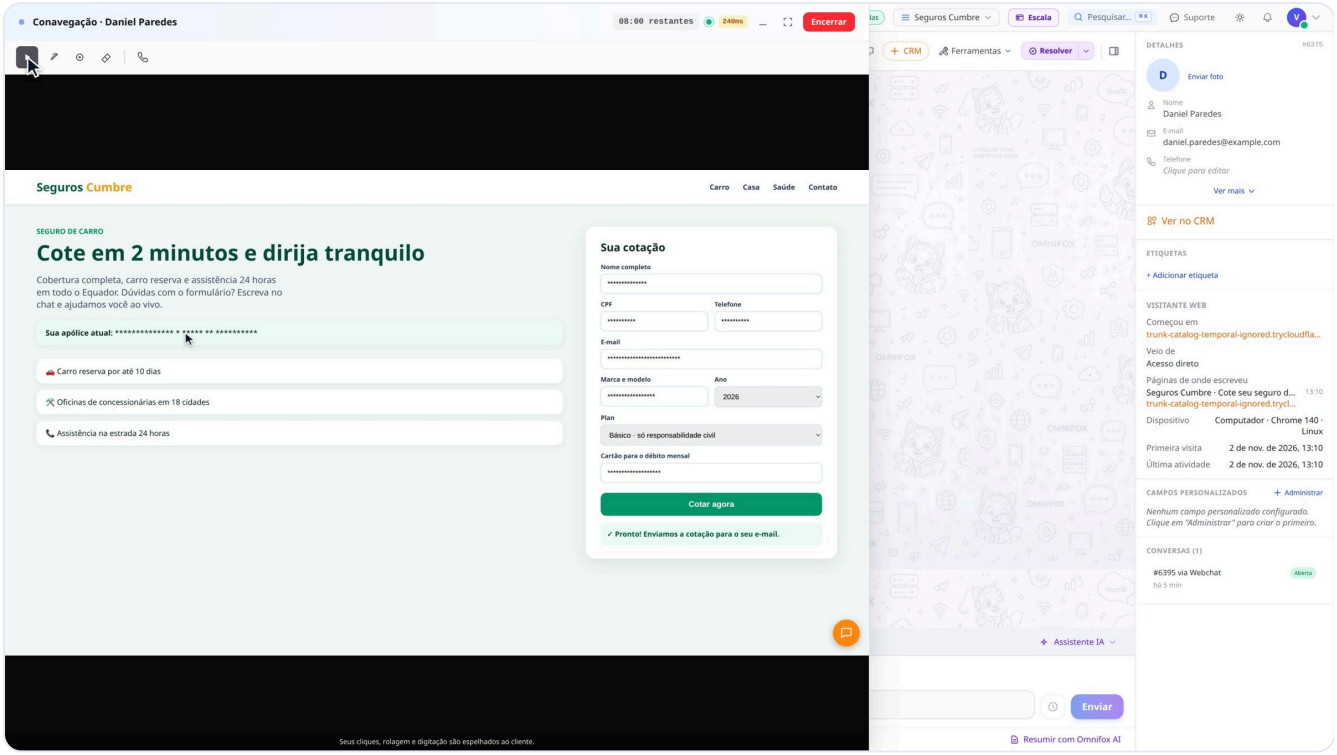
Os traços somem sozinhos depois de um tempo; **Limpar marcas** tira todos de uma vez.

23

CAPÍTULO 23

Pausar e retomar

Um momento a sós para o cliente.



Sessão em pausa.

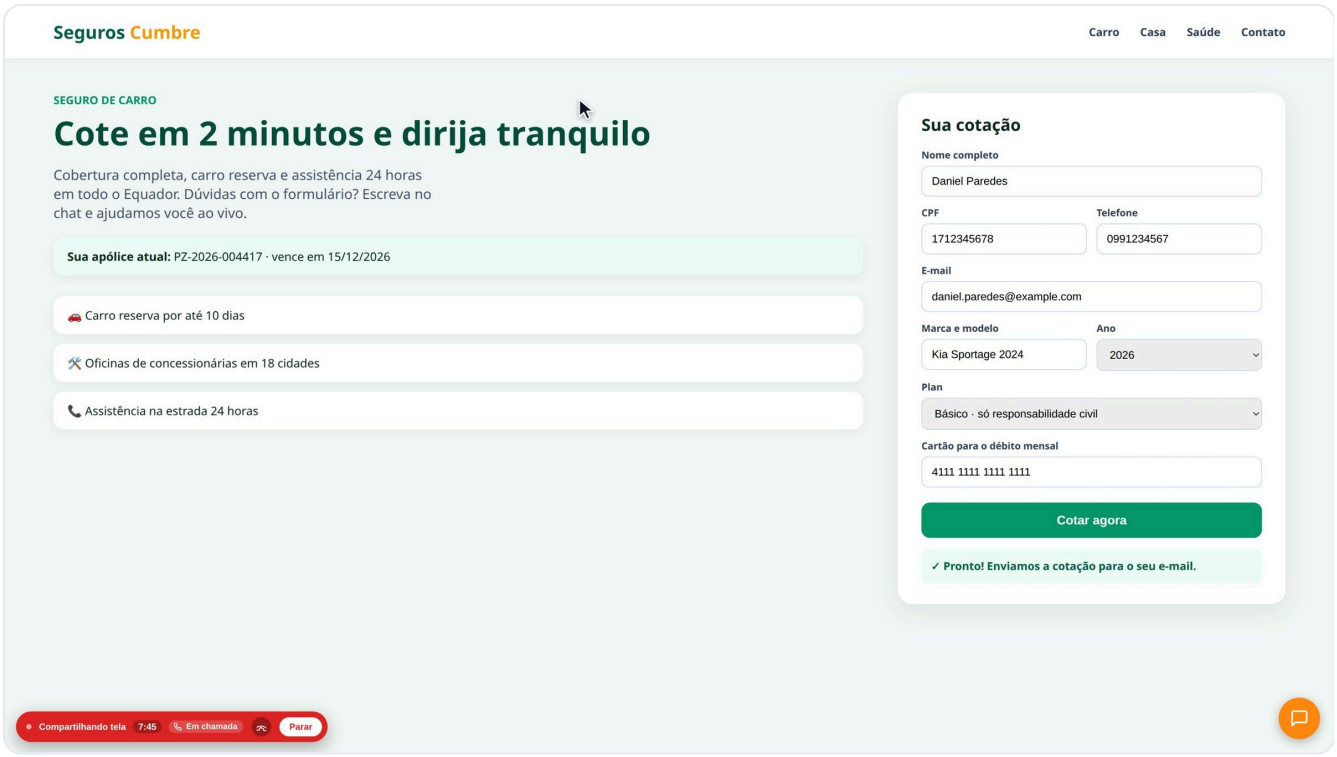
Pausar interrompe a transmissão; **Retomar** volta a mostrá-la ao vivo, sem pedir permissão de novo.

24

CAPÍTULO 24

Chamada de voz

Conversar enquanto navegam juntos.



A chamada de voz, do lado do cliente: Em chamada.

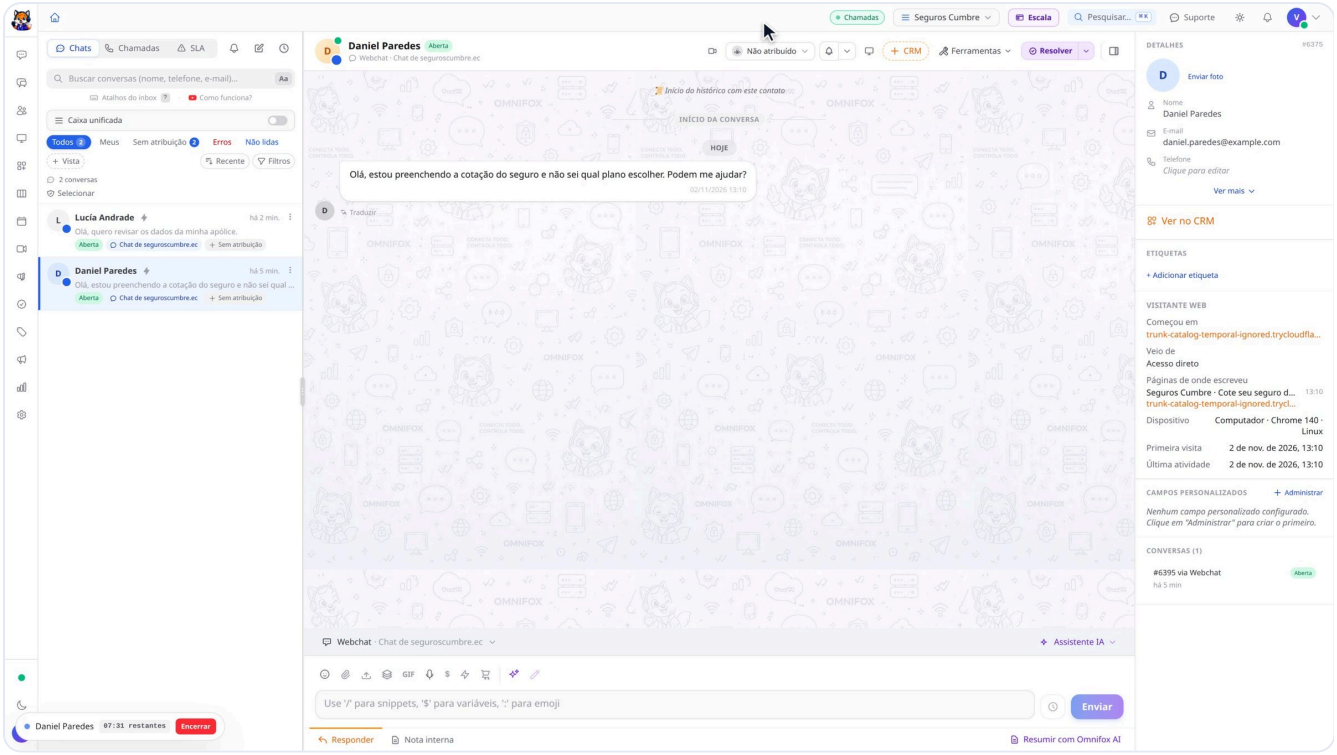
O cliente vê «*... quer falar com você*» com **Aceitar chamada** ou **Recusar**; precisa permitir o microfone. **Desligar** termina a chamada e a sessão continua.

25

CAPÍTULO 25

Minimizar, tela cheia e tamanho

Continue atendendo outros chats.



O painel minimizado: a sessão continua ativa.

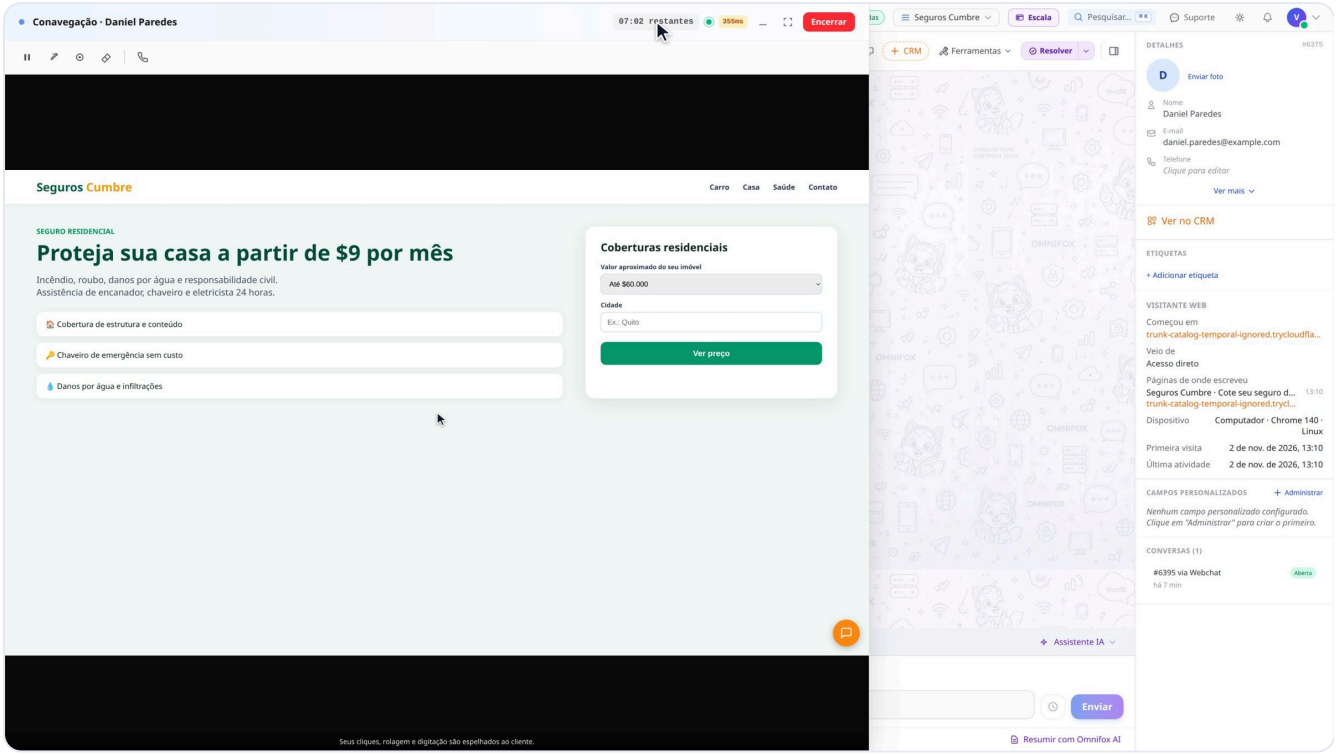
Minimizado, fica uma pílula com o nome do cliente e o tempo; um clique o abre de novo. Também há tela cheia, e dá para mudar o tamanho arrastando a borda.

26

CAPÍTULO 26

O cliente muda de página

A sessão o acompanha pelo seu site.



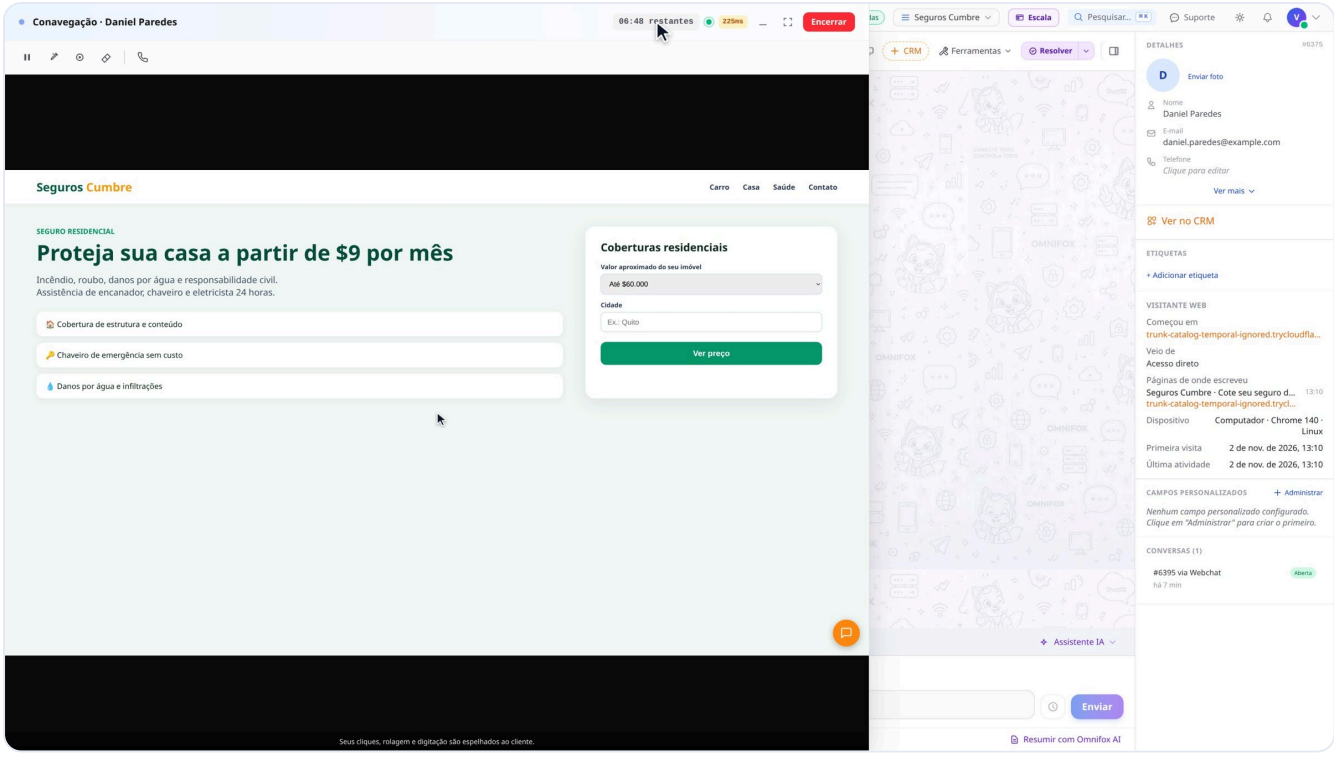
O cliente foi para outra página do site e a sessão continua.

27

CAPÍTULO 27

Se o cliente recarregar

Recarregar não encerra a sessão.



Depois de recarregar, a sessão é retomada sozinha.

Se o cliente recarregar a página, a sessão é retomada sozinha em poucos segundos.

28

CAPÍTULO 28

Tempo limite

Dez minutos por sessão.

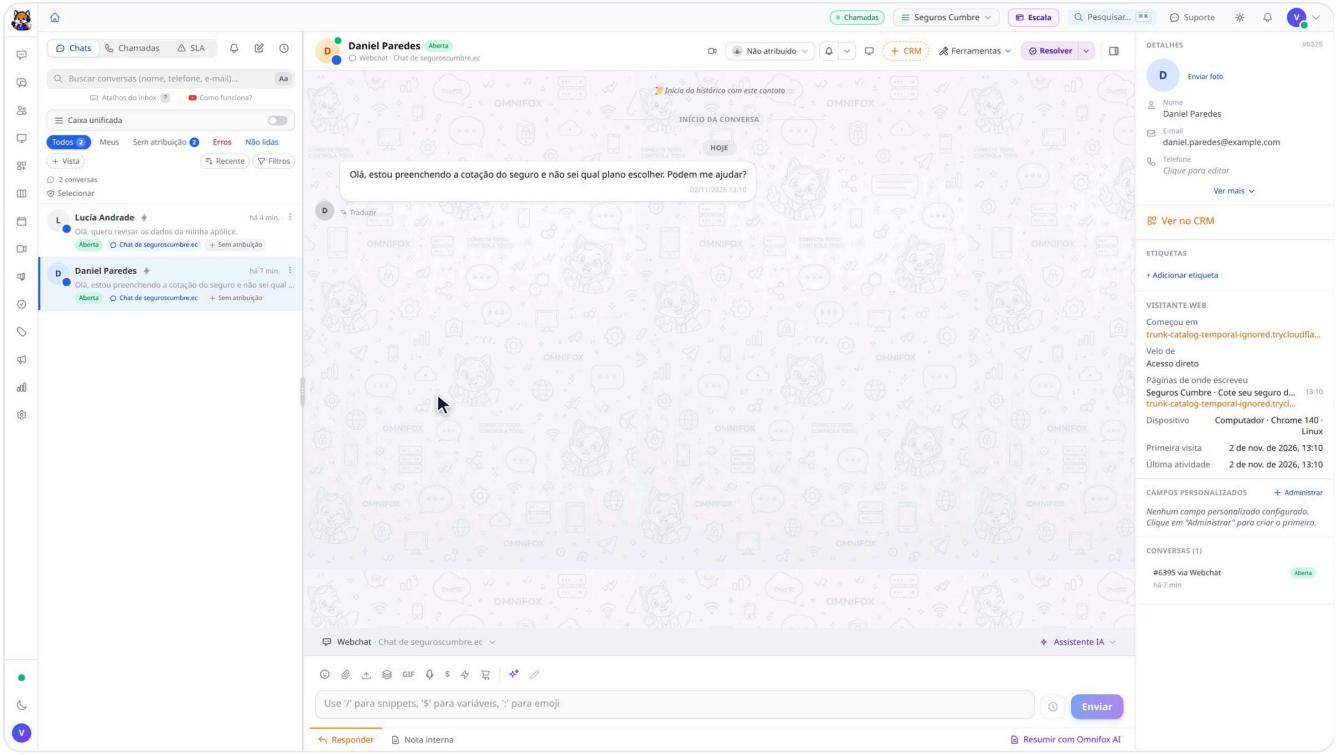
O contador do painel sempre mostra isso. No final chegam avisos e a sessão se fecha sozinha. Para continuar, inicia-se uma sessão nova com uma nova permissão.

29

CAPÍTULO 29

O cliente encerra a sessão

O controle é do cliente.



O cliente parou: a agente recebe o aviso e o painel se fecha.

O cliente clica em **Parar** na etiqueta **Compartilhando tela** e a sessão termina. A agente recebe o aviso e o painel se fecha; a conversa do chat continua aberta.

30

CAPÍTULO 30

Sessões simultâneas e limites

O que conta e o que não aparece.

- As sessões simultâneas contam para a conta toda (6 no Pro).
- Só o seu site aparece: não outras abas nem aplicativos.
- Um iframe de outro domínio (por exemplo, um formulário de pagamento externo) não aparece.

31

CAPÍTULO 31

Privacidade e boas práticas

Respeito pela tela do cliente.

- Não se grava vídeo: a estrutura da página é transmitida ao vivo, com o que é sensível já oculto, e nada fica guardado ao encerrar.
- Explique por que quer ver a tela dele antes de pedir permissão.
- Não peça senhas enquanto olha; oculte o que for privado com `data-rrweb-mask`; encerre assim que terminar.

32

CAPÍTULO 32

Problemas comuns

O que costuma acontecer.

Sintoma	Solução
Iniciar conavegação desativado	Falta a permissão em Membros.
O botão não aparece	A conversa não é do chat do seu site.
Conectar cinza no radar	O visitante ainda não escreveu no chat.
O cliente não vê o aviso	Ele precisa estar com a aba do seu site aberta e o chat carregado.
Não aparece nada depois de aceitar	Espere a primeira imagem; com conexão fraca o painel avisa que está reconectando.
A chamada não conecta	O cliente precisa permitir o microfone no navegador.