

# CO-BROWSING

delio

Sell More, Sell Better



**THE ONLINE MARKETING PLATFORM  
THAT HELPS YOU TO SELL MORE.**

Febrero de 2015

## ¿Qué es el *Cobrowsing*?

*Cobrowsing*, "Web Touring" , "Collaborative browsing" , "Co-Navegación" etc es la navegación conjunta de una misma página web entre varios usuarios, que acceden a la misma por medio de diferentes terminales en lugares distintos.

El *Cobrowsing* posiblemente nació como herramienta de colaboración en entornos relacionados con la educación, la investigación y la gestión documental, aunque el impulso que está generalizando su uso se sitúa en entornos relacionados con la gestión de clientes en entornos B2B y B2C (Ej: Soporte en la compra, presentaciones, demos etc), y aplicaciones sociales (Ej: Social Shopping, Gaming etc).

*En entornos de ecommerce y empresa se suele denominar como Cobrowsing* a la tecnología web que además de permitir a un agente de soporte o ventas compartir la ventana de su navegador con la del cliente en tiempo real, dispone de las herramientas necesarias para guiar al cliente durante su navegación, ya sea rellenando formularios, redirigiendo la navegación a otras páginas, marcando en cada momento las secciones de la página más apropiadas etc.



Originalmente las aplicaciones de Cobrowsing requerían siempre la instalación de un SW en los equipos de los usuarios que quisiesen participar en una sesión de compartición de pantallas en el navegador, aunque en la actualidad la tendencia es que el usuario no tenga que descargarse nada, lo cual mejora la experiencia de usuario, sobre todo en entornos B2B y B2C.

Otro detalle a destacar en las aplicaciones de Cobrowsing es el número de participantes en las mismas, mientras que en entornos B2B y B2C se sobreentiende que el número de participantes (navegadores o Browsers) va a ser de dos, en Cobrowsing para aplicaciones sociales tienen que permitir varios participantes para que su uso sea atractivo para los usuarios.

Tenemos que tener en cuenta que una aplicación de cobrowsing, aunque tenga ciertas similitudes en sus usos, no es una aplicación de Screen Sharing propiamente dicha, como pueden ser sistemas tradicionales de videoconferencia, o presentaciones para webinars, donde los usuarios no pueden interactuar entre sí a nivel de Web.

Imaginemos por ejemplo un seminario web que en vez de hacer uso de una aplicación convencional para realizar presentaciones, (Ej: Power Point), está utilizando una aplicación Web (Ej: <http://prezi.com/>).

En un sistema tradicional de videoconferencia, solo se podría sincronizar la presentación entre el ponente y los participantes, si el ponente va transmitiendo cada uno de los slides por video streaming a cada uno de los participantes, y en este caso la interacción de los participantes con el ponente estaría limitada a preguntas y respuestas.

Mientras que en un hipotético sistema de *Cobrowsing* el ponente y los participantes tendrían sincronizadas en su navegador su aplicación web para presentaciones, y podrían interactuar con el ponente no solo mediante preguntas/ respuestas, sino incluso señalando y/o modificando determinados elementos de la presentación, que podrían ser visibles por el ponente y el resto de los miembros en tiempo real.

Para solventar estos inconvenientes técnicos, en las herramientas que realizan *Cobrowsing* enviando imágenes y vídeo, se suele incluir entre las funcionalidades de *Cobrowsing*, términos como el del "**hand over**", donde el ponente de la sesión de *Cobrowsing* transfiere el control a otro participante. Como veremos más adelante en los sistemas basados en Javascript, este tipo de terminología no tiene más sentido, que ordenar la participación de cada uno de los asistentes en una sesión de *cobrowsing*, ya que el control de la sesión lo pueden tener todos los participantes en la misma todo el tiempo que dure la sesión.

*Dadas las características de la tecnología de los Browsers actuales, de las limitaciones impuestas por la seguridad y la privacidad de los datos de usuario, y por la velocidad requerida para que las aplicaciones sociales de Cobrowsing tengan una buena experiencia de usuario, las tecnologías de compartición de pantalla en el navegador para aplicaciones sociales que se podrían utilizar en este momento van a requerir casi con toda seguridad el uso de widget o SW (normalmente en Java) descargado en el terminal de cada usuario*

y por tanto el futuro desarrollo de aplicaciones sociales de cobrowsing que no necesiten la instalación de SW adicional en el terminal del cliente, requerirá casi con seguridad la utilización de nueva tecnología en los navegadores o el cambio de los actuales por otros nuevos.

Es por todo lo anterior que a partir de este momento analizaremos el cobrowsing para aplicaciones donde el número de participantes por sesión sean dos, normalmente el agente de soporte o ventas y cliente o lead, ya que la tecnología Javascript no es funcionalmente aplicable en entornos con un mayor número de participantes y por lo tanto no la podríamos comparar con las plataformas basadas en Java, que como veremos no son tan potentes desde el punto de vista de interactividad entre usuario y agente de ventas.

Además las aplicaciones de negocio de Cobrowsiing, con más potencial de implantación en este momento son las que ponen en contacto a un usuario con un agente de ventas o de soporte de una determinada compañía, en parte porque **esta tecnología es muy adecuada para Call Center y centros de atención al cliente donde por norma general, la comunicación en un momento dado se produce entre un agente y un cliente.**

# Beneficios del Cobrowsing.

En Julio de 2013 la consultora Aberdeen realizó un "Research Paper" ([Aberdeen Co-Browse Technology Report 2013.pdf](#)), bajo patrocinio de la herramienta de Co-Browsing Live Look, donde se muestran entre otros factores algunos de los beneficios del Co-Browsing en los centros de atención al cliente.

*En dicho informe se reflejaba que el uso del Co Browsing permite a los representantes de los servicios de atención al cliente y a los agentes de los Call Centers comprender mejor el contexto en el que los clientes encuentran sus problemas y plantean sus dudas y de esta forma poder resolverlos adecuadamente.*

Esto se ve facilitado por la capacidad de los agentes para interactuar compartiendo pantallas de forma remota después de ser autorizado por el cliente para co-navegar.

Se cita el ejemplo de un usuario que tiene dificultades para rellenar una solicitud de hipoteca, en este caso se puede ayudar al cliente a completar el documento mediante una sesión de Co-Browsing, ya que por un lado el agente visualiza el documento con el cliente indicando los campos que tiene que rellenar en su mismo navegador y por otro lado está hablando con él por teléfono.

La interacción directa entre cliente y agente da transparencia a la transacción, y da confianza al cliente.

Uno de los beneficios que se ha demostrado aporta la navegación conjunta es el ahorro de tiempo de los agentes de ventas, que en este estudio se estimó en torno del 4,7%, mientras que en otros agentes que no utilizaban Co-browsing empeoró en un 0,2%.

La interacción entre agente y cliente proporciona otros beneficios adicionales, ya que permite identificar al agente de ventas los productos y servicios que pueden ayudar al cliente a tener problemas similares, o a conocer que tipo de productos y servicios le podrían interesar, lo que favorece el incremento de ventas debidas al "Up Selling" y "Cross Selling".

Los beneficios principales del Co-Browsing serían:

**Mejora de la productividad:** Tanto desde el punto de vista del departamento de ventas como desde la atención al cliente se necesita menos tiempo para gestionar una venta o cualquier incidencia con un cliente.

**Mejora la satisfacción del cliente:** Sus dudas se resuelven antes y de forma personalizada,

y al mismo tiempo ayudan al agente a entender mejor las necesidades y gustos del cliente.

**Mejora el índice de fidelización de clientes:** El tratamiento personalizado y rápido, mejora la percepción del cliente, no solo sobre un determinado producto o servicio, sino la propia percepción que se tiene de la marca.

**Mejora de los procedimientos internos de ventas:** La interacción directa con el usuario permite conocer con más detalle, que puntos se pueden mejorar, cuáles se pueden reducir y/o eliminar y si es necesario el desarrollo de otros nuevos.

**Mejora de los productos y/o servicios:** Los centros de atención al cliente se benefician de un trato más directo con el cliente, permitiendo delimitar de una forma más directa, los problemas de comunicación o documentación y los problemas relacionados con errores de funcionamiento de un determinado producto o servicio.

**Mejora del tiempo por acción realizada:** El uso del Co- Browsing mejora no solo de forma directa el tiempo medio requerido por acción, (de ventas o de atención al cliente), si no que también de forma indirecta, al identificar los problemas, permitiendo que se resuelvan más rápidamente.

**Disminución de la tasa de abandonos:** Esto es especialmente importante en los portales de E-commerce o en cualquier portal con venta asistida, ya que usuarios que de otra forma abandonarían la compra, puede resolver sus dudas con la ayuda de un agente de ventas en una sesión de Co-Browsing.

**Mejora en el "Cross Selling" y "Up Selling":** Permite guiar a los usuarios a través de nuevos productos y servicios que pueden ser de su interés.

# Aplicaciones del Cobrowsing.

Las aplicaciones de Cobrowsing en entornos B2C (empresas que venden al consumidor final) o B2B (empresas que venden a otras empresas ) se utilizan tanto en entornos de atención al cliente como soporte a ventas.

Entre los posibles usos se encuentran:

- Demostración de productos:
- Soporte técnico al cliente:
- Ayuda inicial al cliente:
- Resolución de dudas.
- Venta asistida.

Como ejemplos de sectores donde el Cobrowsing está especialmente indicado se encontrarían:

- **Banca por Internet**, como soporte para la utilización de nuevos servicios.
- **Comercio electrónico como asistente de de ventas**, especialmente en aquellos puntos del funnel de ventas donde se suelen interrumpir las ventas.
- **Servicios públicos**, como asistente para ayudar a los usuarios a familiarizarse con los distintos tipos de servicios y gestiones que se pueden realizar con las distintas administraciones de forma online.
- **Optimización de servicios web del tipo "Self Service"**, el Co-Browsing en este tipo de aplicaciones tiene dos misiones, el ayudar a completar una transacción con un cliente que de otra forma se perdería, y por otro lado conocer los puntos del funnel de ventas que producen más abandonos y las causas que los producen.

Dependiendo del tipo de sector y compañía, podremos utilizar distintas estrategias en su implementación. La implementación de los sistemas de Cobrowsing, (normalmente integrados dentro de las plataformas de Live Help), puede ser:

- Pasiva.
- Activa.

**Implementación pasiva**, cuando es el usuario el que inicia la acción de contactar con la compañía, normalmente a través de una ventana de Live Help.

**Implementación activa**, es cuando el usuario recibe una invitación a conectar en función de diversos factores como pueden ser, historial de las transacciones anteriores (Ej:

Compras realizadas), páginas visitadas, tiempo de duración en una o varias páginas etc.



# Tecnologías de Cobrowsing

Como se ha señalado anteriormente podemos dividir las tecnologías de cobrowsing en dos grandes grupos dependiendo de la tecnología que se utilice o de si los participantes necesitan la instalación o descarga de SW adicional al propio browser o navegador:

- *Tecnologías de Co browsing basadas en Java*
- *Tecnologías de Cobrowsing basadas en Javascript.*

## Tecnologías de Cobrowsing basadas en Java

Las tecnologías de Cobrowsing basadas en Java utilizan un widget o applet instalado en el browser del cliente, que tiene que ser descargado previamente al inicio de la sesión de Co Browsing; a este hecho hay que sumarle que hay usuarios que necesitan también instalar el Java en su propio ordenador, en muchos casos desinstalado debido a las muchas vulnerabilidades que historicamente han estado asociadas con Java.

Las tecnologías basadas en Java, no transmiten del DOM (html + css) de la página donde tiene lugar la sesión de Co-browsing, sino que transmiten imágenes, que pueden incluir toda la pantalla del ordenador del cliente además de la página del navegador.

El hecho de que se transfieran imágenes, permite realizar la sesión de Cobrosing sobre cualquier página Web, sin que sea necesario la incorporación al código de un determinado portal ninguna línea de código adicional para habilitar el cobrowsing. *Esta es la principal ventaja de la tecnología de compartición de pantallas basadas en Java, ya que no interfiere en el código del portal, lo que evita cualquier tipo de incompatibilidad relacionada con la versión del Browser o del sistema operativo del cliente.*

Para solventar los problemas de privacidad que le pueden surgir a los usuarios, algunas plataformas de Co-Browsing basadas en Java permiten limitar el acceso para el agente de ventas de otras partes del ordenador que la sesión que se está compartiendo, aunque *es posible que este hecho sea el factor más limitante de este tipo de tecnología en una época donde los usuarios quieren saber en todo momento la información personal que es accesible por terceros.*

Otro problema con las aplicaciones de Co-Browsing basadas en Java es que no se pueden utilizar en todo tipo de terminales móviles, ya que aunque es una tecnología que

funciona en los entornos de desktop principales (Windows, e IOS), no es soportado por terminales móviles de Apple.

## Tecnologías de Cobrowsing basadas en Javascript.

*Las tecnologías de Cobrowsing basadas en Javascript son las que se están imponiendo, principalmente debido a que los usuarios no necesitan la descarga de ningún widget o applet en el navegador donde se vaya a realizar la compartición de pantallas, además de garantizar la privacidad de los datos del usuario, ya que solo es visible para el agente la ventana que se está compartiendo.*

El código necesario para iniciar la sesión de *Co Browsing* se integra en la propia página que se quiere compartir.

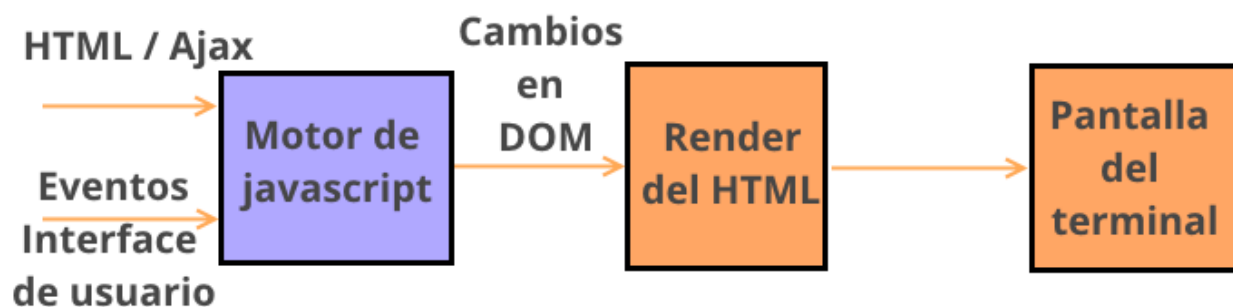
El principal inconveniente del Javascript en este tipo de tecnología, es que puede interferir, (debido a incompatibilidades con el navegador, el sistema operativo, u otras librerías en uso dentro del portal), en el correcto funcionamiento del mismo; Este problema, tiene cada vez menos relevancia, en cuanto que en la actualidad al ser el Javascript una tecnología incluida dentro del standard HTML5, tanto los nuevos browsers como los Sistemas operativos de las plataformas en las que corren los navegadores, lo soportan totalmente y los problemas que pudiesen surgir de incompatibilidades entre librerías se corrigen con facilidad generalmente.

Otra característica que se puede incluir en los sistemas de Cobrowsing basados en Javascript, es la de limitar el acceso del agente de marketing y ventas a determinadas partes dentro del portal, (Ej: Divs, o sections).

Las tecnologías de Cobrowsing basadas en Javascript las podemos dividir en dos grupos dependiendo desde donde se sirvan las páginas:

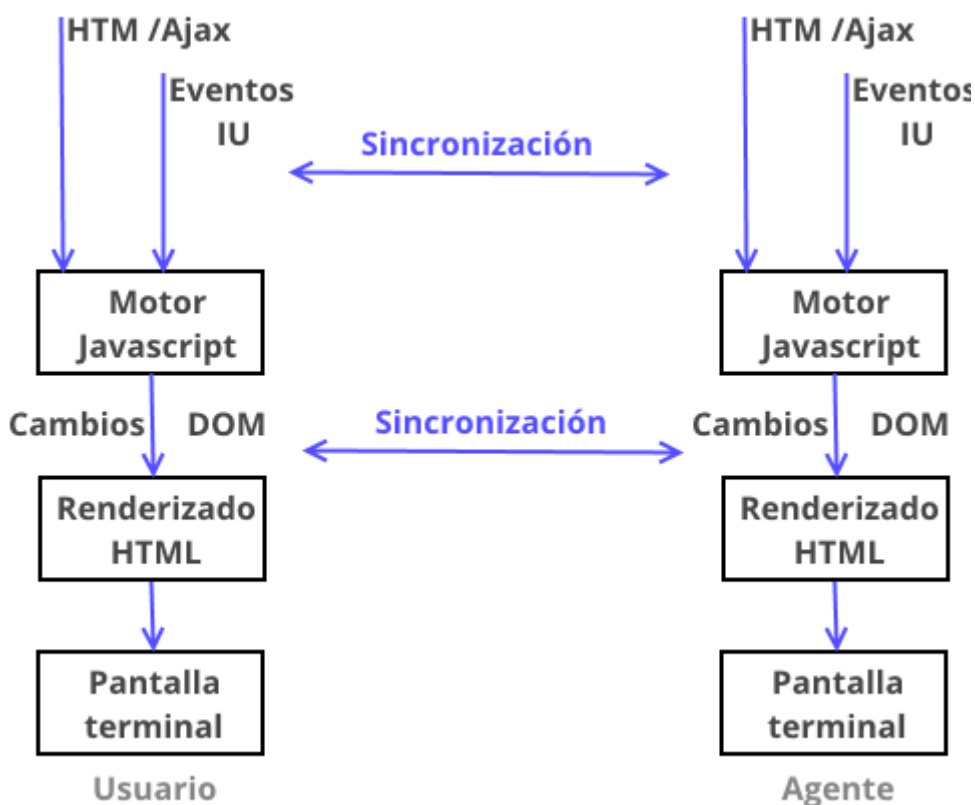
1. Desde un proxy a los dos participantes.
2. Desde el browser del cliente.

Para poder explicar con mayor claridad en qué consiste cada uno de estos sistemas, vamos a realizar una representación funcional resumida de un Browser o navegador desde el punto de vista del motor de Javascript.



Como vemos en la imagen anterior, el motor de Javascript modificará la presentación de una determinada página Web modificando los elementos del DOM (HTML + CSS) en una determinada página.

Según el diagrama anterior para sincronizar los cambios del en el DOM lo podríamos realizar a la entrada del motor Javascript o a la salida, tal y como muestra la siguiente imagen:



Según el modelo anterior para la sincronización tendríamos cuatro posibles modelos:

1. La sincronización se hace a nivel de entrada del motor de Javascript sin proxy.
2. La sincronización se hace a la salida del motor de Javascript sin proxy.
3. La sincronización se hace a la salida del motor de Javascript y hay un proxy que transmite las variaciones del DOM a los dos usuarios de la sesión.

4. La sincronización se hace a la salida del motor de Javascript y es el browser del usuario o cliente el que transmite los cambios del DOM al browser del agente.

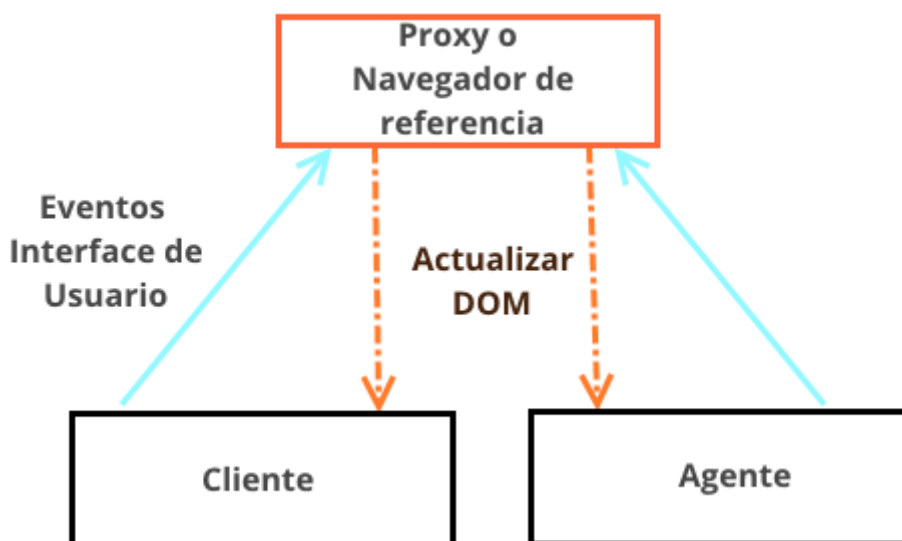
Aparentemente el realizar la sincronización a nivel de entrada del motor de Javascript, y a nivel de salida sin proxy tiene ventajas sobre los otros casos, ya que los cambios en las sesiones de Cobrowsing se producirían de forma simultánea en ambos browsers sin necesidad de utilizar un proxy intermedio, ya sea este el indicado en el tercero como en el cuarto caso.

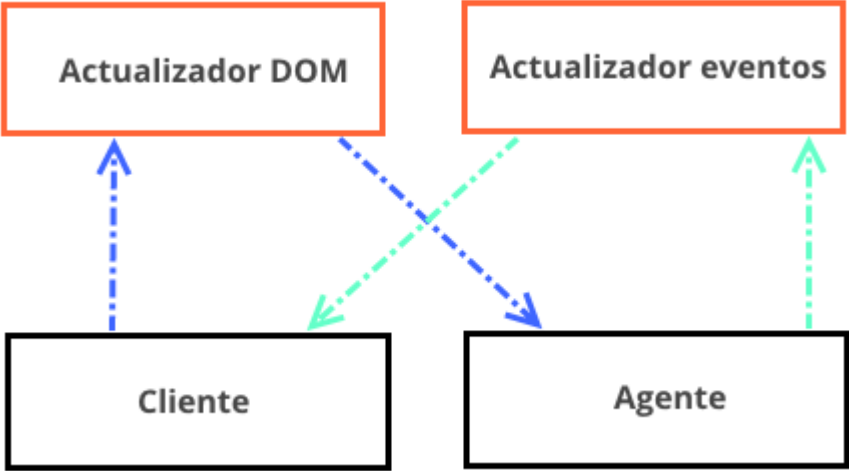
Podríamos pensar que como tanto el agente como el cliente va a ver la página Web, lo más sencillo sería el indicar al agente la página Web que está utilizando el cliente al inicio de la sesión, e ir enviando a partir de ese momento la información necesaria para que se mantuviesen sincronizadas las páginas para ambos usuarios.

El problema de utilizar el primer o el segundo sistema sistema está relacionado con la personalización y las webs dinámicas en el lado del cliente, ya que por problemas de seguridad no se puede compartir entre ambos browsers información privada de una determinada sesión, por lo que en caso de que hubiese datos que variaran en función del cliente, o de cualquier otro evento relacionado con la navegación o el historial del mismo, la página que vería el cliente no sería la misma que la que vería el agente, eso sin tener en cuenta que el cliente pudiese estar en una sesión para la que fuese necesario los datos de acceso.

Por lo tanto lo más sencillo es aplicar la sincronización entre browser a la salida del motor de Javascript utilizando un proxy, siendo este método favorecido por la existencia de librerías de Javascript disponibles que realizan esta labor.

En las imágenes siguientes se describen los métodos de sincronización 3 y 4:





# Funcionalidades de una sesión de Cobrowsing

Las funcionalidades que pueden estar incluidas en una plataforma de Cobrowsing son:

## **Privacidad del cliente.**

El agente de ventas marketing y ventas solo tendrá acceso a página que se esté compartiendo en un momento dado durante la sesión de Cobrowsing, no pudiendo por tanto tener acceso a otras Tabs del navegador del usuario ni a otras zonas del ordenador o dispositivo del usuario donde se realiza la compartición de pantallas.

## **Control de la sesión por parte del cliente.**

El cliente podrá parar en cualquier momento la sesión de cobrowsing mediante un botón o hyperlink siempre visible durante la sesión de compartición de pantallas, y dará autorización al inicio de la misma.

## **Redirección y sincronismo en la navegación.**

El agente de ventas puede redireccionar la sesión de cobrowsing del cliente hacia otra página.

Para que la sesión de Co-browsing pueda continuar sincronizada, la página a la que se ha redireccionado la sesión debe de tener instalado el código de cobrowsing en las plataformas de Corowsing basadas en Javascript.

## **Marcadores (Bookmarks) y favoritos.**

Estas características permiten al agente de ventas tener grabadas determinadas páginas, de forma que se puedan resolver las dudas a un cliente de una forma más ágil, o realizar la presentación de un producto mas eficientemente.

## **Previsualización de la página web por parte del agente.**

Esta opción permite al agente de ventas previsualizar una determinada página antes de mostrársela al usuario.

## **Hand-over control**

Esta funcionalidad se basa en la capacidad de transferir el control de la sesión de control al otro participante. Tiene sentido principalmente para las tecnologías de cobrowsing basadas en Java, ya que lo que se comparten imágenes. En los sistemas basados en Javascript, donde la compartición de pantallas se hace a nivel de DOM, solo

tiene sentido cuando se quiera limitar temporalmente que el otro usuario interfiera durante la realización de una determinada actividad ( Ej: Relleno de un formulario).

### **Pre-caching.**

Esta característica permite el almacenamiento previo de las páginas en el lado del agente de ventas cuando no se está realizando otra labor, de forma que dichas páginas se actualicen más rápido en el lado del agente.

### **Sincronización de Scroll o Co-scrolling**

La sesión de Cobrowsing se mantiene sincronizada, no solo en lo que se refiere a la página que se está compartiendo, sino a que el área de la página web que están viendo los dos participantes en el Cobrowsing sea la misma, de modo que cuando el agente hace scroll, este se refleja en la Web del cliente y viceversa.

### **Relleno conjunto de formularios:**

Esta característica de Cobrowsing consiste en que tanto el agente de soporte y ventas como el propio usuario puedan rellenar de forma simultánea el mismo formulario, u otra clase de documento interactivo, de modo que los cambios que produce cualquiera de los dos usuarios se refleja de forma automática en el navegador del otro.

### **Áreas privadas en la sesión del cliente.**

Es posible que existan dentro de una determinada página Web en una sesión de Cobrowsing partes con información que el cliente no quiera compartir, (Ej: datos personales). En este caso la plataforma de Cobrowsing se podrá configurar para que el agente de ventas no tenga visibilidad sobre dichas zonas.

Esta integración se suele realizar introduciendo pequeños cambios en el código de la página web del cliente, en general añadiendo una clase, que identifique un div, sección o párrafo que no se ha de compartir con el agente de ventas.

### **Marcadores.**

Tanto el cliente como el agente de marketing y ventas pueden tener la posibilidad de ver la ubicación del ratón de la otra persona con la que se está realizando el "Web touring", y así mismo podrá marcar determinadas áreas en cualquier momento, que sean relevantes para resolver determinadas dudas, o para solventar cualquier obstáculo en una venta.

### **Historial de navegación:**

El historial de navegación permite al agente de ventas o de soporte, volver a presentar una determinada, página para solventar cualquier duda que le haya surgido al cliente durante la sesión de cobrowsing.

### **Visualización de iframes:**

Aunque no se considera una buena práctica de diseño Web, en ocasiones se hace uso de iframes para integrar diversos servicios dentro de una determinada página, como ejemplo podríamos poner una de las formas como se integra un streaming de una red social dentro de un portal.



# ¿Cómo elegir una aplicación de Cobrowsing?

Como ya hemos indicado existen dos modelos de tecnologías de Cobrowsing, aquellas que necesitan que el usuario se descargue un determinado Widget , generalmente en Java, y aquellas basadas en Javascript donde el usuario no debe de descargarse nada.

Las limitaciones de las tecnologías de Cobrowsing que utilizan unicamente Java es que limitan en gran medida la interacción de los usuarios que están compartiendo pantallas, ya que lo que se comparte son imágenes.

Debido a lo anterior, **los suministradores de plataformas de Co-Browsing basados en Java tienen que aportar soluciones híbridas que incluyan Javascript** para proporcionar soluciones de Co-Browsing con una calidad minimamente aceptable por los usuarios de hoy en día, lo cual requiere soluciones tecnológicas y de uso complicadas (Ej: Ver funcionalidad de Hand over).

*Otro punto controvertido de las aplicaciones de **Co browsing basadas en tecnología Java** es que podrían tener acceso no solo a la ventana de navegación donde está teniendo lugar la sesión de Co-Browsing, sino a otras ventanas del navegador, e incluso a otras aplicaciones que se estén ejecutando en ese momento.*

Todo ello sin tener en cuenta las reticencias de muchas empresas al uso del Java en sus aplicaciones debido a un largo historial de vulnerabilidades.

*La principal ventaja de las tecnologías de Cobrowsing que utilizan Java, es que se puede realizar la sesión de Co-browsing en portales sin la necesidad de modificar el código en los mismos.*

El otro **grupo de tecnologías de Cobrowsing, son las basadas en Javascript**, donde a su vez podemos hacer una subdivisión en dos grupos:

- Un proxy central que sirve las páginas tanto al agente de márketing y ventas como al cliente.
- El browser del cliente reenvía las páginas al agente.

Los dos métodos tienen ventajas e inconvenientes desde el punto de vista del usuario, en el caso de los sistemas basados en un proxy, la experiencia tanto del agente como del cliente es similar, puesto que los cambios en el DOM ante determinados eventos se sirven de forma simultanea a las dos partes que están participando en la sesión de Cobrowsing.

En los sistemas donde el browser del cliente reenvía las páginas al agente, la experiencia del usuario es generalmente mucho mejor, ya que los eventos provocados por el usuario o por el agente se actualizan de forma instantánea en la página del cliente, por lo que en este caso el rendimiento de la tecnología de cobrowsing, está limitado por el ancho de banda disponible, (que cada vez es mayor), entre el cliente y el agente, y que en caso de que no fuese suficiente empeoraría la percepción de usuario del agente, (lo cual dentro de lo que cabe es un problema menor, ya que la percepción negativa siempre estaría en el lado de la persona que intenta vender).

No obstante en este último caso la utilización del precaching y previsualización de páginas, mejora en gran medida la velocidad en el lado del agente.

La plataforma de Cobrowsing incluida en Live Help Tool de Delio incluye las siguientes características:

<b>Funcionalidades Co-Browsing Delio</b>	
<b>Tecnología</b>	Javascript.
<b>Origen de las páginas servidas:</b>	Lado del cliente
<b>Privacidad del cliente</b>	Incluido, implícito al utilizar unicamente Javascript.
<b>Redirección y sincronismo en la navegación:</b>	Si
<b>Control de la sesión por parte del cliente</b>	Si
<b>Áreas privadas en la sesión del cliente</b>	Bajo petición del cliente
<b>Marcadores (Bookmarks) y favoritos</b>	Si
<b>Historial de navegación</b>	Si
<b>Hand-over</b>	Bajo petición del cliente, ya que no es necesario debido a utilizar tecnología Javascript.
<b>Pre-caching</b>	Si
<b>Sincronización de Scroll o Co-scrolling</b>	Si
<b>Relleno conjunto de formularios</b>	Si
Pre-visualización de la página web por parte del agente	Si

<b>Funcionalidades Co-Browsing Delio</b>	
Visualización de iframes	No

Al seleccionar un proveedor de *Co-Browsing* es importante conocer que las tecnologías de co-navegación Java no necesariamente son compatibles en todos los entornos donde se utiliza HTML5 (Ej: Smart Phones), por lo que las soluciones híbridas que utilizan Java y Javascript requieren en realidad de dos plataformas diferentes con diferentes metodologías de aplicación e infraestructura de apoyo.

Por último, es importante señalar que el Cobrowsing de Delio está completamente integrado en la plataforma de Lead management, lo cual aumenta la rentabilidad de la adquisición ya que incorpora a los beneficios propios de la plataforma de Cobrowsing, todos aquellos incluidos en una moderna plataforma de Lead management, fácil de integrar con aplicaciones existentes dentro de la propia compañía como los CRMs, y uno de cuyos activos principales es la facilidad de implementar diagramas de flujo de trabajo, sin ningún conocimiento técnico.

