

# Top 5 KI-Meeting-Tools für SaaS-Kundensupport 2026 (getestet und bewertet)

Die fünf stärksten KI-Meeting-Tools für SaaS-Kundensupport 2026: Hedy, Otter.ai, Chorus.ai, Gong.io und Dialpad. Vergleichen Sie Funktionen, Preise und welches Tool zu In-Call-Coaching oder Post-Call-Analytics passt.

Veröffentlicht von Julian Pscheid · 15. August 2024 · Aktualisiert 1. Mai 2026

[Diesen Artikel online lesen: https://www.hedy.ai/de/post/ai-meeting-tools-saas-customer-support/](https://www.hedy.ai/de/post/ai-meeting-tools-saas-customer-support/)



Support-Teammitglieder arbeiten an Desktop-Computern in einem hellen Grossraumbüro

**Kurzantwort** Die besten KI-Meeting-Tools für SaaS-Kundensupport 2026 sind Hedy (Echtzeit-Coaching), Otter.ai (Transkription), Chorus.ai (Conversation Intelligence), Gong.io (Revenue Intelligence) und Dialpad (Cloud-Kommunikation). Hedy sticht durch In-Call-Coaching mit Spracherkennung auf dem Gerät und ohne sichtbaren Bot hervor. Kostenloser 5-Stunden-Tarif, 12,99 \$/Monat unbegrenzt .

SaaS-Unternehmen streben staendig danach, die Kundenzufriedenheit zu erhoehen und die Abwanderung zu reduzieren. Dabei erweisen sich innovative KI-Meeting-Tools als echte Game-Changer im Bereich Kundensupport. Diese hochmodernen Loesungen revolutionieren, wie SaaS-Unternehmen mit ihren Kunden interagieren, indem sie Echtzeit-Erkenntnisse bieten, die Kommunikation verbessern und Support-Prozesse optimieren.

In diesem Artikel stellen wir die Top 5 KI-Meeting-Tools vor, die den SaaS-Kundensupport transformieren und Unternehmen dabei helfen, erstklassigen Service zu bieten und im Markt wettbewerbsfaehig zu bleiben.

# 1 . Hedy: Ihr KI-gestuetzter Meeting-Coach

An der Spitze der KI-Meeting-Tools steht Hedy (/de/) , ein innovativer KI-gestuetzter Meeting-Coach, der darauf ausgelegt ist, Kundensupport-Interaktionen auf ein neues Niveau zu heben. Hedy zeichnet sich durch seine Faehigkeit aus, Echtzeit-Erkenntnisse und Unterstuetzung waehrend Kundengespraechen zu liefern, was es zu einem unverzichtbaren Tool fuer SaaS-Unternehmen macht, die ihren Customer-Success-Bereich staerken moechten.

## Kernfunktionen:

- Echtzeit-Transkription und Analyse : Hedy hoert Ihren Kundensupport-Anrufen zu und liefert sofortige Transkriptionen, sodass Support-Teams sich auf das Gespraech konzentrieren koennen, waehrend jedes Detail erfasst wird.
- Intelligente Erkenntnisse : Waehrend des Meetings bietet Hedy wertvolle Erkenntnisse und Vorschlaege basierend auf dem Gespraech und hilft Support-Mitarbeitern, Kundenbeduerfnisse effektiver zu adressieren.
- Zusammenfassungen nach dem Meeting : Nach jedem Anruf generiert Hedy umfassende Zusammenfassungen mit Kernpunkten und Aktionspunkten und optimiert so den Follow-up-Prozess.

## Vorteile fuer den SaaS-Kundensupport:

- Verbesserte Reaktionszeiten und Problemloesung
- Staerkere Personalisierung in Kundeninteraktionen
- Hoehere Effizienz bei der Bearbeitung komplexer Support-Tickets
- Besserer Wissenserhalt und -austausch im Support-Team

Durch die Nutzung von Hedys KI-Faehigkeiten koennen SaaS-Unternehmen die Qualitaet ihres Kundensupports deutlich verbessern, was zu hoeherer Kundenzufriedenheit und besseren Bindungsraten fuehrt.

# 2 . Otter.ai: Umfassende Meeting-Notizen und Erkenntnisse

Otter.ai ist ein weiteres leistungsstarkes KI-Tool, das im SaaS-Kundensupport-Bereich fuer Aufsehen sorgt. Obwohl es vor allem fuer seine Transkriptionsfaehigkeiten bekannt ist, bietet Otter.ai eine Reihe von Funktionen, die Kundensupport-Meetings verbessern koennen.

## Kernfunktionen:

- Echtzeit-Transkription : Otter.ai liefert genaue Echtzeit-Transkriptionen von Kundensupport-Anrufen.
- Sprecheridentifikation : Das Tool kann verschiedene Sprecher unterscheiden und erleichtert so das Verfolgen komplexer Gespraechen.
- Schluesselwort-Hervorhebung : Wichtige Begriffe und Formulierungen werden automatisch fuer schnelle Referenz hervorgehoben.
- Durchsuchbare Archive : Alle Transkripte werden gespeichert und sind leicht durchsuchbar, was eine wertvolle Wissensbasis fuer Support-Teams schafft.

## Vorteile fuer den SaaS-Kundensupport:

- Verbesserte Dokumentation von Kundeninteraktionen
- Einfacher Zugriff auf vergangene Gespraechen fuer Kontext und Follow-up

- Verbesserte Zusammenarbeit unter Support-Teammitgliedern
- Zeitersparnis durch automatisierte Notizen

Obwohl Otter.ai nicht das gleiche Niveau an Echtzeit-Erkenntnissen wie Hedy bietet, machen seine robusten Transkriptions- und Organisationsfunktionen es zu einem wertvollen Tool fuer SaaS-Kundensupport-Teams, die ihre Dokumentations- und Wissensmanagementprozesse verbessern moechten.

### 3 . Chorus.ai: KI-gestuetzte Conversation Intelligence

Chorus.ai verfolgt einen anderen Ansatz zur Verbesserung von Kundensupport-Meetings, indem es sich auf Conversation Intelligence und Analytics konzentriert. Dieses Tool ist besonders nuetzlich fuer SaaS-Unternehmen, die tiefere Einblicke in ihre Kundeninteraktionen gewinnen und ihre Support-Strategien ueber die Zeit verbessern moechten.

#### Kernfunktionen:

- **Gespraechsverfolgung** : Chorus.ai zeichnet Kundensupport-Anrufe auf und analysiert sie, wobei es Schluesselmomente und Themen identifiziert.
- **KI-gestuetzte Erkenntnisse** : Das Tool liefert Einblicke in Gespraechsmuster, Kundenstimmung und Verbesserungspotenziale.
- **Coaching und Training** : Chorus.ai bietet Funktionen, um Support-Mitarbeiter basierend auf erfolgreichen Interaktionen zu schulen und zu coachen.
- **Integrationsfaehigkeiten** : Die Plattform integriert sich mit gaengigen CRM-Systemen und erleichtert die Einbindung von Erkenntnissen in bestehende Workflows.

#### Vorteile fuer den SaaS-Kundensupport:

- Datenbasierte Verbesserung von Support-Strategien
- Verbessertes Training und Entwicklung fuer Support-Teams
- Besseres Verstaendnis von Kundenproblemen und -beduerfnissen
- Verbesserte Abstimmung zwischen Support und anderen Abteilungen

Obwohl Chorus.ai nicht die Echtzeit-Unterstuetzung bietet, die Hedy liefert, macht sein Fokus auf langfristige Verbesserung und Teamentwicklung es zu einem wertvollen Asset fuer SaaS-Unternehmen, die ihren Kundensupport kontinuierlich verbessern moechten.

### 4 . Gong.io: Revenue Intelligence fuer Customer Success

Gong.io, obwohl primaer als Revenue-Intelligence-Plattform vermarktet, hat bedeutende Anwendungen im Bereich SaaS-Kundensupport. Seine KI-gestuetzten Analytics koennen wertvolle Einblicke in Kundeninteraktionen liefern und Support-Teams dabei helfen, sich staerker an den uebergeordneten Geschaeftszielen zu orientieren.

#### Kernfunktionen:

- **Anrufaufzeichnung und Transkription** : Gong.io erfasst und transkribiert Kundensupport-Anrufe fuer spaetere Analyse.
- **Interaktionsanalyse** : Die Plattform analysiert Gespraechе, um Trends, haeufige Probleme und erfolgreiche Loesungsstrategien zu identifizieren.

- Kundensignale : Gong.io kann Signale erkennen, die auf Kundenzufriedenheit, potenzielle Abwanderungsrisiken oder Upsell-Moeglichkeiten hinweisen.
- Teamzusammenarbeit : Das Tool erleichtert den Wissensaustausch und die Verbreitung von Best Practices unter Support-Teammitgliedern.

### **Vorteile fuer den SaaS-Kundensupport:**

- Verbesserte Abstimmung zwischen Kundensupport und Umsatzzielen
- Verbesserte Faehigkeit, potenzielle Abwanderungsrisiken zu erkennen und zu adressieren
- Bessere Einblicke in erfolgreiche Support-Strategien
- Mehr Moeglichkeiten fuer Cross-Selling und Upselling waehrend Support-Interaktionen

Obwohl Gong.ios Fokus auf Revenue Intelligence es von reinen Kundensupport-Tools wie Hedy unterscheidet, koennen seine analytischen Faehigkeiten besonders wertvoll fuer SaaS-Unternehmen sein, die ihre Support-Bemuehungen enger mit Geschaeftergebnissen verknuepfen moechten.

## **5 . Dialpad: KI-erweiterte Cloud-Kommunikation**

Dialpad rundet unsere Liste als umfassende Cloud-Kommunikationsplattform ab, die KI integriert, um Kundensupport-Interaktionen zu verbessern. Dialpads einzigartiger Ansatz integriert KI-Faehigkeiten direkt in seine Kommunikationstools und bietet Support-Teams ein nahtloses Erlebnis.

### **Kernfunktionen:**

- Voice Intelligence : Dialpads KI bietet Echtzeit-Transkription und analysiert die Stimmung waehrend Anrufen.
- Automatische Notizen : Das Tool kann automatisch Aktionspunkte und wichtige Momente waehrend Support-Anrufen erfassen.
- Intelligente Empfehlungen : Dialpad bietet Echtzeit-Unterstuetzung fuer Support-Mitarbeiter und schlaegt relevante Ressourcen oder Antworten vor.
- Analyse nach dem Anruf : Nach jeder Interaktion liefert Dialpad Erkenntnisse und Analytics, um kuenftige Support-Bemuehungen zu verbessern.

### **Vorteile fuer den SaaS-Kundensupport:**

- Optimierte Kommunikation ueber verschiedene Kanaele (Sprache, Video, Messaging)
- Verbesserte Effizienz durch KI-gestuetzte Support-Interaktionen
- Verbesserte Qualitaetssicherung und Trainingsmoeglichkeiten
- Bessere Integration von Support-Bemuehungen in die Gesamtkommunikationsstrategie

Obwohl Dialpad im Vergleich zu spezialisierten Meeting-Assistenten wie Hedy eine breitere Palette an Kommunikationstools bietet, machen seine KI-Faehigkeiten es zu einem starken Kandidaten fuer SaaS-Unternehmen, die eine All-in-One-Loesung zur Verbesserung ihres Kundensupports suchen.

## **Fazit: Die Zukunft von KI im SaaS-Kundensupport**

Wie wir gesehen haben, revolutionieren KI-Meeting-Tools die Art und Weise, wie SaaS-Unternehmen den Kundensupport angehen. Von Hedys Echtzeit-Erkenntnissen ueber Otter.ais umfassende Transkriptionen, Chorus.ais Conversation Intelligence, Gong.ios umsatzorientierte Analytics bis hin zu Dialpads integrierter Kommunikation bieten diese Tools eine Reihe von Faehigkeiten, um Support-Interaktionen zu verbessern.

Während jedes Tool seine Stärken hat, sticht Hedy durch seinen Fokus auf die Bereitstellung von Echtzeit-Erkenntnissen während Kundengesprächen hervor. Diese Fähigkeit ermöglicht es Support-Teams, reaktionsschneller, informierter und effektiver in ihren Interaktionen zu sein, was zu verbesserter Kundenzufriedenheit und höheren Bindungsraten führt.

Da sich die KI-Technologie weiterentwickelt, können wir erwarten, dass diese Tools noch ausgefeilter werden und tiefere Einblicke, genauere Vorhersagen und eine noch nahtlosere Integration in Support-Workflows bieten. SaaS-Unternehmen, die diese KI-Meeting-Tools früh übernehmen, sind gut aufgestellt, um erstklassigen Kundensupport zu bieten, sich in einem wettbewerbsintensiven Markt abzuheben und stärkere, länger andauernde Beziehungen zu ihren Kunden aufzubauen.

Durch die Nutzung der Kraft von KI in Kundensupport-Meetings können SaaS-Unternehmen nicht nur wirtschaftliche Unsicherheiten überstehen, sondern auch gedeihen, indem sie ihren Kunden aussergewöhnlichen Mehrwert bieten. Für die Zukunft lautet die Frage für SaaS-Unternehmen nicht, ob sie KI-Meeting-Tools übernehmen sollten, sondern welche Kombination von Tools ihren einzigartigen Kundensupport-Bedürfnissen und Geschäftszielen am besten dient.

## Häufig gestellte Fragen

### Was sind die besten KI-Meeting-Tools für SaaS-Kundensupport?

Die Top fünf für 2026: Hedy (Echtzeit-Coaching, Spracherkennung auf dem Gerät), Otter.ai (umfassende Transkription), Chorus.ai (Conversation Intelligence und Coaching), Gong.io (Revenue Intelligence) und Dialpad (KI-erweiterte Cloud-Kommunikation). Jedes deckt eine andere Ebene ab — wählen Sie danach, ob Sie Unterstützung während des Calls, Analyse nach dem Call oder Revenue Alignment benötigen.

### Wie unterscheidet sich Hedy von Otter.ai im Kundensupport?

Otter.ai dokumentiert das Meeting im Nachhinein — Transkript, Zusammenfassung, durchsuchbares Archiv. Hedy bietet Echtzeit-Coaching während des Calls, mit proaktiven Vorschlägen für Folgefragen, Stimmungssignalen und Impulsen zur Problemlösung. Viele Support-Teams nutzen beides: Otter für Dokumentation, Hedy für Leistung während des Calls.

### Welches KI-Meeting-Tool eignet sich für einzelne Support-Mitarbeiter im Vergleich zum teamweiten Einsatz?

Hedy ist für die Stärkung einzelner Support-Mitarbeiter gebaut, mit Spracherkennung auf dem Gerät und kostenlosem Tarif. Chorus.ai und Gong.io sind für Manager konzipiert, die Teamleistung in großem Maßstab auswerten. Otter.ai liegt dazwischen — individuell nutzbar, aber mit Teamfunktionen. Wählen Sie das Tool passend zu der Einheit, die Sie optimieren.

### Treten KI-Meeting-Tools Kundensupport-Calls als sichtbarer Bot bei?

Das hängt vom Tool ab. Otter, Fireflies, Chorus und Gong senden typischerweise einen Bot, der in der Teilnehmerliste erscheint. Hedy tut das nicht — es erfasst Audio auf Geräteebene (Systemaudio auf macOS, sonst Mikrofon), sodass Kunden nicht durch Hedy selbst benachrichtigt werden. Prüfen Sie unabhängig vom Tool immer die gesetzlichen Einwilligungsanforderungen.

### Welche Funktionen sind bei KI-Meeting-Tools im Kundensupport am wichtigsten?

Echtzeit-Transkriptionsgenauigkeit, Conversation Intelligence (Stimmung, Churn-Signale), CRM-Integration (Salesforce, HubSpot, Zendesk), Zusammenfassungen nach dem Call mit Aufgaben sowie Datenschutzkontrollen für sensible Kundendaten. Speziell für Frontline-Mitarbeiter sind Echtzeit-Coaching und Verarbeitung auf dem Gerät wichtiger als Enterprise-Analytics.

---

Hedy AI · Live-KI-Coaching für wichtige Gespräche

Hedy kostenlos testen: <https://www.hedy.ai/de/downloads/>

<https://www.hedy.ai/de/post/ai-meeting-tools-saas-customer-support/>