

Las 5 mejores herramientas de reuniones con IA para soporte al cliente SaaS en 2026 (probadas y clasificadas)

Las cinco herramientas de reuniones con IA más sólidas para soporte al cliente SaaS en 2026: Hedy, Otter.ai, Chorus.ai, Gong.io y Dialpad. Compare funciones, precios y cuál encaja mejor para coaching durante la llamada frente a analíticas posteriores.

Publicado por Julian Pscheid · 15 de agosto de 2024 · Actualizado 1 de mayo de 2026

[Leer este artículo en línea: https://www.hedy.ai/es/post/ai-meeting-tools-saas-customer-support/](https://www.hedy.ai/es/post/ai-meeting-tools-saas-customer-support/)



Miembros del equipo de soporte trabajando en computadoras de escritorio en una oficina luminosa de planta abierta

Respuesta rápida Las principales herramientas de reuniones con IA para soporte al cliente SaaS en 2026 son Hedy (coaching en tiempo real), Otter.ai (transcripción), Chorus.ai (inteligencia conversacional), Gong.io (inteligencia de ingresos) y Dialpad (comunicaciones en la nube). Hedy destaca por el coaching durante la llamada con reconocimiento de voz en el dispositivo y sin bot visible. Nivel gratuito de 5 horas, \$12.99/mes por uso ilimitado .

A medida que las empresas SaaS se esfuerzan por mantener la satisfacción del cliente y reducir la rotación, las herramientas innovadoras de reuniones con IA están surgiendo como elementos revolucionarios en el ámbito del soporte al cliente. Estas soluciones de vanguardia están revolucionando la forma en que las empresas SaaS interactúan con sus clientes, ofreciendo información en tiempo real, mejorando la comunicación y optimizando los procesos de soporte.

En este artículo, exploraremos las 5 mejores herramientas de reuniones con IA que están transformando el soporte al cliente en SaaS, ayudando a las empresas a ofrecer un servicio sin precedentes y mantener una ventaja competitiva en el mercado.

1 . Hedy: su coach de reuniones impulsado por IA

Liderando el grupo de herramientas de reuniones con IA está Hedy (/es/), un innovador coach de reuniones impulsado por IA diseñado para elevar las interacciones de soporte al cliente a nuevas alturas. Hedy se destaca por su capacidad de proporcionar información y soporte en tiempo real durante las reuniones con clientes, convirtiéndola en una herramienta indispensable para las empresas SaaS que buscan mejorar sus esfuerzos de éxito del cliente.

Funciones clave:

- Transcripción y análisis en tiempo real : Hedy escucha sus llamadas de soporte al cliente y proporciona transcripciones instantáneas, permitiendo que los equipos de soporte se concentren en la conversación mientras capturan cada detalle.
- Información inteligente : Durante la reunión, Hedy ofrece información y sugerencias valiosas basadas en la conversación, ayudando a los agentes de soporte a abordar las necesidades del cliente de manera más efectiva.
- Resúmenes posteriores a la reunión : Después de cada llamada, Hedy genera resúmenes completos con puntos clave y elementos de acción, optimizando los procesos de seguimiento.

Beneficios para el soporte al cliente en SaaS:

- Mejores tiempos de respuesta y resolución de problemas
- Mayor personalización en las interacciones con clientes
- Mayor eficiencia en el manejo de tickets de soporte complejos
- Mejor retención y compartición de conocimiento entre equipos de soporte

Al aprovechar las capacidades de IA de Hedy, las empresas SaaS pueden mejorar significativamente la calidad de su soporte al cliente, lo que lleva a mayores tasas de satisfacción y retención de clientes.

2 . Otter.ai: notas de reuniones e información completas

Otter.ai es otra poderosa herramienta de IA que está causando impacto en el espacio de soporte al cliente en SaaS. Aunque es conocida principalmente por sus capacidades de transcripción, Otter.ai ofrece una gama de funciones que pueden mejorar las reuniones de soporte al cliente.

Funciones clave:

- Transcripción en tiempo real : Otter.ai proporciona transcripciones precisas en tiempo real de las llamadas de soporte al cliente.
- Identificación de hablantes : La herramienta puede distinguir entre diferentes hablantes, facilitando el seguimiento de conversaciones complejas.
- Resaltado de palabras clave : Los términos y frases importantes se resaltan automáticamente para referencia rápida.
- Archivos con búsqueda : Todas las transcripciones se almacenan y son fácilmente buscables, creando una valiosa base de conocimiento para los equipos de soporte.

Beneficios para el soporte al cliente en SaaS:

- Mejor documentación de las interacciones con clientes
- Fácil acceso a conversaciones anteriores para contexto y seguimiento
- Mayor colaboración entre miembros del equipo de soporte
- Ahorro de tiempo mediante la toma de notas automatizada

Aunque Otter.ai no ofrece el mismo nivel de información en tiempo real que Hedy, sus robustas funciones de transcripción y organización la convierten en una herramienta valiosa para los equipos de soporte al cliente en SaaS que buscan mejorar sus procesos de documentación y gestión del conocimiento.

3 . Chorus.ai: inteligencia de conversación impulsada por IA

Chorus.ai adopta un enfoque diferente para mejorar las reuniones de soporte al cliente al centrarse en la inteligencia de conversación y los análisis. Esta herramienta es particularmente útil para las empresas SaaS que buscan obtener información más profunda sobre sus interacciones con clientes y mejorar sus estrategias de soporte con el tiempo.

Funciones clave:

- Seguimiento de conversaciones : Chorus.ai graba y analiza las llamadas de soporte al cliente, identificando momentos y temas clave.
- Información impulsada por IA : La herramienta proporciona información sobre patrones de conversación, sentimiento del cliente y áreas de mejora.
- Coaching y capacitación : Chorus.ai ofrece funciones para ayudar a capacitar y entrenar a los agentes de soporte basándose en interacciones exitosas.
- Capacidades de integración : La plataforma se integra con sistemas CRM populares, facilitando la incorporación de información en los flujos de trabajo existentes.

Beneficios para el soporte al cliente en SaaS:

- Mejora basada en datos de las estrategias de soporte
- Mejor capacitación y desarrollo para los equipos de soporte
- Mejor comprensión de los puntos de dolor y necesidades del cliente
- Mayor alineación entre soporte y otros departamentos

Aunque Chorus.ai no ofrece la asistencia en tiempo real que proporciona Hedy, su enfoque en la mejora a largo plazo y el desarrollo del equipo la convierte en un activo valioso para las empresas SaaS comprometidas con mejorar continuamente su soporte al cliente.

4 . Gong.io: inteligencia de ingresos para el éxito del cliente

Gong.io, aunque se comercializa principalmente como una plataforma de inteligencia de ingresos, tiene aplicaciones significativas en el ámbito del soporte al cliente en SaaS. Sus análisis impulsados por IA pueden proporcionar información valiosa sobre las interacciones con clientes, ayudando a los equipos de soporte a alinearse más estrechamente con los objetivos generales del negocio.

Funciones clave:

- Grabación y transcripción de llamadas : Gong.io captura y transcribe las llamadas de soporte al cliente para análisis posterior.
- Análisis de interacciones : La plataforma analiza conversaciones para identificar tendencias, problemas comunes y estrategias de resolución exitosas.
- Señales del cliente : Gong.io puede detectar señales que indican satisfacción del cliente, riesgos potenciales de rotación u oportunidades de venta cruzada.
- Colaboración en equipo : La herramienta facilita el intercambio de conocimiento y la difusión de mejores prácticas entre los miembros del equipo de soporte.

Beneficios para el soporte al cliente en SaaS:

- Mayor alineación entre soporte al cliente y objetivos de ingresos
- Mejor capacidad para identificar y abordar posibles riesgos de rotación
- Mejor información sobre estrategias de soporte exitosas
- Mayores oportunidades de venta cruzada y upselling durante las interacciones de soporte

Aunque el enfoque de Gong.io en la inteligencia de ingresos la distingue de las herramientas de soporte al cliente puras como Hedy, sus capacidades analíticas pueden ser particularmente valiosas para las empresas SaaS que buscan vincular más estrechamente sus esfuerzos de soporte con los resultados del negocio.

5 . Dialpad: comunicaciones en la nube mejoradas con IA

Completando nuestra lista está Dialpad, una plataforma integral de comunicaciones en la nube que incorpora IA para mejorar las interacciones de soporte al cliente. El enfoque único de Dialpad integra capacidades de IA directamente en sus herramientas de comunicación, ofreciendo una experiencia fluida para los equipos de soporte.

Funciones clave:

- Voice Intelligence : La IA de Dialpad proporciona transcripción en tiempo real y analiza el sentimiento durante las llamadas.
- Toma de notas automática : La herramienta puede capturar automáticamente elementos de acción y momentos importantes durante las llamadas de soporte.
- Recomendaciones inteligentes : Dialpad ofrece asistencia en tiempo real a los agentes de soporte, sugiriendo recursos o respuestas relevantes.
- Análisis posteriores a la llamada : Después de cada interacción, Dialpad proporciona información y análisis para ayudar a mejorar futuros esfuerzos de soporte.

Beneficios para el soporte al cliente en SaaS:

- Comunicación optimizada a través de varios canales (voz, video, mensajería)
- Mayor eficiencia mediante interacciones de soporte asistidas por IA
- Mejores oportunidades de control de calidad y capacitación
- Mejor integración de los esfuerzos de soporte con las estrategias generales de comunicación

Aunque Dialpad ofrece una gama más amplia de herramientas de comunicación en comparación con asistentes de reuniones especializados como Hedy, sus capacidades de IA la convierten en una fuerte competidora para las empresas SaaS que buscan una solución integral para mejorar su soporte al

cliente.

Conclusión: el futuro de la IA en el soporte al cliente en SaaS

Como hemos explorado, las herramientas de reuniones con IA están revolucionando la forma en que las empresas SaaS abordan el soporte al cliente. Desde la información en tiempo real de Hedy hasta las transcripciones completas de Otter.ai, la inteligencia de conversación de Chorus.ai, los análisis enfocados en ingresos de Gong.io y las comunicaciones integradas de Dialpad, estas herramientas ofrecen una gama de capacidades para mejorar las interacciones de soporte.

Aunque cada herramienta tiene sus fortalezas, Hedy se destaca por su enfoque en proporcionar información accionable en tiempo real durante las reuniones con clientes. Esta capacidad permite que los equipos de soporte sean más receptivos, informados y efectivos en sus interacciones, lo que lleva a una mejor satisfacción y retención de clientes.

A medida que la tecnología de IA continúa evolucionando, podemos esperar que estas herramientas se vuelvan aún más sofisticadas, ofreciendo información más profunda, predicciones más precisas y una integración aún más fluida en los flujos de trabajo de soporte. Las empresas SaaS que adopten estas herramientas de reuniones con IA temprano estarán bien posicionadas para proporcionar un soporte al cliente superior, diferenciarse en un mercado competitivo y construir relaciones más fuertes y duraderas con sus clientes.

Al aprovechar el poder de la IA en las reuniones de soporte al cliente, las empresas SaaS no solo pueden superar las incertidumbres económicas, sino también prosperar al ofrecer un valor excepcional a sus clientes. A medida que avanzamos hacia el futuro, la pregunta para las empresas SaaS no es si adoptar herramientas de reuniones con IA, sino más bien qué combinación de herramientas servirá mejor a sus necesidades únicas de soporte al cliente y objetivos de negocio.

Preguntas frecuentes

¿Cuáles son las mejores herramientas de reuniones con IA para soporte al cliente SaaS?

Las cinco principales para 2026: Hedy (coaching en tiempo real, reconocimiento de voz en el dispositivo), Otter.ai (transcripción completa), Chorus.ai (inteligencia conversacional y coaching), Gong.io (inteligencia de ingresos) y Dialpad (comunicaciones en la nube mejoradas con IA). Cada una cubre una capa diferente: elija según si necesita asistencia durante la llamada, análisis posterior a la llamada o alineación de ingresos.

¿En qué se diferencia Hedy de Otter.ai para soporte al cliente?

Otter.ai documenta la reunión después del hecho: transcripción, resumen y archivo con búsqueda. Hedy proporciona coaching en tiempo real durante la llamada, con sugerencias proactivas de preguntas de seguimiento, señales de sentimiento e indicaciones de resolución. Muchos equipos de soporte usan ambas: Otter para documentación, Hedy para rendimiento durante la llamada.

¿Qué herramienta de reuniones con IA es mejor para agentes individuales frente a una implementación en todo el equipo?

Hedy está diseñado para empoderar a agentes individuales con reconocimiento de voz en el dispositivo y un nivel gratuito. Chorus.ai y Gong.io están diseñados para gerentes que revisan el rendimiento del equipo a escala. Otter.ai queda en un punto intermedio: se puede usar individualmente, pero incluye funciones de equipo. Ajuste la herramienta a la unidad que está optimizando.

¿Las herramientas de reuniones con IA se unen a las llamadas de soporte al cliente como un bot visible?

Depende de la herramienta. Otter, Fireflies, Chorus y Gong suelen enviar un bot que aparece en la lista de participantes. Hedy no: captura audio a nivel del dispositivo (audio del sistema en macOS, micrófono en otros casos), de modo que los clientes no reciben una notificación de Hedy. Revise siempre los requisitos legales de consentimiento independientemente de la herramienta.

¿Qué funciones importan más en herramientas de reuniones con IA para soporte al cliente?

Precisión de transcripción en tiempo real, inteligencia conversacional (sentimiento, señales de abandono), integración con CRM (Salesforce, HubSpot, Zendesk), resúmenes posteriores a la llamada con elementos de acción y controles de privacidad para datos sensibles de clientes. Para agentes de primera línea en particular, el coaching en tiempo real y el procesamiento en el dispositivo importan más que las analíticas empresariales.

Hedy AI · Coaching de IA en vivo para conversaciones importantes

Prueba Hedy gratis: <https://www.hedy.ai/es/downloads/>

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