

Stadtwerke Hilden

## Neues CRM-System eingeführt

**[21.05.2026] Die Suche nach einer neuen Ticketing-Lösung führte bei den Stadtwerken Hilden zur Einführung eines umfassenden CRM-Systems.**

Die [Stadtwerke Hilden](#) bündeln Kundenservice, Vertrieb und Marketing künftig auf einer gemeinsamen Plattform. Dafür wurde das System Lime CRM eingeführt. Nach Angaben des Anbieters [Lime Technologies](#) begann das Projekt ursprünglich mit der Suche nach einer neuen Ticketing-Lösung. Im Verlauf der Planung hätten sich die Stadtwerke Hilden jedoch für eine umfassendere CRM-Lösung entschieden, die mehrere Bereiche integriert.

### Bündelung auf einer Plattform

„Wir haben mit der Suche nach einer Ticketing-Lösung begonnen – und schnell festgestellt, dass wir mit Lime CRM viel mehr erreichen können. Die Möglichkeit, Kundenservice, Vertrieb und Marketing in einer einzigen Plattform zu bündeln, war für uns der entscheidende Schritt hin zu einer wirklich integrierten Kundenkommunikation“, sagen Anja Raabe und Miriam Hartz von den Stadtwerken Hilden.

Ein zentrales Element des Projekts ist laut Lime Technologies die Anbindung des CRM-Systems an das bestehende Abrechnungs- und ERP-System des Unternehmens. Dadurch sollen Daten automatisch zwischen den Systemen ausgetauscht werden. Ziel seien effizientere Abläufe und ein vollständiger Überblick über die Kundenkommunikation. Der offizielle Projektstart erfolgte Ende März. Am 30. April fand ein Kickoff-Meeting mit rund 25 Mitarbeitenden der Stadtwerke Hilden sowie dem Projektteam von Lime Technologies statt.

### Nächster Schritt bei der Digitalisierung

„Die Stadtwerke Hilden sind ein hervorragendes Beispiel dafür, wie Stadtwerke und Energieversorger in Deutschland den nächsten Schritt in der Digitalisierung gehen. Was uns besonders freut: Der Einstieg über das Ticketing hat sich schnell zu einer echten Transformation des gesamten Kundenprozesses entwickelt“, sagt Benjamin Blanken von Lime Technologies. Lime Technologies bezeichnet den Projektstart in Hilden als weiteren Schritt beim Ausbau der Aktivitäten in Deutschland. Nach Angaben des Unternehmens wächst die Zahl der Kunden aus der Energiewirtschaft kontinuierlich.

(al)

Stichwörter: Informationstechnik, CRM, Lime Technologies, Stadtwerke Hilden