



Call Tracking

Integration der Google Analytics 4
Schnittstelle

Stand 01.02.2024

Version 2.5.3

Multiconnect GmbH
Platzl 2
80331 München

Inhalt

1. Einrichtung von Call Tracking	2
2. Daten des Google Analytics 4 Kontos	2
3. Tracken der Customer Journey	3
4. Settings zum Tracken der Customer Journey	5
Teil 1: Der API-Key	5
Teil 2: Die MESS-ID	6
5. Ereignisse für Call Tracking in GA4	7
6. Berichte und Auswertungen in GA4	9

1. Einrichtung von Call Tracking

Die Integration von Call Tracking und Ihrem Google Analytics 4 Konto bedeutet, dass granulare Informationen zu Ihren Anrufern an Ihr Google Analytics 4 Konto übertragen werden.

Das hat den Vorteil, dass einerseits Offline-Ereignisse in Ihre Web-Analyse einfließen und andererseits wichtige Erkenntnisse zum Kontaktkanal „Telefon“ in Bezug auf Ihre Marketing-Kampagnen liefern.

2. Daten des Google Analytics 4 Kontos

Eine wesentliche Voraussetzung für Call Tracking mit Google Analytics 4 ist die Umstellung von Google Universal Analytics (UA) auf Google Analytics 4 (GA4).

Mit jeder neuen Version von Google Analytics hat sich auch das zugrundeliegende Tracking-Script geändert. GA4 nutzt gtag.js – dementsprechend ändert sich auch das zu implementierende Script auf Ihrer Webseite und muss wie folgt lauten:

```
<script async src="https://www.googletagmanager.com/gtag/js?id=G-XXXXXXXXXX"></script>
<script>
  window.dataLayer = window.dataLayer || [];
  function gtag(){dataLayer.push(arguments);}
  gtag('js', new Date());

  gtag('config', 'G-XXXXXXXXXX');
</script>
```

Hier ist es wichtig, dass im Befehl die Variable [G- XXXXXXXXXX] durch die tatsächliche MESS-ID ausgetauscht wird

3. Tracken der Customer Journey

Um den Bezug des Website-Besuchers zum Anruf herzustellen, wird eine eindeutige Client-ID der Browsersitzung mit einer eindeutigen Rufnummer verknüpft. Wird diese Rufnummer angerufen, werden nach dem Gespräch die Daten des Anrufs inkl. Client-ID an Google Analytics übertragen und Google Analytics wiederum stellt durch ebendiese ID einen Bezug zu den Events her.

Um den Bezug zwischen Client-ID und eindeutiger Rufnummer herzustellen, müssen JavaScript Codezeilen direkt unterhalb des Google Tracking Codes eingebunden werden:

```
<script async type="text/javascript"
src="https://sip1.massresponse.com/liveweb/service/calltrackingga4?
baseNumbers=%2B491234,%2B495678">
</script>
```

Beispiel:

Sie verwenden die Nummer +498911223344xx. Entsprechend sieht der JavaScript Code wie folgt aus:

```
<script async type="text/javascript"
src="https://sip1.massresponse.com/liveweb/service/calltrackingga4?
baseNumbers=%2B498911223344">
</script>
```

Rufnummern, die durch eine Tracking-Rufnummer ersetzt werden sollen, werden im Quellcode der Website durch Einbetten in einen HTML Link Tag <a> gekennzeichnet. Das ist notwendig und für mobile Endgeräte vorteilhaft: Ein Anruf kann auf diese Weise durch Klick auf die Rufnummer ausgelöst werden:

```
<a href="tel:+49123400">+49123400</a>
```

Beispiel:

Nehmen wir die Rufnummer aus dem Beispiel oben: +498911223344xx. Entsprechend sieht der href-Befehl so aus:

```
<a href="tel:+49891122334400">+49891122334400</a>
```

Wenn Nummern in HTML Link Tags zu einem späteren Zeitpunkt, z.B. mittels Javascript hinzugefügt werden kann mittels folgender Javascript Funktion eine erneute Ersetzung der Suffixe angestoßen werden:

```
calltracking.parsePhoneNumbers()
```

Enthalten HTML Link Tags neben der Rufnummer noch weitere Elemente (Graphic-Icons, etc.), so muss der zu ersetzende Text mit einer CSS Klasse „mrsCallTracking“ markiert werden, um den Austausch des dynamischen Suffix zu ermöglichen ohne die anderen Elemente zu beeinflussen:

```
<a href="tel:+49567800">  
    
  <span class="mrsCallTracking">+49567800</span>  
</a>
```

Beispiel:

Überträgt man diesen Befehl auf unsere bisherige Beispielrufnummer +498911223344xx sieht das entsprechend so aus:

```
<a href="tel:+49891122334400">  
    
  <span class="mrsCallTracking">+49891122334400</span>  
</a>
```

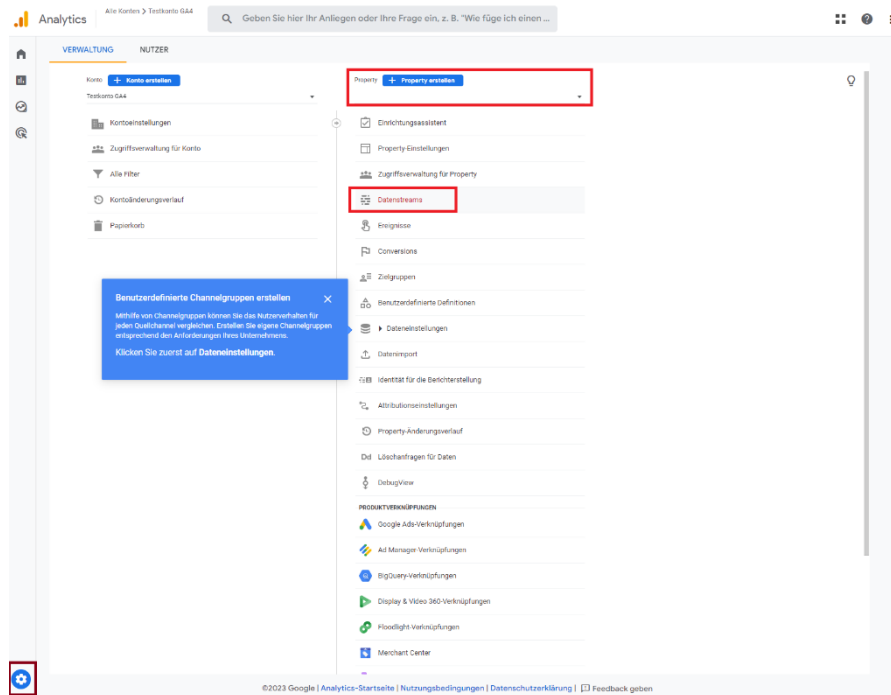
4. Settings zum Tracken der Customer Journey

Bislang brauchte man zur eindeutigen Zuordnung der Daten eine Google-Analytics-Tracking-ID. In Google Analytics 4 benötigen wir jetzt zwei Werte, den API Key und die MESS-ID.

Teil 1: Der API-Key

Der Weg zum API Key ist wie folgt:

1. **Verwaltung** > Property auswählen > Datenstreams



2. Unter **Datenstreams** die jeweilige Website auswählen

Datenstreams



3. Anschließend auf **Measurement Protocol – API-Secrets** klicken

Details des Webstreams

Für Ihre Website ist die Datenerhebung nicht aktiv. Wenn seit dem Einfügen der Tags mehr als 48 Stunden vergangen sind, sollten Sie überprüfen, ob sie korrekt eingerichtet sind. Tag-Anleitung ansehen

Stream-Details ✎

STREAM-NAME	STREAM-URL	STREAM-ID	MESS-ID

Ereignisse

Optimierte Analysen ✔

Mit dieser Funktion lassen sich neben der Anzahl der Seitenaufrufe (Standardmessung) auch Interaktionen und Inhalte auf Ihren Websites automatisch erfassen. Daten aus Seitenelementen wie Links und eingebettete Videos können mit relevanten Ereignissen erfasst werden. Achten Sie dabei bitte darauf, dass keine personenidentifizierbaren Informationen an Google gesendet werden. [Weitere Informationen](#)

Wird gemessen: Seitenaufrufe Scrollvorgänge Klicks auf externe Links + 4 mehr ⚙️

Ereignisse ändern ➤

Eingehende Ereignisse und Parameter ändern. [Weitere Informationen](#)

Benutzerdefinierte Ereignisse erstellen ➤

Neue Ereignisse auf Basis bestehender Ereignisse erstellen. [Weitere Informationen](#)

Measurement Protocol – API-Secrets ➤

Wenn Sie ein API-Secret erstellen, können zusätzliche Ereignisse durch das Measurement Protocol in diesen Stream geleitet werden. [Weitere Informationen](#)

Google-Tag

Tag-Einstellungen bearbeiten ➤

Sie können das Verhalten des Google-Tags konfigurieren, einschließlich domainübergreifender Verknüpfungen und interner Zugriffe. [Weitere Informationen](#)

Verbundene Website-Tags verwalten ➤

Tags für zusätzliche Properties oder Produkte mit dem Google-Tag auf Seitenebene dieses Streams laden. [Weitere Informationen](#) 0 verbunden

Tag-Anleitung ansehen ➤

So implementieren Sie das Google-Tag für diesen Datenstream. [Weitere Informationen](#) Keine Daten empfangen

4. Hier ist der API Key zu finden

Measurement Protocol – API-Secrets

Wenn Sie ein Secret erstellen, können zusätzliche Ereignisse durch das Measurement Protocol in diesen Stream geleitet werden. [Weitere Informationen zu API-Secrets für das Measurement Protocol](#)

API-Secrets Suchen Erstellen

Alias	Secret-Wert	Erstellt am	
Testwebsite	Hier steht der API-Key	May 31, 2023, 1:25:56 PM	⋮

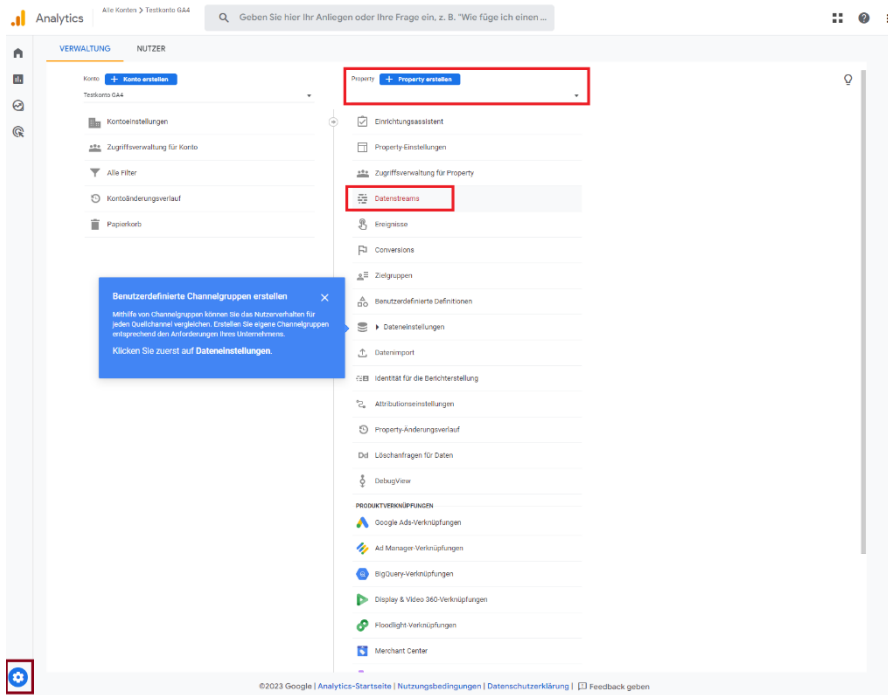
Teil 2: Die MESS-ID

Um die Verknüpfung von GA4 und MULTICONNECT Call Tracking abzuschließen, braucht es zusätzlich zum API-Key noch die MESS-ID.

Sie gelangen an die MESS-ID wie folgt:

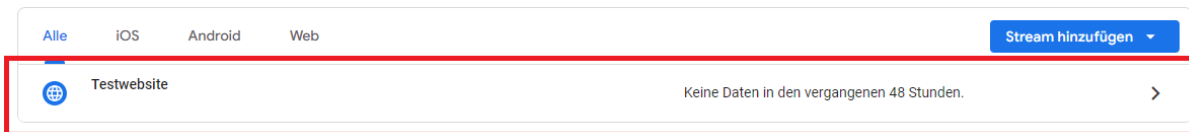
- Verwaltung** > Property auswählen > Datenstreams

6

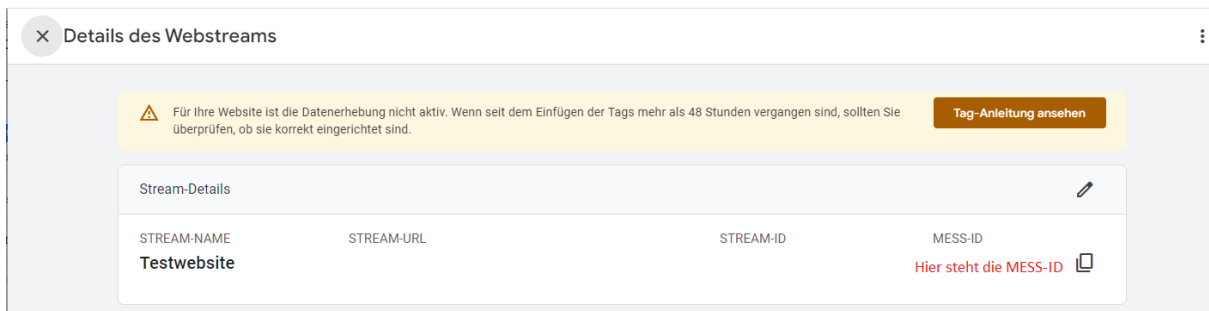


2. Unter **Datenstreams** die jeweilige Website auswählen

Datenstreams



3. MESS-ID sieht immer so aus G-XXXXXXXXXXXX:



Neben dem API-Key brauchen wir auf die Information über die MESS-ID, damit die Daten dem Kunden eindeutig zugeordnet werden können und entsprechend ans richtige Konto geschickt werden.

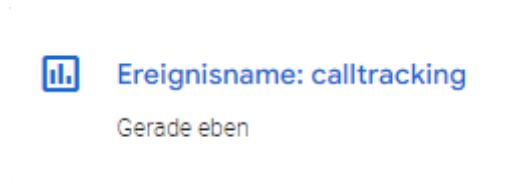
5. Ereignisse für Call Tracking in GA4

Folgende Ereignisse werden über das Call Tracking Script in in GA4 übertragen:

Ereignis	Information
client_id	Die MESS-ID, die eine eindeutige Zuordnung zur entsprechenden Property ermöglicht

api_key	Hinterlegter API Key
gu_id	Unique Call Id
request_text	Mögliche Werte: Anruf gestartet: Request vor Call Start Anruf verbunden: Request bei Connect Anruf erfolgreich: Request nach Call wenn der Anruf verbunden war Anruf nicht erfolgreich: Request nach Call wenn der Anruf nicht verbunden war
service_number	Die Servicenummer mit Durchwahl, also +498912345xx
calling_number	A-Rufnummer des Calls (Kunden (In-Call) oder Out-Call A-Rufnummer) oder das Wort Restricted wenn der Anruf unterdrückt ist.
duration	Die Dauer des Calls
date	Datum im Format YYYY.MM.DD
time	Zeit im Format HH:MM:SS
survey_dtmf	Eingegebene DTMF bei einer Umfrage. (1 für A, 2 für B, 3 für C) Achtung: 0 als Auswahl geht nicht, weil GA4 das als leeren Wert interpretiert
disconnect_reason	ISDN Trennungsgrund
disconnect_source	Mögliche Werte: TN: Teilnehmer IVR: Anlage "Leer": Unbekannt
first_url	Nur bei Dynamischen Call Tracking Die URL bei der die Durchwahl vergeben wurde, also die erste URL die der Kunde aufgerufen hat.
last_url	Nur bei Dynamischen Call Tracking Die letzte URL die der Kunde aufgerufen hat.

In GA4 wird das wie folgt angezeigt:



Klickt man auf dieses Ereignis, erhält man die Live-Daten zum Call Tracking.

Außerdem sollte, um die Conversion zu messen, das calltracking-Ereignis als Conversion markiert werden:

Vorhandene Ereignisse					
Ereignisname ↑	Anzahl	Änderung in %	Nutzer	Änderung in %	Als Conversion markieren ?
calltracking	6	↑ 200,0 %	2	↑ 100,0 %	<input checked="" type="checkbox"/>
click	4	↑ 33,3 %	1	↑ 50,0 %	<input type="checkbox"/>
first_visit	5	↑ 400,0 %	5	↑ 400,0 %	<input type="checkbox"/>
page_view	24	↑ 242,9 %	7	↑ 133,3 %	<input type="checkbox"/>
scroll	24	↑ 242,9 %	7	↑ 133,3 %	<input type="checkbox"/>
session_start	18	↑ 200,0 %	7	↑ 133,3 %	<input type="checkbox"/>

6. Berichte und Auswertungen in GA4

Custom Definitions sind Funktionen, mit denen spezielle Daten in GA4 erfasst werden, die nicht standardmäßig angelegt sind.

Man sieht die Daten so zwar in der Echtzeit-Ansicht, um sie ebenfalls im Bereich Berichte zu übertragen und detaillierte Auswertungen vom Call Tracking machen zu können, müssen in GA4 die Custom Definitions aus dem Call Tracking vorab wie folgt definiert werden:

1. Verwaltung > Property auswählen > Benutzerdefinierte Definitionen anklicken

The screenshot shows the GA4 'Verwaltung' (Administration) section. The 'NUTZER' (Users) tab is active. On the left, the 'Konto' (Account) section is visible, with 'Konto erstellen' (Create Account) highlighted. The main content area shows the 'Schritt 2' (Step 2) configuration for a property. The 'Property' dropdown is set to 'GA4 Testkonto (378677583)'. The 'Benutzerdefinierte Definitionen' (Custom Definitions) option is highlighted with a red box and labeled 'Schritt 3'. The footer of the interface includes the copyright notice: '©2023 Google | Analytics-Startseite | Nutzungsbedingungen | Datenschutzerklärung | Feedback geben'.

2. Benutzerdefinierte Dimension erstellen

Benutzerdefinierte Definitionen Kontingentinformationen

Benutzerdefinierte Dimensionen		Benutzerdefinierte Messwerte			Benutzerdefinierte Dimension erstellen
Dimensionsname ↑	Beschreibung	Geltungsbereich	Nutzereigenschaft/Param	Letzte Änderung	
callingnr	nummer des anrufers	Ereignis	callingnr	26. Juli 2023	⋮
disconnectreason	grund für disconnect	Ereignis	disconnectreason	26. Juli 2023	⋮

Items per page: 25 1 - 2 of 2 |< < > >|

3. Die leeren Felder befüllen

Benutzerdefinierte Definitionen

Dimensionsname ↑	Beschreibung
callingnr	nummer des anrufers
disconnectreason	grund für disconnect

Neue benutzerdefinierte Dimension Speichern

⚠ Wenn eine benutzerdefinierte Dimension mit einer Vielzahl von unterschiedlichen Werten (also mit hoher Kardinalität) erstellt wird, kann die Qualität Ihrer Berichte beeinträchtigt werden. Folgen Sie beim Erstellen benutzerdefinierter Dimensionen unbedingt den Best Practices.

[Weitere Informationen zu Best Practices](#)

Dimensionsname

Bereich Ereignis

Beschreibung

Ereignisparameter Ereignisparameter auswählen

Benutzerdefinierte Definitionen

Dimensionsname ↑	Beschreibung
callingnr	nummer des anrufers
disconnectreason	grund für disconnect

Neue benutzerdefinierte Dimension Speichern

⚠ Wenn eine benutzerdefinierte Dimension mit einer Vielzahl von unterschiedlichen Werten (also mit hoher Kardinalität) erstellt wird, kann die Qualität Ihrer Berichte beeinträchtigt werden. Folgen Sie beim Erstellen benutzerdefinierter Dimensionen unbedingt den Best Practices.

[Weitere Informationen zu Best Practices](#)

Dimensionsname

Bereich Ereignis

Beschreibung


Ereignisparameter Ereignisparameter auswählen

- duration
- entrances
- firebase_conversion
- firsturl
- ga_session_id
- ga_session_number

4. Die Änderungen speichern

× Neue benutzerdefinierte Dimension

Speichern

 Wenn eine benutzerdefinierte Dimension mit einer Vielzahl von unterschiedlichen Werten (also mit hoher Kardinalität) erstellt wird, kann die Qualität Ihrer Berichte beeinträchtigt werden. Folgen Sie beim Erstellen benutzerdefinierter Dimensionen unbedingt den Best Practices.


[Weitere Informationen zu Best Practices](#)

Dimensionsname 


first_url

Bereich 

Ereignis

Beschreibung 

erste besuchte seite

Ereignisparameter 

firsturl

Dieser Vorgang muss für alle Parameter gemacht werden, die vom Call Tracking übermittelt werden, so dass die Custom Defintions dann auch außerhalb der Liveansicht zu Analysen verwendet werden können.