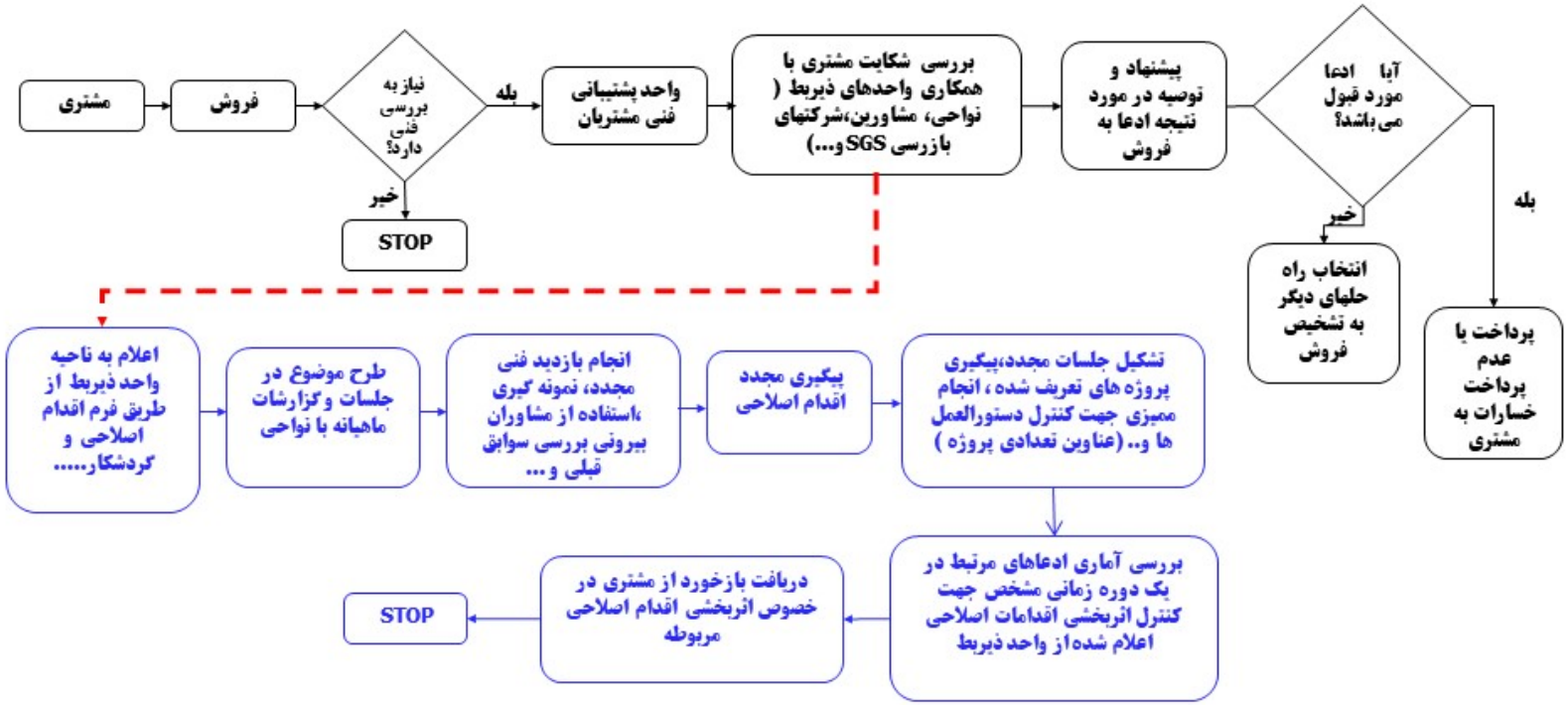نمودار فرآیند کلی رسیدگی به ادعاها و شکایات مشتریان