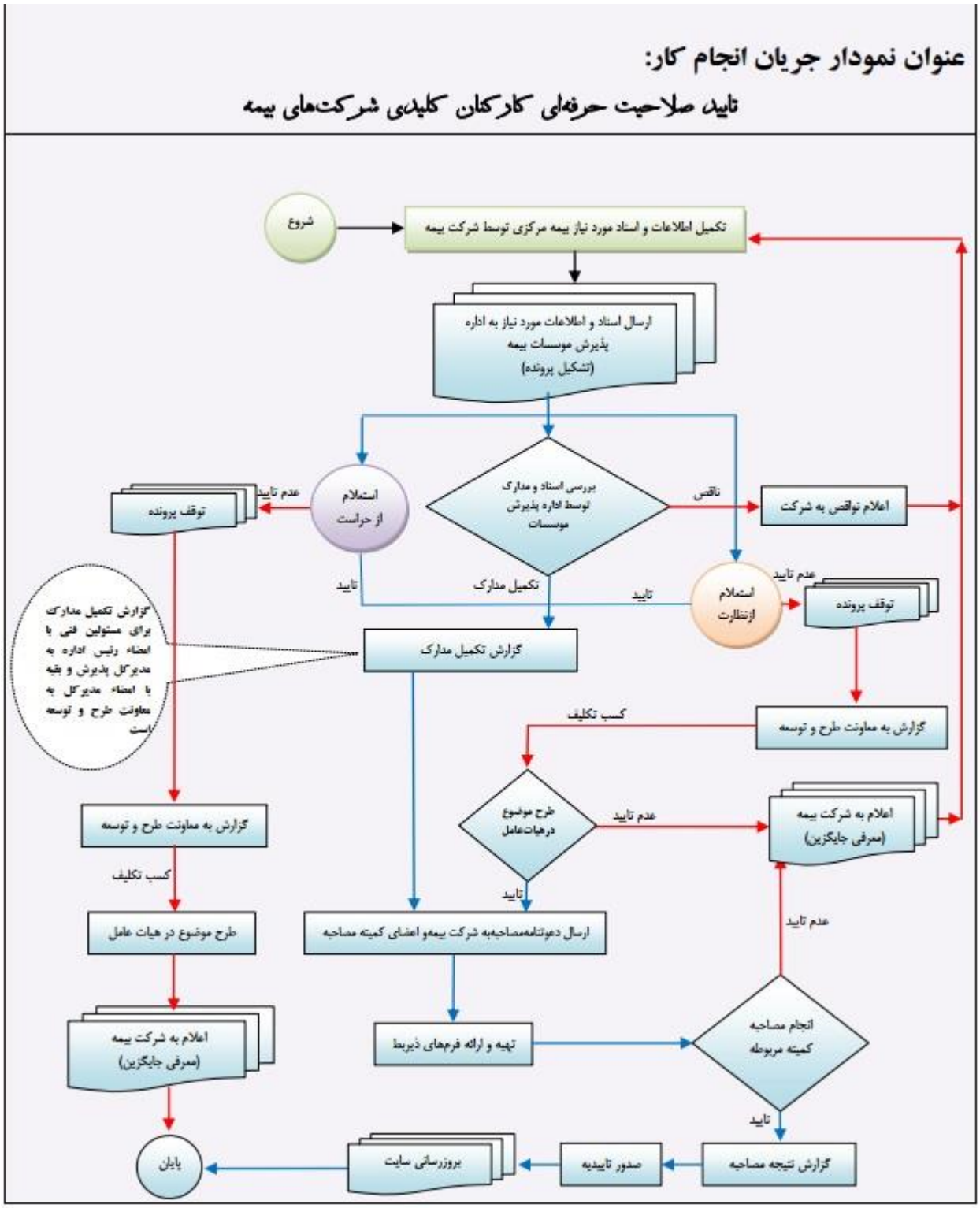نمودار ارتباطی فرآیندهای خدمت