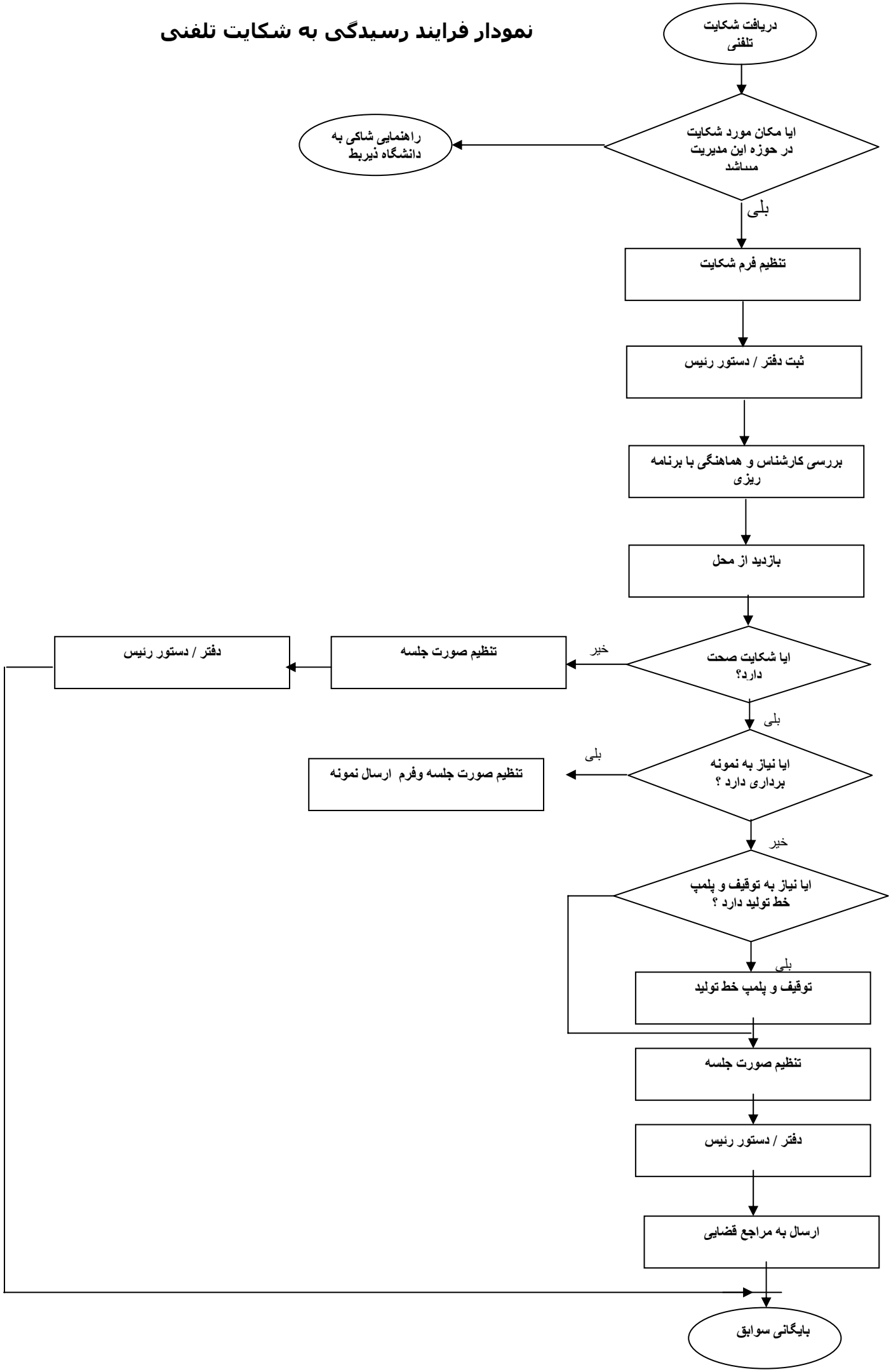نمودار فرایند رسیدگی به شکایت تلفنی