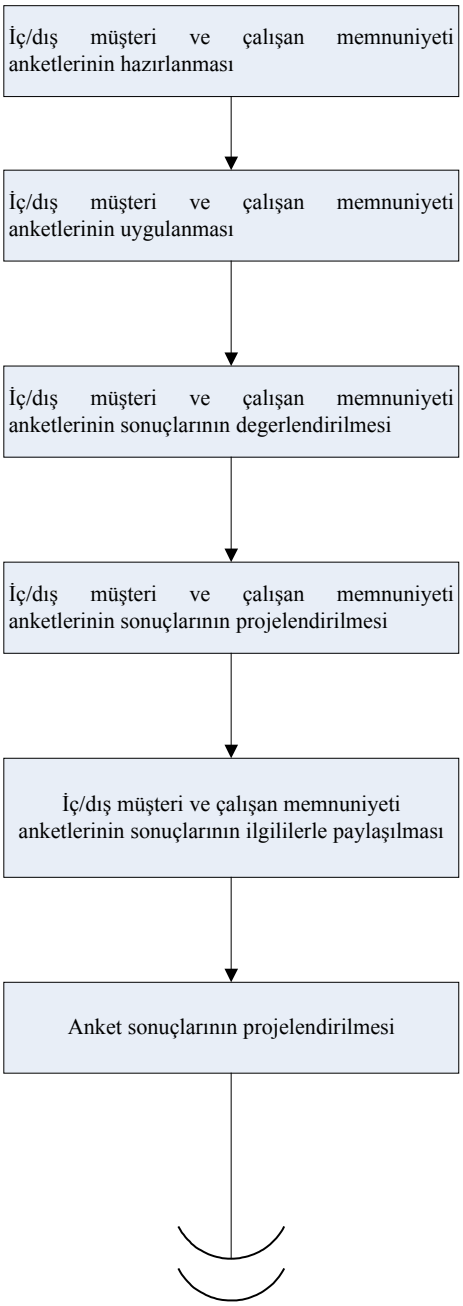İç/Dış Müşteri ve Çalışan Memnuniyeti Anketleri Uygulama Alt Süreç İş Akış Şeması