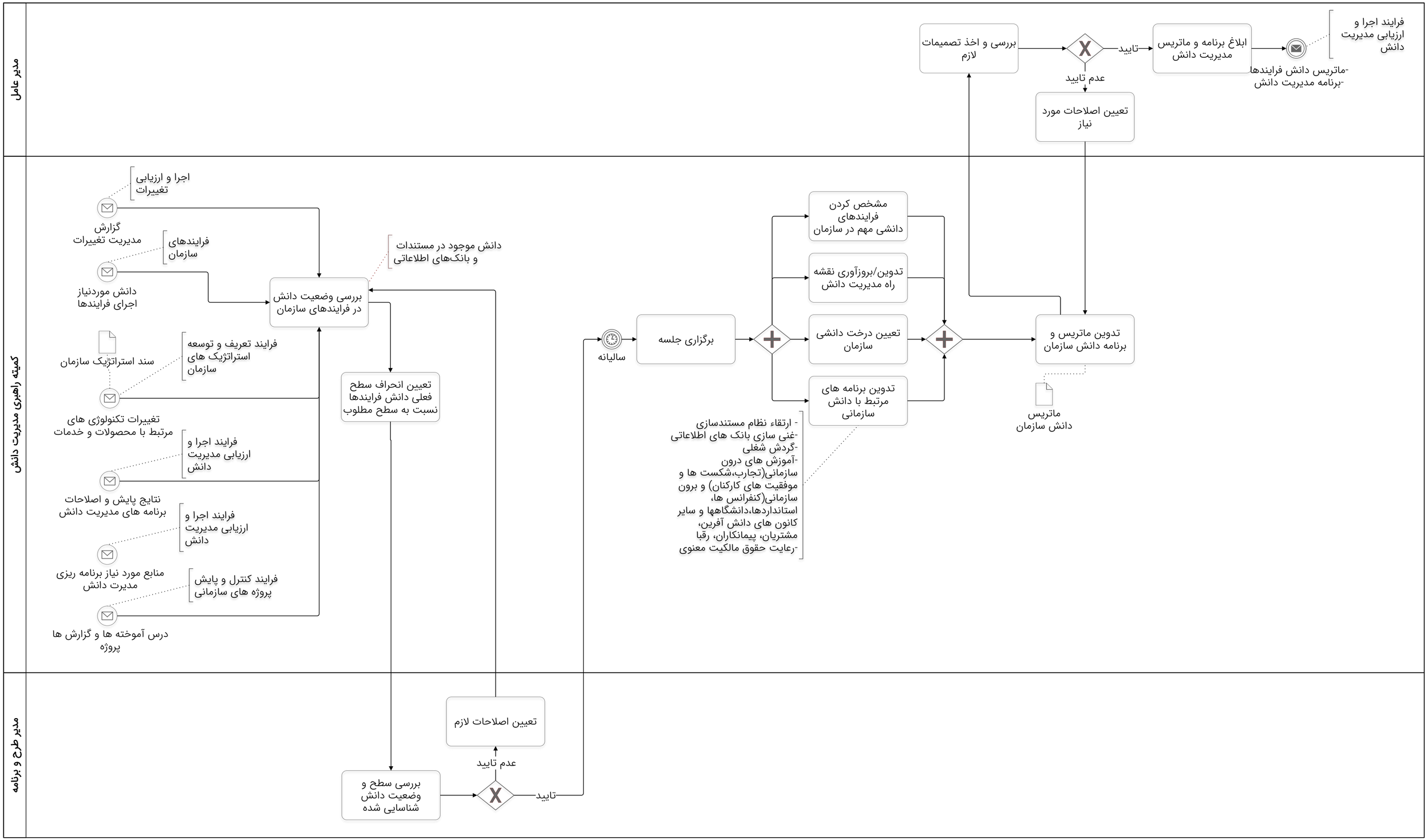فرایند برنامه ریزی و تعیین دانش سازمانی WF-DP-10-00