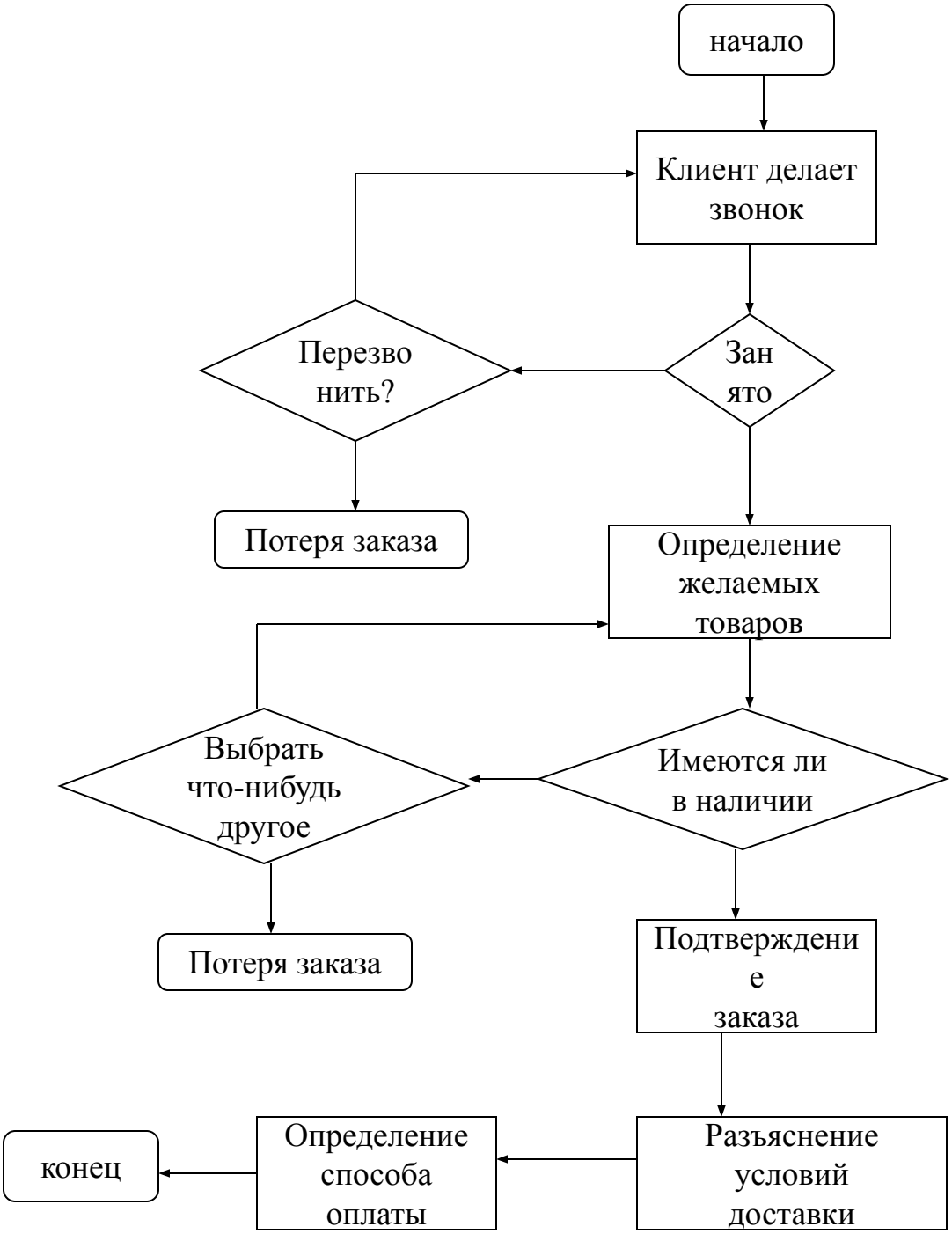Рис №11. Блок-схема поведения клиента и фирмы в момент получения заказа