**Бельская, Наталья Михайловна. Исследование и разработка алгоритмов мониторинга и анализа качества работы операторов контакт-центра : диссертация ... кандидата технических наук : 05.12.13 / Бельская Наталья Михайловна; [Место защиты: Поволж. гос. акад. телекоммуникаций и информатики].- Самара, 2012.- 146 с.: ил. РГБ ОД, 61 12-5/3961**