**Солуянов, Александр Владимирович. Модели прогнозирования нагрузки и функционирования Call-центров в сетях связи железнодорожного транспорта : диссертация ... кандидата технических наук : 05.12.13 / Солуянов Александр Владимирович; [Место защиты: С.-Петерб. гос. ун-т телекоммуникаций им. М.А. Бонч-Бруевича].- Санкт-Петербург, 2012.- 109 с.: ил. РГБ ОД, 61 12-5/4199**