**Диби, Валентин Н`дри. Модели и методы расчета мультисервисных контакт-центров : диссертация ... кандидата технических наук : 05.12.13 / Диби Валентин Н`дри; [Место защиты: С.-Петерб. гос. ун-т телекоммуникаций им. М.А. Бонч-Бруевича].- Санкт-Петербург, 2011.- 125 с.: ил. РГБ ОД, 61 12-5/1121**