**Тарасов Валерий Юрьевич. Разработка методов эффективного обслуживания абонентов в центрах обработки вызовов на сетях передачи данных : дис. ... канд. техн. наук : 05.12.13 Москва, 2007 173 с. РГБ ОД, 61:07-5/2182**