**Ваняшин Сергей Владимирович. Исследование и разработка моделей мультисервисного центра обслуживания вызовов : диссертация ... кандидата технических наук : 05.12.13.- Самара, 2006.- 157 с.: ил. РГБ ОД, 61 07-5/1229**