**Талызин, Дмитрий Геннадьевич. Автоматизация процессов обработки заявок в системах поддержки пользователей корпоративных информационных систем : диссертация ... кандидата технических наук : 05.13.06 / Талызин Дмитрий Геннадьевич; [Место защиты: Моск. гос. автомобил.-дорож. ин-т (техн. ун-т)].- Москва, 2010.- 154 с.: ил. РГБ ОД, 61 10-5/3285**