**Степанов Михаил Сергеевич. Разработка и анализ обобщённой модели обслуживания вызовов в перспективных контакт-центрах: диссертация ... кандидата Технических наук: 05.12.13 / Степанов Михаил Сергеевич;[Место защиты: Московский технический университет связи и информатики].- Москва, 2016**