**Глушак Елена Владимировна. Исследование и разработка математических моделей распределенных центров обслуживания вызовов: диссертация ... кандидата технических наук: 05.12.13 / Глушак Елена Владимировна;[Место защиты: Поволжский государственный университет телекоммуникаций и информатики]. - Самара, 2015.- 134 с.**