

7.E OBTENER RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS FRECUENTES

Por favor revise la lista de las siguientes preguntas: Puede encontrar una lista actualizada en [LaCie CloudBox Support](#).

TEMAS DE SOLUCIÓN DE PROBLEMAS

Nota: La sección interactiva de resolución de problemas es un modo altamente efectivo para resolver los problemas de su producto; la puede encontrar en www.lacie.com/support/. Seleccione su producto y, a continuación, haga clic en la pestaña “Resolución de problemas”.

Solución de problemas de la conexión de red

No aparecen carpetas en la red.

P: ¿La configuración del ordenador cumple con los requisitos mínimos del sistema?

A: Consulte los requisitos mínimos de sistema en [Confirme su configuración](#) para obtener más información.

P: ¿Está conectada la fuente de alimentación del dispositivo y el LED azul delantero está iluminado?

A: Asegúrese de que: la fuente de alimentación está conectada de forma correcta (consulte [Conectar su unidad LaCie CloudBox](#); y que el sistema se enciende cuando recibe energía: pulse el botón trasero si el LED azul está apagado estando conectado a una toma de corriente; asegúrese de que su toma proporciona la alimentación eléctrica suficiente.

P: ¿Está parpadeando el LED azul de la parte delantera del dispositivo durante un tiempo excesivo?

A: Si el indicador luminoso azul parpadea o no se enciende, la fuente de alimentación puede estar defectuosa. Consulte a su distribuidor de productos LaCie o al Servicio al Cliente de LaCie.

P: ¿Ha seguido los pasos de instalación correctos?

A: Revise [Conectar la unidad LaCie CloudBox](#).

P: ¿Están conectados correctamente ambos extremos del cable Ethernet?

A: Desconecte el cable Ethernet, espere 10 segundos y vuelva a conectarlo.

Asegúrese de que los conectores de interfaz están correctamente alineados. El cable Ethernet solo puede introducirse de una forma, por lo que asegúrese de que está bien orientado.

Compruebe que los conectores Ethernet están rectos y completamente acoplados en los puertos Ethernet.

Asegúrese de que utiliza el cable Ethernet suministrado en la caja de la unidad LaCie.

P: ¿Hay algún problema con la dirección IP?

A: De forma predeterminada, la unidad LaCie CloudBox está configurada para recuperar su dirección IP desde

un servidor DHCP. El servidor DHCP es estándar para la mayoría de redes domésticas, ya que lo proporciona el proveedor de servicios de Internet. Si su red está administrada por un servidor DHCP y no puede acceder al dispositivo, contacte con su proveedor de servicios de Internet. Para saber la dirección IP de su unidad LaCie CloudBox, intente instalar y ejecutar LaCie Network Assistant ([Simplificar el acceso local con LaCie Network Assistant](#)). Si la unidad LaCie CloudBox no puede encontrar un servidor DHCP, se asignará a sí mismo una dirección IP que puede no ser compatible con su red.

P: La red, ¿necesita dispositivos para que se le asigne una dirección IP estática?

A: Si le aparece que necesita una IP estática, LaCie recomienda que:

- Contacte con su proveedor de Internet para determinar si el DHCP está disponible. Si debe asignar una IP estática, por favor consulte con su proveedor de Internet para una dirección IP adecuada. Puede que necesite revisar el manual de usuario de su router. así como
- Consulte [Establecer la dirección IP estática](#) para más instrucciones acerca de asignar una dirección IP estática a la unidad LaCie CloudBox.

Un usuario no tiene acceso al Dashboard o a su carpeta personal.

P: ¿Ha creado el administrador una cuenta para el usuario en Dashboard?

A: Un usuario puede conectarse a la unidad LaCie CloudBox si el administrador ha creado un nombre de usuario y contraseña desde la página Dashboard User (Usuario del Dashboard) (consulte [Revisar la configuración de usuario del Dashboard](#))

He percibido cierto retraso al acceder a las carpetas.

P: ¿Está usted u otro/s usuario/s transfiriendo muchos archivos de forma simultánea? ¿Está utilizando la función de descarga del Dashboard?

A: Actividades con una actividad de procesamiento alta pueden reducir el rendimiento. Por ejemplo, las transferencias simultáneas de múltiples archivos y una actividad de descarga frecuente pueden crear cuellos de botella en el ancho de banda de su red.

Resolución de problemas del servidor multimedia

No puedo ver los archivos multimedia almacenados en la unidad LaCie CloudBox o en mi reproductor multimedia o adaptador AV DLNA/UPnP.

P: ¿Están los archivos multimedia en la carpeta Family (Familia)? ¿Está activo el servicio multimedia?

A: Los dispositivos AV UPnP pueden visualizar archivos de medios almacenados en la carpeta Family (Familia). Algunos dispositivos pueden tener acceso a las carpetas personales, pero debe proporcionar la contraseña correcta. Además, el servicio multimedia debe estar activado en Dashboard (consulte [Revisar las configuraciones generales del Dashboard](#) para más información).

Reproductor de Windows Media

P: No puedo configurar Windows Media Player para encontrar archivos de medios en la unidad LaCie CloudBox.

A: Windows Media Player debería reproducir archivos de medios almacenados en la carpeta Family (Familia). No obstante, tendrá que iniciar sesión en su carpeta personal si desea reproducir archivos de medios desde el reproductor.

P: Windows Media Player no reconoce ciertos archivos.

A: Windows Media Player tiene restricciones en tipos de archivo. Consulte el sitio Web de Windows Media Player si desea más información: <http://windows.microsoft.com/en-US/windows/products/windows-media-player>.

iTunes

P: Algunos archivos aparecen en mi lista de reproducción compartida de iTunes, pero otros no.

A: El servicio de servidor de iTunes es compatible con ciertos tipos de archivos. Consulte el sitio Web de iTunes para obtener más información: <http://www.apple.com/itunes/>

P: He activado el servicio multimedia de mi dispositivo LaCie CloudBox, pero no veo su nombre en iTunes.

A: En las preferencias de iTunes, asegúrese de que el cuadro que aparece junto a **Shared Libraries** (Bibliotecas compartidas) está seleccionado.

P: ¿Por qué los archivos guardados en el almacenamiento de red no aparecen en iTunes?

A: El servicio de servidor de iTunes solo puede acceder a las carpetas no protegidas. Por tanto, si desea reproducirlos con el cliente de iTunes, debe guardar la música en la carpeta Family (Familia).

Videoconsolas y decodificadores compatibles con UPnP/DLNA

P: Algunos archivos almacenados en la unidad LaCie CloudBox aparecen en mi dispositivo compatible con UPnP/DLNA, mientras que otros no.

A: Cada reproductor de medios UPnP/DLNA tiene sus propias limitaciones con algunos tipos de archivo. Consulte sus sitios Web correspondientes y documentación para ver una lista completa de tipos de archivos compatibles:

Un disco duro hace ruidos como de repiqueteos.

P: ¿Hace un ruido suave o fuerte?

A: Un ruido suave puede ser el sonido normal de la unidad al funcionar. Si la unidad funciona, es normal. Las unidades no suelen dar signos de ningún problema antes de fallar, por lo que el hecho de que la unidad haga ruido y siga funcionando no significa que esté a punto de fallar. Si la unidad no funciona, hay dos causas posibles:

- La unidad podría estar dañada. Volver a formatearla puede resolver el problema.
- La unidad podría tener un fallo en la fuente de alimentación externa o en el cable de alimentación. Intente usar otra fuente u otro cable si es posible.

Un ruido fuerte es un sonido bastante evidente y similar al golpear metal con metal. Este comportamiento suele indicar un fallo físico. Si la unidad no había sufrido ningún golpe antes de que comenzara a hacer este ruido, considérela un ruido suave y solucione el problema como se sugiere más arriba.

La dirección IP de la unidad LaCie CloudBox y la dirección IP pública de su router.

P: ¿Cómo puedo encontrar la dirección IP de mi unidad LaCie CloudBox?

A: Su unidad LaCie CloudBox tiene una dirección IP asignada por un servidor DHCP. Por norma general, su proveedor de Internet instalará un router o un módem con el servicio DHCP. Puede usar la [Página Dashboard Network \(Red del Dashboard\)](#) o [LaCie Network Assistant](#) para conocer la dirección IP de su unidad CloudBox.

P: ¿Cómo puedo encontrar la dirección IP pública para las funciones avanzadas como las copias de seguridad externas o el acceso remoto FTP?

A: Puede ver su dirección IP pública si hace clic [aquí](#) Debe usar un ordenador conectado al mismo router que la unidad LaCie CloudBox.
