

7.E OBTENEZ DES RÉPONSES AUX QUESTIONS FRÉQUEMMENT POSÉES

Veillez étudier la liste des questions ci-dessous. Vous trouverez une liste actualisée sur [LaCie CloudBox Support](#).

RUBRIQUES SUR LE DÉPANNAGE

NB : Le dépannage interactif, un moyen très efficace de résoudre les problèmes rencontrés avec votre produit, est disponible sur www.lacie.com/support/. Sélectionnez votre produit, puis cliquez sur l'onglet « Troubleshooting » (Dépannage).

Dépannage de la connexion réseau

Aucun dossier n'apparaît sur le réseau.

Q : La configuration de l'ordinateur répond-elle à la configuration minimale requise du système ?

R : Vérifiez la configuration minimale du système dans [Confirmer votre installation](#) pour plus d'informations.

Q : L'alimentation du périphérique est-elle branchée et le voyant DEL bleu en façade est-il allumé ?

R : Assurez-vous Que le bloc d'alimentation est correctement connecté (voir [Connecter votre LaCie CloudBox](#)) ; que le système est allumé quand il a reçu la tension : appuyez sur le bouton arrière d'alimentation si le voyant bleu est éteint et s'il est branché sur une prise d'alimentation ; assurez-vous que votre prise dispose de suffisamment d'alimentation.

Q : Le voyant DEL bleu situé à l'avant du périphérique clignote-t-il pendant une durée inhabituelle ?

R : Si le voyant bleu clignote ou ne s'allume pas, l'alimentation peut être défectueuse. Contactez votre revendeur LaCie ou l'assistance technique de LaCie.

Q : Avez-vous suivi la procédure d'installation appropriée ?

R : Vérifiez la [Connexion de votre LaCie CloudBox](#).

Q : Les deux extrémités du câble Ethernet sont-elles correctement branchées ?

R : Déconnectez le câble Ethernet et patientez 10 secondes avant de le reconnecter.

Assurez-vous que les connecteurs d'interface sont correctement alignés. Le câble Ethernet ne peut s'insérer que dans un sens ; vous devez donc vous assurer qu'il est correctement orienté.

Vérifiez que les connecteurs Ethernet sont bien droits et bien enfoncés dans les ports Ethernet.

Assurez-vous que vous utilisez le câble Ethernet fourni dans la boîte par LaCie.

Q : Problème d'adresse IP ?

R : Par défaut, le LaCie Cloudbox est configuré pour récupérer son adresse IP d'un serveur DHCP. Le serveur

DHCP est standard pour la plupart des réseaux domestiques puisqu'il est livré par le fournisseur d'accès Internet. Si le réseau est géré par un serveur DHCP et que vous ne pouvez pas accéder au périphérique, pensez à consulter votre fournisseur d'accès Internet. Pour retenir l'adresse IP de votre LaCie CloudBox, essayez d'installer et d'exécuter le LaCie Network Assistant ([Simplifier l'accès local avec le LaCie Network Assistant](#)). Si le LaCie CloudBox ne détecte pas un serveur DHCP, il va s'attribuer une adresse IP qui peut être incompatible avec votre réseau.

Q : Votre réseau requiert-il des périphériques avec une adresse IP statique ?

R : Dans le cas où vous avez besoin d'un IP statique, LaCie vous recommande de :

- Contacter votre fournisseur d'accès Internet pour définir la disponibilité de DHCP. Si vous devez attribuer un IP statique, veuillez contacter votre fournisseur d'accès Internet pour la bonne adresse. Vous pourrez également étudier votre manuel d'utilisation du routeur.
- Voir [Définir une adresse IP statique](#) pour les instructions d'attribution d'une adresse IP statique au LaCie CloudBox.

Un utilisateur n'a pas accès au Dashboard ou à son dossier personnel.

Q : L'administrateur a-t-il créé un compte pour l'utilisateur dans le Dashboard ?

R : Un utilisateur peut se connecter au LaCie CloudBox si l'administrateur a créé un nom d'utilisateur et un mot de passe sur la page Utilisateur de Dashboard (voir [Vérifiez les paramètres Utilisateur de Dashboard](#)).

J'ai remarqué un délai d'accès aux dossiers.

Q : Est-ce que vous et/ou d'autres utilisateurs transférez-vous plusieurs fichiers au même moment ? Utilisez-vous la fonction de téléchargement de Dashboard ?

R : L'activité à débit élevé peut réduire les performances. Par exemple, plusieurs transferts de fichiers simultanés et une activité de téléchargement fréquentes peut créer des limitations dans une largeur de bande.

Dépannage du serveur multimédia

Je ne peux pas voir les fichiers multimédia stockés dans le LaCie CloudBox sur mon lecteur ou mon adaptateur multimédia DLNA/UPnP AV.

Q : Les fichiers multimédia sont-ils stockés sur le dossier Famille ? Le service multimédia est-il actif ?

R : Les périphériques UPnP AV peuvent rechercher les fichiers multimédia enregistrés dans le dossier Famille. Certains périphériques peuvent accéder aux dossiers personnels mais vous devez fournir le mot de passe correct. De plus, le service multimédia doit être activé dans le Dashboard (voir [Vérifiez les Paramètres généraux du Dashboard](#) pour plus d'informations).

Windows Media Player

Q : Je ne peux pas configurer Windows Media Player pour trouver les fichiers multimédia sur le LaCie CloudBox.

R : Windows Media Player doit lire instantanément les fichiers multimédia enregistrés dans le dossier Famille. Toutefois, vous devez vous connecter à votre dossier personnel si vous voulez une lecture instantanée des fichiers multimédia.

Q : Certains fichiers ne sont pas reconnus par Windows Media Player.

R : Windows Media Player contient des restrictions de type de fichiers. Consultez le site Web de Windows Media

Player pour plus d'informations : <http://windows.microsoft.com/en-US/windows/products/windows-media-player>.

iTunes

Q : Certains fichiers s'affichent dans ma liste de lecture partagée iTunes, mais d'autres n'y apparaissent pas.

R : Le serveur iTunes ne prend en charge que certains types de fichiers. Consultez le site Web d'iTunes pour obtenir plus de détails : <http://www.apple.com/itunes/>.

Q : J'ai activé le service multimédia du LaCie CloudBox, mais je ne vois pas le nom de l'appareil dans iTunes.

R : Dans les préférences iTunes, assurez-vous que la case en regard de l'option **Shared Libraries** (Bibliothèques partagées) est cochée.

Q : Pourquoi les fichiers stockés sur le stockage réseau n'apparaissent-ils pas dans iTunes ?

R : Le serveur iTunes accède uniquement aux dossiers non protégés. Vous devez donc placer votre musique sur Famille si vous souhaitez la lire à l'aide d'un client iTunes.

Consoles de jeux compatibles UPnP/DLNA et Boîtier décodeur

Q : Certains fichiers stockés sur le LaCie CloudBox s'affichent sur mon périphérique compatible UPnP/DLNA, mais d'autres n'y apparaissent pas.

R : Chaque lecteur multimédia UPnP/DLNA a ses propres restrictions de type de fichiers. Consultez les sites Web respectifs et la documentation pour obtenir une liste complète des types de fichiers compatibles.

Un disque dur émet des cliquetis.

Q : S'agit-il de petits cliquetis ou de cliquetis bruyants ?

R : De petits cliquetis peuvent être le son normal du fonctionnement du lecteur. Si le lecteur fonctionne, c'est normal. Les lecteurs ne donnent généralement aucune indication de problème avant une panne. Si le lecteur émet un cliquetis et fonctionne toujours, cela ne signifie donc pas qu'il va tomber en panne. Si le lecteur ne fonctionne plus, il y a deux causes possibles :

- Le lecteur peut être corrompu. Un reformatage du lecteur peut résoudre ce problème.
- Le lecteur peut présenter une défaillance du bloc d'alimentation externe ou du câble d'alimentation. Essayez d'utiliser un bloc d'alimentation ou un câble différent si possible.

Des cliquetis bruyants sont des sons très caractéristiques, similaires à des impacts de métal sur du métal. Ce comportement indique généralement une panne physique. Si le lecteur n'a subi aucun accident avant ce bruit, vous pouvez considérer qu'il s'agit d'un petit cliquetis et résoudre le problème comme mentionné plus haut.

L'adresse IP du LaCie CloudBox et l'adresse IP publique de votre routeur.

Q : Comment puis-je trouver l'adresse IP de mon LaCie CloudBox ?

R : L'adresse IP de votre LaCie CloudBox est attribuée par un serveur DHCP. Généralement, votre fournisseur d'accès Internet va installer un routeur ou un modem câblé au service DHCP. Vous pouvez utiliser la [page Dashboard Network](#) ou [LaCie Network Assistant](#) pour rechercher l'adresse IP du CloudBox.

Q : Comment puis-je trouver l'adresse IP publique pour les fonctions avancées telles que les sauvegardes à distance et l'accès FTP à distance ?

R : Vous pouvez trouver l'adresse IP publique en cliquant [ici](#). Vous devez utiliser un ordinateur connecté au même routeur que le LaCie CloudBox.
