

# COME OTTENERE ASSISTENZA

In caso di problemi con il prodotto LaCie, consultare la tabella seguente per un elenco delle risorse disponibili.

Ordine	Sorgente	Descrizione	Ubicazione
1	Guida di installazione rapida	Passi concisi da seguire per attivare il prodotto e metterlo in condizioni di funzionamento	Opuscolo stampato o confezione degli accessori nella scatola del prodotto, oppure PDF da scaricare dalla pagina del prodotto
2	Pagine di assistenza	Include argomenti interattivi di diagnostica per i problemi più comuni	<a href="http://www.lacie.com/support/">www.lacie.com/support/</a> , selezionare il prodotto, quindi fare clic sulla scheda "Troubleshooting" (Risoluzione dei problemi)
3	Guida per l'utente	Include argomenti di diagnostica comuni	Vedere <b>Diagnostica</b> più avanti
4	Assistenza ai clienti	Creare un account su <a href="http://lacie.com">lacie.com</a> , registrare il prodotto e compilare una richiesta di assistenza	Creare un account qui: <a href="http://www.lacie.com/us/mystuff/login.htm?logout&amp;rtm=mystuff">www.lacie.com/us/mystuff/login.htm?logout&amp;rtm=mystuff</a>

**Nota:** LaCie si impegna a fornire prodotti di alta qualità e arricchiscono la vita dei nostri clienti. Per aiutare LaCie a offrire l'assistenza clienti migliori, vi chiediamo di creare un account e registrare il prodotto su [www.lacie.com/us/mystuff/login.htm?logout&rtm=mystuff](http://www.lacie.com/us/mystuff/login.htm?logout&rtm=mystuff). Potete darci un feedback importante nonché ricevere informazioni aggiornate sul vostro dispositivo LaCie.

## DIAGNOSTICA

**Nota:** La diagnostica interattiva, un modo altamente efficiente per risolvere i problemi con il prodotto, è disponibile all'indirizzo [www.lacie.com/support/](http://www.lacie.com/support/). Selezionare il prodotto, quindi fare clic sulla scheda "Troubleshooting" (Diagnostica).

### Tutti gli utenti

#### Problema: I trasferimenti di file sono troppo lenti.

Q: Connessione USB 3.0: L'unità è collegata via USB 3.0 a una porta USB 2.0 del computer oppure a un hub

? R: Se l'unità è collegata a una porta o a un hub USB 2.0, si tratta di un comportamento normale. Un dispositivo SuperSpeed USB 3.0 può funzionare solo ai livelli di prestazioni di USB 3.0 solo se è collegato direttamente a una porta o a un hub USB 3.0. In caso contrario, il dispositivo USB 3.0 funziona a velocità di trasferimento dati USB inferiori. Si valuti l'acquisto di una Express Card PCI USB 3.0 (per i computer desktop) o di una ExpressCard 34 (per i computer portatili) per permettere al computer di ottenere le massime velocità di trasferimento USB 3.0.

---

Q: Connessione USB 3.0: Sono stati installati i driver USB 3.0 sul computer?

R: Verificare che i driver SuperSpeed USB 3.0 per la scheda bus host e il dispositivo siano stati installati correttamente. In caso di dubbi, disinstallare i driver e ripetere l'installazione.

---

Q: Connessione USB 3.0: Il computer o il sistema operativo supportano SuperSpeed USB 3.0?

R: Fare riferimento alla confezione del prodotto o consultare la pagina web di supporto del prodotto all'indirizzo [www.lacie.com/support/](http://www.lacie.com/support/) per controllare i requisiti minimi di sistema.

---

Q: Il disco rigido del computer limita la velocità di trasferimento?

R: Se il computer ha un disco rigido interno con prestazioni limitate (di solito questo accade con un computer notebook o netbook), la velocità di trasferimento viene limitata poiché la velocità di trasferimento dell'unità interna è significativamente inferiore a quella del disco rigido LaCie.

---

#### Problema: Vengono visualizzati messaggi di errore riguardanti il trasferimento dei file e/o Time Machine non funziona.

Q: Appare il messaggio "Errore -50" durante la copia sul dispositivo di storage?

R: Durante la copia di file o cartelle da un computer a un volume FAT 32, è possibile che alcuni caratteri non vengano copiati. Questi caratteri comprendono, tra l'altro:

? < > / \ :

Dato che il file system FAT 32 non offre prestazioni ottimali, LaCie raccomanda di non utilizzarlo con il prodotto acquistato. Consultare [Formattazione e suddivisione in partizioni \(operazione facoltativa\)](#) per ottenere assistenza su come scegliere un file system. Inoltre, Time Machine è compatibile solo con dischi formattati in HFS+ o HFS+ (con journaling). Riformattare l'unità per la compatibilità con Time Machine.

---

## Problema: Viene visualizzato un messaggio di errore che avverte che l'unità è stata disconnessa

Q: È successo al riattivare il computer dalla modalità di stand-by?

R: Ignorare il messaggio. L'unità verrà installata nuovamente sul desktop. Le unità LaCie risparmiano energia riducendo la velocità quando viene attivata la modalità di ibernazione. Quando viene disattivata la modalità di ibernazione, l'unità non ha abbastanza tempo per aumentare la velocità.

---

## Problema: La capacità disponibile visualizzata non sembra essere corretta.

Q: Ho appena spostato molti file dal disco rigido Thunderbolt Series al Cestino. Perché questo cambio non è riflesso sullo spazio disponibile visualizzato?

R: Lo spazio su disco non viene recuperato finché i file non vengono eliminati del tutto. Per rimuovere definitivamente i file, svuotare il Cestino.

---

Q: Perché la capacità del volume è inferiore a quella indicata sui dispositivi di storage Thunderbolt Series (solo dischi fissi)?

R: Dopo la formattazione, la capacità dell'unità disponibile appare inferiore a quella dichiarata sulla confezione. La differenza dipende da come viene vista la capacità sul sistema operativo. Per esempio, un disco fisso in grado di archiviare 500.000.000.000 byte viene diviso per 1.000.000.000 che corrispondono a 500GB. Questa è la capacità effettiva indicata sulla confezione del produttore. Il sistema operativo utilizza un calcolo leggermente diverso e divide 500.000.000.000 per 1.073.741.824 che corrispondono a 466 GB.

---

## Utenti Mac

### Problema: L'unità non viene visualizzata sul computer.

Q: Il Finder è configurato in modo da non mostrare i dischi rigidi sulla scrivania?

R: Andare al Finder e controllare se è selezionato **Preferenze > scheda Generale > Visualizza questi elementi sulla scrivania:** e quindi **Dischi rigidi**. Procedere con l'argomento successivo.

---

Q: L'unità è collegata a un Mac che supporta la tecnologia Thunderbolt?

R: Il connettore Thunderbolt sul Mac è simile al connettore Mini DisplayPort. Benché i computer Macintosh più vecchi includano una o più Mini DisplayPort, queste vengono usate solo per collegare uno o più monitor. Si noti

che i Mac precedenti con Mini DisplayPort non supportano le periferiche con tecnologia Thunderbolt come i dispositivi di storage LaCie Thunderbolt Series.

---

Q: Il prodotto Thunderbolt Series è stato collegato al nuovo Mac con un vecchio cavo Mini DisplayPort utilizzato per i monitor. Perché non è possibile montare il prodotto Thunderbolt Series sul computer?

R: I dispositivi di archiviazione Thunderbolt Series richiedono cavi appositamente costruiti per supportare la tecnologia Thunderbolt. Per maggiori informazioni sui cavi che supportano la tecnologia Thunderbolt, visitare il sito [www.lacie.com](http://www.lacie.com).

---

Q: È stata eseguita la corretta procedura di installazione?

- R:
- Rivedere la procedura di installazione ([Collegamento dell'unità](#)).
  - Utilizzare solo un cavo che supporti la tecnologia Thunderbolt su un Mac.
  - Esaminare le due estremità del cavo e accertarsi che siano correttamente collegate alle rispettive porte.
  - Provare a disconnettere il cavo e attendere 10 secondi prima di ricollegarlo.
  - Se l'unità non viene ancora riconosciuta, riavviare il computer e riprovare.
- 

## Utenti Windows

### Problema: L'unità non viene visualizzata sul computer.

D: Stai connettendo il prodotto a un computer host con l'interfaccia Thunderbolt e non hai installato i driver Thunderbolt?

A: I driver sono necessari per l'interfaccia Thunderbolt. Disconnettere il cavo Thunderbolt e collegare il cavo USB. Per installare i driver, seguire la procedura in [Installazione dei driver \(solo Windows\)](#). Quindi disconnettere il cavo USB e connettere il cavo Thunderbolt.

---

Q: Le due estremità del cavo USB sono correttamente collegate?

- A:
- Utilizzare solamente un cavo USB 3.0.
  - Esaminare le due estremità del cavo e accertarsi che siano correttamente collegate alle rispettive porte.
  - Provare a disconnettere il cavo e attendere 10 secondi prima di ricollegarlo.
  - Se l'unità non viene ancora riconosciuta, riavviare il computer e riprovare.
- 

Q: L'unità è elencata in Gestione periferiche?

R: Tutte le unità LaCie vengono visualizzate in almeno un'ubicazione di Gestione periferiche.

Per accedere a Gestione periferiche, fare clic su **Start** e selezionare **Esegui** dal menu. In Windows Vista, l'opzione 'Esegui' non appare per impostazione predefinita, quindi premere [tasto Windows] e [R] sulla tastiera.

Immettere il comando: **devmgmt.msc**

Fare clic su **OK** per avviare il programma Gestione periferiche. Per la diagnostica, consultare la sezione **Unità**

**disco.** Potrebbe essere necessario fare clic su **+** sul lato sinistro.

Se non si è sicuri che l'unità sia elencata, disconnetterla e riconnetterla. La voce che cambia è l'unità LaCie.

---

Q: Il disco non appare del tutto?

R: Procedere con gli argomenti diagnostici elencati in precedenza.

---

Q: L'unità è elencata accanto a un'icona insolita?

R: La funzione di Gestione periferiche di Windows generalmente è in grado di fornire le informazioni relative a eventuali guasti degli accessori. Non visualizza la causa o una soluzione precisa, ma può essere utile per eseguire la diagnostica della maggior parte dei problemi.

La presenza di un dispositivo problematico viene messa in evidenza da un'icona insolita. Al posto dell'icona normale basata sul tipo di dispositivo, appare un punto esclamativo, un punto di domanda o una X.

Fare clic con il pulsante destro del mouse su questa icona, quindi scegliere **Proprietà**. La scheda **Generale** visualizza il motivo del mancato funzionamento del dispositivo.

Non funziona ancora? Potrebbe esserci un guasto hardware o un altro problema. Orari per contattare [www.lacie.com/support/](http://www.lacie.com/support/).

---