HJÄLP OCH SUPPORT

Se nedanstående tabell för en lista över tillgängliga resurser om du har problem med din LaCie-produkt.

Ordning	Källa	Beskrivning	Plats
1	Lathund för snabbinställning	En snabbguide för installation och igångsättning av din produkt	Papperskopia medföljer i förpackningen. Du kan också hämta en PDF-version på produktsidan
2	Supportsidor	Inkluderar interaktiva felsökningsteman för de vanligast förekommande problemen	www.lacie.com/support/, markera din produkt och klicka på fliken ”Felsökning”
3	Användarhandbok	Inkluderar vanliga felsökningsteman	Se **Felsökningsteman** nedan
4	Kundtjänst	Öppna ett konto på lacie.com, registrera din produkt och fyll i ett supportformulär	Öppna ett konto här: www.lacie.com/us/mystuff/login.htm?logout&rtn=mystuff

Obs! På LaCie gör vi vårt bästa att erbjuda produkter av högsta kvalitet och som berikar våra kunders liv. Hjälp LaCie förbättra sin kundtjänst genom att öppna ett konto och registrera din produkt på www.lacie.com/us/mystuff/login.htm? logout&rtn=mystuff. Din feedback är viktig för oss och du kan få uppdaterad information om din LaCie-enhet.

FELSÖKNING

Anmärkning: Interaktiv felsökning, ett effektivt sätt att lösa problem som kan uppstå med din produkt, finner du på www.lacie.com/support/. Markera din produkt och klicka på fliken ”Troubleshooting” (”Felsökning”).

Thunderbolt 2-anslutning (Mac)

Problem: LaCie 2big-enheten visas inte när du använder Thunderbolt 2-porten.

F: Är andra enheter som använder sig av Thunderbolt-teknik anslutna till samma port?

S: Avlägsna andra Thunderbolt-enheter och se om volymen visas på skrivbordet.

F: Visas ikonen/konerna för volymen/volymerna på skrivbordet?

S: Lagringsenhetens ikoner bör nu visas på skrivbordet. Kontrollera att Finder-inställningen för att visa externa hårddiskar på skrivbordet är vald i **Finder > Inställningar > Allmänt**..

F: Är enheten ansluten till en dator som stödjer Thunderbolt 2-teknik eller första generationens Thunderbolt-teknik?

S: Anslutningstypen för Thunderboltteknik på Macen är Mini DisplayPort. Tidigare varianter av Mac hade en eller flera Mini DisplayPort, som endast används för att ansluta en eller flera bildskärmar. Äldre Mac-datorer med Mini DisplayPorts stöder inte kringutrustning med Thunderbolt-teknik.

F: Har du följt installationsinstruktionerna?

S: Granska installationsproceduren (Ansluta enheten till din dator) och kontrollera att Thunderboltkabelns båda ändar är ordentligt anslutna till portarna och att enheten får ström via den medföljande strömkabeln.

F: Jag anslöt enheten till min dator med en äldre Mini DisplayPort-kabel som jag använder till mina bildskärmar. Varför kan jag inte se volymerna på skrivbordet?

S: Lagringsenheten kräver kablar som är tillverkade särskilt för Thunderbolt-tekniken. Använd Thunderbolt-kabeln som levereras med din LaCie-enhet.

F: Jag anslöt en kabel som stödjer Thunderbolt-tekniken till min dator, men enheten (a.) startar inte och/eller (b.) får inte tillräckligt med ström.

S: Thunderbolt-enheter måste också få ström via den medföljande strömkabeln. Se Ansluta enheten till din dator.

F: Är Thunderbolt-kabelns båda ändar ordentligt anslutna?

S:

- Använd endast den medföljande Thunderbolt-kabeln.
- Kontrollera att Thunderbolt-kabelns båda ändar är ordentligt anslutna i sina respektive portar.
- Försök att dra ut kabeln, vänta 10 sekunder och anslut den sedan igen.
- Om enheten inte känns igen, starta om datorn och försök igen.

USB 3.0-anslutning (PC/Mac)

Problem: Filöverföring går för långsamt.

F: Är andra USB-enheter anslutna till samma port eller hubb?

S: Ta bort andra USB-enheter och verifiera om enhetens prestanda förbättras.

F: Är enheten ansluten till en USB 2.0-port på din dator eller hubb?

S: Om LaCie 2big-enheten är ansluten till en USB 2.0-port eller USB 2.0-hubb är detta normalt. En SuperSpeed USB 3.0-enhet fungerar optimalt endast när den är ansluten till en dator med USB 3.0-port. Annars fungerar USB 3.0-enheten endast med den långsammare överföringshastigheten.

F: Är LaCie 2big-enheten ansluten till en SuperSpeed USB 3.0-port på din dator?

S: USB 3.0-adaptrar från tredje part: Kontrollera att SuperSpeed USB 3.0-drivrutinerna för din värdbussadapter har installerats på korrekt sätt. Om du är osäker kan du ominstallera drivrutinerna.

F: Stödjer din dator eller operativsystem SuperSpeed USB 3.0?

S: Lägsta systemkrav finner du på produktens förpackning och på produktsupportsidan www.lacie.com/support/
.

F: Behöver du ytterligare drivrutiner för USB 3.0?

S: Vissa versioner av Windows kräver ytterligare drivrutiner för att stödja USB 3.0.

F: Begränsar din dators interna hårddisk överföringshastigheten?

S: Om datorn har en intern hårddisk med låg prestanda (vanligt för bärbara datorer eller netbook-datorer) kan det begränsa överföringshastigheten.

Allmänt

Problem: Jag får felmeddelanden vid filöverföringar och Time Machine fungerar inte.

F: Fick du ett ”Error -50” (”Fel -50”)-meddelande när du kopierade data till enheten?

S: Vid kopiering av filer eller mappar från en dator till en FAT32-volym kan vissa tecken inte kopieras. Dessa tecken inkluderar men är inte begränsade till:

? < > / \ :

Eftersom det inte ger bästa prestanda rekommenderar inte LaCie att filsystemet FAT 32 används med Thunderbolt 2- och/eller USB 3.0-lagringsenheter Du bör överväga att formatera hårddisken som HFS+ journalförd med en stripad eller speglad RAID-konfiguration. Se Formatera. Dessutom är Time Machine endast kompatibel med enheter som är formaterade i HFS+ eller HFS+ journalförd. Omformatera vid behov hårddisken för att få Time Machine-kompatibilitet.

F: Har du fått ett felmeddelande där det står att hårddisken har frånkopplats när den lämnade viloläge?

S: Ignorera meddelandet. Hårddisken kommer att återmonteras automatiskt.

Problem: Hårddiskutrymmet verkar inte stämma.

F: Jag flyttade nyss en mängd filer från min LaCie-lagringsenhet till datorns papperskorg. Varför finns inte mer tillgängligt utrymme för att kopiera nya filer?

S: Hårddiskutrymme kommer inte att bli tillgängligt förrän filerna raderas eller papperskorgen töms.

F: Varför är volymkapaciteten lägre än vad som anges?

S: Efter formatering kommer en hårddisks tillgängliga kapacitet att vara lägre än vad som anges på kartongen. Skillnaden beror på hur kapaciteten visas i operativsystemet. En hårddisk som exempelvis kan lagra 500 000 000 000 byte delas med 1 000 000 000 vilket blir 500 GB. Detta är den faktiska kapaciteten som står på tillverkarens kartong. Operativsystemet använder sig av en annan uträkningsmetod och dividerar istället 500 000 000 000 med 1 073 741 824 vilket blir 466 GB.

Problem: Jag måste återskapa RAID SÄKER-konfigurationen.

F: Jag fick precis min ersättningshårddisk från LaCie. Hur återskapar jag min RAID SÄKER-konfiguration?

S: Se Ta bort och byta ut en hårddisk för anvisningar om hur du byter ut hårddisken och Hantera RAID om du vill ändra RAID-läge.