

# 获得帮助

如果您遇到 LaCie 产品问题，请查阅下表中的可用资源列表。

顺序	来源	说明	位置
1	快速安装指南	可遵循的简要步骤，用以启动并运行您的产品	产品包装盒或附件包装盒中附有印刷版，或从产品页面下载 PDF 版
2	支持页面	包括对最常见问题的交互式疑难解答的主题	<a href="http://www.lacie.com/support/">www.lacie.com/support/</a> ，选择您的产品，再单击“疑难解答”选项卡
3	用户手册	包含常见的疑难解答主题	参见下文疑难解答主题
4	客户支持	在 <a href="http://lacie.com">lacie.com</a> 上创建一个帐户，注册您的产品，然后填写技术支持请求	在此处创建帐户： <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>

注意：LaCie 致力于提供高品质产品，丰富我们客户的生活。为帮助 LaCie 提供最佳的客户支持服务，我们建议您在以下地址创建帐户并注册您的产品：[www.lacie.com/us/mystuff/login.htm?logout&rtm=mystuff](http://www.lacie.com/us/mystuff/login.htm?logout&rtm=mystuff)。您可以向我们提供重要的反馈，也可接收有关您的 LaCie 设备的最新信息。

## 疑难解答主题

注意：[www.lacie.com/support/](http://www.lacie.com/support/) 上提供了交互式疑难解答，这是一种用于解决产品问题的便捷方式。选择您的产品，然后单击“Troubleshooting（故障排除）”标签。

### 全体用户

**问题：前 LED 和两个驱动器 LED 持续显示红色。**

答：RAID 故障已由一/两个磁盘故障 (RAID 0/FAST) 或两个磁盘故障 (RAID 1/SAFE) 而引起。数据很可能已经丢失。请联系 LaCie [技术支持部](#) 更换故障驱动器。

**问题：前 LED 呈蓝色/红色闪烁，其中一个后 LED 持续显示红色。**

答：您的 2big 为 RAID 1 (SAFE)，其中一个驱动器发生故障。数据丢失尚未发生。请联系 LaCie [技术支持部](#) 更换故障驱动器。

**问题：正面 LED 为持续显示红色，后部 LED 为持续显示或闪烁蓝色。**

问：冷却风扇是否工作正常？

答：打开产品时，风扇会以最高速度转动四秒。将耳朵靠近产品后部的散热口，您应该能够听到风扇转动声。如果听不到声音，请联系 LaCie 技术支持部。

---

问：环境温度是否过高？

答：确保后部散热口未被堵塞，并使产品远离任何热源。

**问题：正面 LED 显示为静态红色，背面 LED 关闭。**

解答：产品过热，已自动关闭以保护您的数据。请确保风扇正在运行（参见上文）且室内温度不会过高，然后重新启动产品（关闭后再打开）。

**问题：我的文件传输太慢。**

问：USB 3.0 连接：驱动器是否通过 USB 3.0 端口已连接到计算机的 USB 2.0 端或集线器？

答：如果驱动器连接到 USB 2.0 端口或集线器，则属于正常情况。当其直接连接至 USB 3.0 或集线器时，SuperSpeed USB 3.0 设备仅可运行在 USB 3.0 性能级别。否则，USB 3.0 设备将以较低的 USB 传输速率运行。考虑购买 USB 3.0 PCI Express Card（用于桌面计算机）或 ExpressCard 34（笔记本），让您的计算机获得完全的 USB 3.0 传输速度。

---

问：USB 3.0 连接：您的计算机上是否安装了 USB 3.0 的驱动程序？

答：检查主机总线适配器和设备的 SuperSpeed USB 3.0 驱动器都已经正确安装。如果有疑问，请卸载驱动程序并重新安装。

---

问：USB 3.0 连接：您的计算机或操作系统是否支持 SuperSpeed USB 3.0？

答：请参阅产品包装或查阅产品支持网页 ([www.lacie.com/support/](http://www.lacie.com/support/))，查看最低系统要求。

---

问：计算机的内部硬盘驱动器是否限制了传输速度？

答：如果您的计算机有低性能内置硬盘驱动器（通常为笔记本或上网本计算机），它将限制传输速度，因为内部驱动器传输速度将会显著地低于您 LaCie 硬盘驱动器的速度。

---

## 问题：我收到文件传输错误信息，Time Machine 不工作。

问：复制到存储时，是否收到消息“Error -50（错误 -50）”？

答：将文件或文件夹从计算机复制到 FAT 32 卷时，无法复制其中的某些字符。这些字符包括但不限于：

? < > / \ :

由于配有 FAT 32 文件系统不能提供最佳性能，因此 LaCie 不建议采用该文件系统。参阅[格式化和分区（可选）](#)，获取文件系统选择的帮助。此外，Time Machine 仅与 HFS+ 或 HFS+ (Journaled) 格式的磁盘兼容。将驱动器重新格式化以实现 Time Machine 兼容性。

---

## 问题：我收到错误消息，提示硬盘驱动器连接已断开

问：是不是在计算机从睡眠模式唤醒后发生的？

答：只需忽略此消息。驱动器会重新加载到桌面上。当计算机设置为睡眠模式时，LaCie 驱动器可通过降低盘片转速来节省电耗，而当计算机从睡眠状态中醒来时，该驱动器没有获得充裕时间从睡眠模式恢复成快速运行状态。

---

## 问题：显示的可用空间似乎不正确。

问：我刚刚将产品中的大量文件移入废纸篓/回收站中。为什么没有反映在显示的可用空间内呢？

答：在文件被完全清除之前，系统不会回收磁盘空间。若要彻底删除文件，清空回收站即可。

---

问：为什么实际的卷容量小于存储器上说明的容量？

答：格式化之后，可用驱动器容量将比包装盒上显示的数量小。该差异基于操作系统查看容量的方式。例如，可存储 500,000,000,000 个字节的硬盘驱动器除以 1,000,000,000 等于 500GB。这是制造商的包装盒上列出的实际容量。操作系统采用略微不同的数学方法，即 500,000,000,000 除以 1,073,741,824 等于 466GB。

---

## Mac 用户

### 问题：我的计算机上没有显示驱动器。

问：您的 Finder 是否已配置为不在桌面上显示硬盘驱动器？

答：转至您的 Finder 并查看是否有 > 一般选项卡 > 在桌面上显示这些条目：且选定了 硬盘。如果没有，继续进入下一个主题。

---

问：是否遵照了正确的安装步骤来执行操作？

答：

- 请查阅安装步骤（[进行连接](#)）。
  - 确定电源已连接到正常的插座或配电盘上，2big 和配电盘（如适用）上的电源按钮是否打开。
  - 检查连接电缆两端的连接，确保其完全插入各自的端口中。
  - 尝试断开电缆连接，然后等待 10 秒钟，再重新连接。
  - 如果仍然无法识别驱动器，请重新启动计算机并重试。
- 

## Windows 用户

### 问题：我的计算机上没有显示驱动器。

问：USB 3.0 电缆两端是否连接牢固？

答：

- 只可使用 USB 3.0 电缆。
  - 检查电缆两端的连接，确保其完全插入各自的端口中。
  - 尝试断开电缆连接，然后等待 10 秒钟，再重新连接。
  - 如果仍然无法识别驱动器，请重新启动计算机并重试。
- 

问：是否已接通电源？

答：确定电源已连接到正常的插座或配电盘上，2big 和配电盘（如适用）上的电源按钮是否打开。

---

问：设备管理器中是否列出了驱动器？

答：所有的 LaCie 驱动程序至少在设备管理器中一个位置上显示。

要访问设备管理器，从菜单上单击“开始”并选择“运行”。在 Windows Vista，“运行”选项默认不会显示，因此，请按键盘上的 [Windows 按钮] 和 [R]。

输入命令：**devmgmt.msc**

单击“确定”，设备管理器程序随即会打开。对于故障排除，查看“磁盘驱动器”部分。可能需要单击左侧的 +。

如果您不确定是否列示了驱动器，请拔出驱动器，再重新连接它。变化的条目就是您的 LaCie 驱动器。

---

问：是否根本不显示您的磁盘？

答：继续以上的物理故障排除主题。

---

问：您的驱动器旁是否显示了不正常的图标？

答：Windows 设备管理器通常会提供附件失败的信息。它不显示确定的原因或解决方案，但可协助故障排除绝大多数的问题。

通过其不正常的图标可以找到问题设备。它不是基于设备类型的正常图标，而是一个惊叹号、问号或一个 X。

右击此图标，然后选择 属性。“一般”选项卡会显示此设备出故障的原因。

还不能工作吗？可能是硬件缺陷或其他问题。您应该联系 [www.lacie.com/support/](http://www.lacie.com/support/)。

---