

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	www.lacie.com/support/ ，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 lacie.com 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： www.lacie.com/us/mystuff/login.htm?logout&rtm=mystuff

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。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：交互式疑难解答是一种解决产品问题的便捷方式，它位于 www.lacie.com/support/。选择您的产品，再单击“疑难解答”选项卡即可。

Thunderbolt 2 连接 (Mac)

问题： 在使用 Thunderbolt 2 端口时我看不到 LaCie 2big。

问： 同一端口上是否连接了其他 Thunderbolt 技术设备？

答： 断开其他 Thunderbolt 设备，并查看 卷是否会显示在桌面上。

问： 卷的图标是否会显示在桌面上？

答： 存储设备的驱动器图标应会显示在您的桌面上。确认在 **Finder（查找程序） > Preferences（偏好设置） > General（常规）** 中是否已选择用于在桌面上显示外部硬盘驱动器的“Finder（查找程序）”首选项。

问： 是否将机柜连接到支持 Thunderbolt 2 技术或第一代 Thunderbolt 技术的计算机？

答： Thunderbolt 技术在 Mac 上的连接类型为迷你 DisplayPort。虽然更早版本的 Macintosh 计算机包括一个或多个迷你 DisplayPort，但是它们仅用于连接一个或多个显示器。配有迷你 DisplayPort 的旧版 Mac 不支持 Thunderbolt 技术外部设备。

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](#)) 并确保：Thunderbolt 技术电缆的两端已牢固地连接到端口；设备通过随附的电源接收供电。

问：我已借助用于我的显示器的旧迷你 DisplayPort 电缆将机柜连接到我的新计算机。为什么桌面上没有显示卷图标？

答：存储设备需要专为 Thunderbolt 技术而制造的电缆。使用您 LaCie 设备随附的 Thunderbolt 电缆。

问：我已将支持 Thunderbolt 技术的电缆连接到我的计算机，但机柜：(a.) 未启动和/或 (b.) 未接收到足够电源。

答：Thunderbolt 机柜还必须通过随附的电源接收供电。请参阅 [进行连接](#)。

问：Thunderbolt 技术电缆两端是否连接牢固？

答：

- 只能使用随附的 Thunderbolt 电缆。
- 检查 Thunderbolt 技术电缆两端的连接，确保其完全插入各自的端口中。
- 尝试断开 Thunderbolt 技术电缆连接，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。

USB 3.0 连接 (PC/Mac)

问题： 我的文件传输速度很慢。

问： 同一端口或集线器上是否连接了其他 USB 设备？

答： 断开其他所有 USB 设备的连接，查看驱动器性能是否得到提高。

问： 设备是否已连接到计算机或集线器上的标准 USB 端口？

答： 如果 LaCie 2big 连接到 USB 2.0 端口或集线器，则属于正常情况。SuperSpeed USB 3.0 设备只有在连接到具有 USB 3.0 端口的计算机的情况下，其性能才能达到 USB 3.0 的水平。否则，USB 3.0 设备将以较低的 USB 传输速率运行。

问： LaCie 2big 是否已连接到计算机上的 SuperSpeed USB 3.0 端口？

答： 第三方 USB 3.0 适配器： 检查主机总线适配器的 SuperSpeed USB 3.0 载驱动程序是否都已正确安装。如果有疑问，请卸载驱动程序并重新安装。

问：您的计算机或操作系统是否支持 SuperSpeed USB 3.0 ？

答：请参见产品包装或参阅产品支持网页 (www.lacie.com/support/) , 查看最低系统要求。

问：是否需要 USB 3.0 的其他驱动程序？

答：某些版本的 Windows 需要支持 USB 3.0 的其他驱动程序。

问：您的计算机内部硬盘驱动器限制传输速度吗？

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。

一般

问题：我收到文件传输错误信息，Time Machine 不工作。

问：复制到存储设备时，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 Thunderbolt 2 和/或 USB 3.0 存储的 FAT32 文件系统不能提供最佳的性能，因此 LaCie 不建议采用该文件系统。请考虑将硬盘驱动器格式化为具有条带化或镜像 RAID 集的 HFS+ Journaled。请参阅 [格式化](#)。此外，Time Machine 仅与 HFS+ 或 HFS+Journaled 格式的硬盘驱动器兼容。如有必要，请将硬盘驱动器重新格式化以实现 Time Machine 兼容性。

问：是否收到错误消息，提示您硬盘驱动器在系统退出睡眠模式时已断开连接？

答：忽略此消息。硬盘驱动器会重新加载到桌面上。

问题：硬盘驱动器空间似乎不当。

问：我刚刚将我的 LaCie 存储设备中的大量文件抛弃到回收站中。为何看不到用来复制新文件的更多空间？

答：在从回收站中删除或清空文件之前，系统不会回收硬盘驱动器空间。

问：为什么卷容量小于通告的容量？

答：格式化之后，可用硬盘驱动器容量将比包装盒上通告的容量小。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。

问题：我必须重建镜像 RAID SAFE。

问：我刚刚收到来自 LaCie 的更换用硬盘驱动器。如何重建我的 RAID SAFE？

答：请参阅 [拆卸和更换硬盘驱动器](#) 以获得有关如何更换硬盘驱动器的说明，如果您要更改 RAID 模式，则请参阅 [管理 RAID](#)。
