

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。

LaCie 5big Thunderbolt 2 无法开启。

问：能否确认 LaCie 5big 已正确连接？

答：确保：

- 电源设备已正确连接到带电的电源插座。
- Thunderbolt 电缆连接到支持 Thunderbolt 2 技术和第一代 Thunderbolt 技术的计算机。
- 连接到 LaCie 5big 的计算机已打开电源。

如果符合上述所有条件，请尝试短按 LED 电源按钮。

问：电源设备有问题？

答：如果您认为电源设备出现故障，请联系 LaCie 技术支持。

在我菊环式连接设备时 LaCie 5big Thunderbolt 2 关闭。

问：产品是否在设备一插入 LaCie 5big 的端口就关闭？

答：设备可能与 Thunderbolt 产品不兼容。请拔下连接的所有设备，然后重启产品。

LaCie 5big Thunderbolt 2 无响应。

问：是否已尝试重新启动系统？

答：从计算机上退出此卷并短按前端的电源按钮关闭 LaCie 5big。如果在几分钟后并未关闭，您可以长按（超过四秒钟）并释放电源按钮，强制关闭 LaCie 5big。关闭后，推动并立即释放前面的按钮，重新启动产品。注意，在标准操作条件下不建议长按，因为这样可能导致数据丢失。当状态 LED 指示灯停止呈蓝色闪烁时，请检查计算机是否正确连接到 LaCie 5big 卷。

LaCie 5big Thunderbolt 2 过热。

问：环境温度是否过高？通风口是否堵塞？是否有多个风扇发生故障？

答：如果环境温度低于 40°C，并且通风口未堵塞，则可能是一个或多个风扇发生了故障。如果 LED 指示灯闪烁蓝色和红色，请检查 [系统 LED 指示灯](#) 有关此指示的详细信息。

我不确定是否要更新 LaCie 5big 固件。

问：在哪里可以看到固件版本？

答：在 LaCie RAID Manager 中查看固件版本。

问：如何确定固件是否为最新版本？

答：访问 [LaCie support](#) 了解有关产品的最新信息。

问题：我在计算机上看不到 LaCie 5big Thunderbolt 2 卷。

问：第一代 Thunderbolt 技术和/或 Thunderbolt 2 设备是否连接到相同的端口？

答：断开其他 Thunderbolt 设备，并查看 LaCie 5big 卷是否会显示在桌面上。

问：LaCie 5big Thunderbolt 2 卷的图标是否会显示在桌面上？

答：存储的硬盘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 LaCie 5big Thunderbolt 2 技术机柜连接到支持 Thunderbolt 2 技术或第一代 Thunderbolt 技术的计算机？

答：Thunderbolt 2 技术和第一代 Thunderbolt 技术的连接类型是迷你 DisplayPort。虽然更早版本的 Macintosh 计算机配有多个迷你 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 2 技术设备，如 LaCie 5big Thunderbolt 2。

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（请参阅 [设置](#)）。确保 Thunderbolt 电缆的两端已牢固地连接到端口，且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 Mac。为何在桌面上看不到卷？

答：Thunderbolt 2 存储需要专为 Thunderbolt 技术而制造的电缆。使用您设备附带的电缆。

问：我已将支持 Thunderbolt 技术的电缆连接到我的新 Mac，但是 LaCie 5big Thunderbolt 2：(a.) 未启动和/或 (b.) 未接收到足够电源。

答：机柜还必须通过随附的电源接收供电。请参阅 [设置](#)。

问：Thunderbolt 技术电缆两端是否连接牢固？

答：

- 只能使用支持 Thunderbolt 技术的电缆。
- 检查 Thunderbolt 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 电缆连接，然后等待 10 秒钟，再重新连接。
- 如果仍然无法识别卷，请重新启动计算机并重试。

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：

? < > / \ :

LaCie 建议不要对 Thunderbolt 2 技术存储设备使用 FAT 32 文件系统。

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：存储空间似乎不当。

问：我刚刚将大量文件删除到回收站中了。为何看不到用来复制新文件的更多空间？

答：在文件被清除之前，系统不会回收磁盘空间。永久删除文件：

- 单击 Dock 中的 **Trash**（回收站）图标。
 - “Finder（查找程序）”窗口随即打开。单击右上角的 **Empty**（清空）。
-

问题： LaCie 5big Thunderbolt 2 的带宽速度没有预期那么快。 它的传输速率与我的第一代 Thunderbolt 技术存储设备相同。

问： 您的计算机是否支持 Thunderbolt 2？

答： 必须将 LaCie 5big Thunderbolt 2 连接到支持 Thunderbolt 2 技术的计算机才能获得 Thunderbolt 2 技术传输速率。

问： 您是否菊环式连接 LaCie 5big Thunderbolt 2 与第一代 Thunderbolt 技术设备？

答： Thunderbolt 2 技术设备可以与第一代 Thunderbolt 技术设备共享相同的菊环。 但是，只有将 LaCie 5big Thunderbolt 2 直接连接到计算机，并且其他设备菊环式连接在其后时才可达到 Thunderbolt 2 传输速率。 如果您的计算机支持 Thunderbolt 2 技术，请确保该 LaCie 5big Thunderbolt 2 是菊环中的第一个设备。

问： 是否在显示器后面菊环式连接 LaCie 5big Thunderbolt 2？

答： Thunderbolt 2 技术设备可以与显示器共享相同的菊环。 但是，只有将 LaCie 5big Thunderbolt 2 直接连接到计算机，并且其他设备菊环式连接在其后时才可达到 Thunderbolt 2 传输速率。 如果您的计算机支持 Thunderbolt 2 技术，请确保该 LaCie 5big Thunderbolt 2 是菊环中的第一个设备。
