

获取帮助

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

Thunderbolt 2 连接 (Mac)

问题：在使用 Thunderbolt 2 端口时我看不到 LaCie d2。

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：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 (PC/Mac)

问题：我的文件传输速度很慢。

问：硬盘通过 USB 3.0 连接到计算机上的 USB 2.0 端口还是连接到集线器？

答：如果硬盘连接到 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。

问：是否在使用 USB 3.0 集线器、主机总线适配器或外围连接设备？

答：检查 USB 3.0 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：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/ 以查看最低系统要求。

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，因为硬盘驱动器传输速度将会显著地低于您 LaCie 硬盘驱动器的速度。

常规

问题：我收到错误消息，提示硬盘驱动器连接已断开

问：是否是在计算机从睡眠模式唤醒后发生的？

答：只需忽略此消息。硬盘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 硬盘驱动器可降低盘片转速来达到节能目的，而当计算机从睡眠状态中唤醒时，硬盘驱动器可能没有足够的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：我刚刚将硬盘驱动器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？

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。

Mac

问题：我的计算机上没有显示硬盘驱动器。

问：您的 Finder 是否配置为在桌面上显示硬盘驱动器？

答：请检查**Finder > 参数选择 > 常规选项卡 > 在桌面上显示这些项目：**。确认已选择“硬盘”。

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，LaCie d2 和配电盘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。
 - 如果仍然无法识别硬盘驱动器，请重新启动计算机并重试。
-

问题：我收到文件传输错误消息和/或 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：

? < > / \ :

由于不能提供最佳性能，LaCie 不建议对产品使用 FAT 32 文件系统。请参阅[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) 格式的硬盘驱动器兼容。将硬盘驱动器重新格式化以实现 Time Machine 兼容性。

Windows

问题：我的计算机上没有显示硬盘驱动器。

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。
- 如果仍然无法识别硬盘驱动器，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，LaCie d2 和配电盘上的电源按钮是否打开。

问：硬盘驱动器列在设备管理器中了吗？

答：所有的 LaCie 硬盘驱动器至少会显示在设备管理器中的一个位置。

要访问设备管理器，请单击开始，再从菜单中选择运行。在 Windows Vista 中，“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”，将打开设备管理器程序。对于疑难解答，请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硬盘驱动器，请拔出硬盘驱动器，再重新连接它。变化的条目就是您的 LaCie 硬盘驱动器。

问：您的硬盘驱动器列在不正常的图标旁边吗？

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。

右键单击此图标，再选择属性。常规选项卡中会显示设备不正常工作的原因。

还不能工作吗？可能是硬件缺陷或其他问题。请联系 www.lacie.com/support/。

