

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

所有用户

问题：我的文件传输速度很慢。

问：USB 3.0 连接：驱动器通过 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。

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 [LaCie 技术支持](#) 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 LaCie 设备的传输速度。

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，Apple 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。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，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 Thunderbolt 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：为何卷容量小于在 Thunderbolt 存储上显示的容量（仅限硬盘驱动器）？

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

问题：我的计算机上没有显示驱动器。

问：您的 Finder 是否配置为不在您桌面上显示硬盘驱动器？

答：转至 Finder，并检查是否已选定“偏好设置”>“常规”选项卡>“在桌面上显示这些项：”，以及是否选定“硬盘”。如果没有，继续进入下一个主题。

问：是否连接到支持 Thunderbolt 技术的 Mac 计算机上？

答：Mac 上的 Thunderbolt 连接器与 Mini DisplayPort 连接器类似。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。请注意，配有迷你 DisplayPort 的旧版 Mac 不支持 Thunderbolt 技术的外部设备（如 LaCie Thunderbolt 存储）。

问：为什么我的 Thunderbolt 产品没有安装到计算机上？

答：Thunderbolt 存储设备需要使用 Thunderbolt 技术专用电缆。有关支持 Thunderbolt 技术的电缆的详细信息，请转到 www.lacie.com。

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](#)）。
 - 只能在 Mac 上使用支持 Thunderbolt 技术的电缆。
 - 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。
-

Windows

问题：我的计算机上没有显示驱动器。

问：您是不是通过 Thunderbolt 接口将产品连接到了主机上，但未安装 Thunderbolt 驱动程序？

答：使用 Thunderbolt 接口时必须安装驱动程序。拆下 Thunderbolt 电缆，然后连接 USB 电缆。要安装驱动程序，请启动设备附带的 LaCie Setup Assistant。安装驱动程序后，断开 USB 电缆并连接 Thunderbolt 电缆。如果您的设备不再有 LaCie Setup Assistant，请转到 [LaCie 技术支持](#) 下载安装程序。

问：接口电缆两端是否连接牢固？

答：

- 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：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，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/。

闪烁红色 LED 指示灯

问：LED 持续闪烁红色灯光，但我可以访问我的数据。我应该怎么做？

答：持续闪烁红色 LED 指示灯可能表示一个或两个硬盘驱动器故障。如果将设备格式化成 RAID 1 格式并且可以进行访问，那么您应该立即将数据复制到其他硬盘驱动器。不要在现场更换一个或两个硬盘驱动器。否则将使 LaCie Rugged RAID 的保修失效。请联系 [LaCie 技术支持](#) 以了解维修设备的最好方法。

问：LED 持续闪烁红色灯光，并且我无法访问我的数据。我应该怎么做？

答：持续闪烁红色 LED 指示灯可能表示一个或两个硬盘驱动器故障。很遗憾，如果硬盘驱动器在 RAID 0 配置下故障，则会丢失所有数据。不要在现场更换一个或两个硬盘驱动器。否则将使 LaCie Rugged RAID 的保修失效。请联系 [LaCie 技术支持](#) 以了解维修设备的最好方法。
