

獲得協助

如果您遭遇 LaCie 產品問題，請查閱下表中的可用資源清單。

順序	來源	說明	位置
1	快速安裝指南	可遵循的簡要步驟，啟動並執行您的產品	產品包裝盒中附有印刷版，或從產品頁面下載 PDF 版
2	支援頁面	包括對最常見問題的互動式疑難排解的主題	www.lacie.com/cn/support/ ，選擇您的產品，再按一下「常見問題」(FAQ)選項卡
3	使用者手冊	包含常見的疑難排解主題	參見 疑難排解主題 (下面)
4	客戶支援	在 lacie.com 上建立一個帳戶，註冊您的產品，然後填寫技術支援請求	在此處建立帳戶： www.lacie.com/us/mystuff/login.htm?logout&rtn=mystuff

注意：LaCie 致力於提供高品質產品，豐富我們客戶的生活。為說明 LaCie 提供最佳的客戶支援服務，我們建議您在以下地址建立帳戶並註冊您的產品：www.lacie.com/us/mystuff/login.htm?logout&rtn=mystuff。您可以向我們提供重要的回饋，也可接收有關您的 LaCie 設備的最新資訊。

疑難排除主題

注意：www.lacie.com/support/ 上提供了互動式疑難排除這種用於解決您的產品問題的便捷方式。選擇您的產品，然後按一下「故障排除」標籤。

全體使用者

問題：我的檔案傳輸太慢。

問：同一連接埠或集線器上是否連接了其他 USB 設備？

答：中斷連接任何其他 USB 設備的連接並查看效能是否提高。

問：USB 2.0 Key 是否已連接到舊版 USB 電腦連接埠或集線器？

答：如果 USB 2.0 Key 連接到舊版 USB 連接埠或集線器，則屬正常現象。Hi-Speed USB 2.0 設備只有在直接連接到 USB 2.0 埠或集線器的情況下，其性能才能達到 USB 2.0 的水準。否則，USB 2.0 設備將以較慢的舊版 USB 的傳輸速率運作。考慮購買 USB 2.0 PCI Express Card（用於桌上型電腦）或 ExpressCard 34（筆記型電腦），讓您的電腦獲得完全的 USB 2.0 傳輸速率。

問：USB 2.0 設備是否連接到電腦上的 Hi-Speed USB 2.0 連接埠？

答：檢查是否為主機匯流排轉接器和設備正確安裝了 Hi-Speed USB 2.0 驅動程式。如果有疑問，請解除安裝驅動程式並重新安裝。

問：USB 2.0 Key 是否連接到 SuperSpeed USB 3.0 連接埠？

答：雖然 LaCie USB 2.0 Key 可插入 USB 3.0 介面，但傳輸速率將繼續以 USB 2.0 的速度運作。該 Key 無法達到 SuperSpeed USB 3.0 的傳輸速率，因為它是一個 USB 2.0 設備。

問：USB 3.0 Key 是否已連接到 USB 2.0 或舊版 USB 電腦連接埠（或集線器）？

答：如果 USB 3.0 Key 連接到舊版 USB 2.0 或舊版 USB 連接埠（或集線器），則屬正常現象。當其直接連接至 USB 3.0 或集線器時，SuperSpeed USB 3.0 設備僅可以 USB 3.0 性能等級運作。否則，USB 3.0 設備將以 USB 2.0 或舊版 USB 的傳輸速率運作。考慮購買 USB 3.0 PCI Express Card（用於桌上型電腦）或 ExpressCard 34（筆記型電腦），讓您的電腦獲得完全的 USB 3.0 傳輸速率。有關資訊，請瀏覽 www.lacie.com/accessories/。

問：USB 3.0 設備是否連接到電腦上的 SuperSpeed USB 3.0 連接埠？

答：檢查主機匯流排轉接器和設備的 SuperSpeed USB 3.0 驅動程式都已經正確安裝。如果有疑問，請解除安裝驅動程式並重新安裝。

問題：檔案傳輸錯誤訊息。

問：複製到 FAT 32 磁卷時，是否收到“Error -50 (錯誤 -50)”訊息？

答：複製到 FAT 32 磁卷的資料夾和檔案的名稱不能包括某些字元。這些字元包括但不限於：

? < > / \ :

請檢查您的檔案和資料夾，確保沒有使用此類字元。如果您發現檔案名稱中有不相容的字元，請先變更檔案名稱，然後恢復檔案傳輸。

問：是否收到一則錯誤訊息，提示您在電腦退出睡眠模式後設備已直接中斷連接？

答：請忽略此訊息。

Windows XP、Windows Vista 和 Windows 7 使用者

問題：「我的電腦/電腦」中未顯示儲存裝置圖示。

問：USB 設備是否牢固地連接到電腦的 USB 連接埠？

答：檢查設備與電腦之間的 USB 連接，確認設備是否已正確安置。您也可以嘗試中斷連接設備連接，等待 10 秒鐘，然後重新連接。如果仍然無法識別儲存裝置，請將電腦重新開機並重試。

問：儲存裝置是否列在裝置管理員中？

答：所有 LaCie 設備均顯示在裝置管理員中的至少一個位置。

要存取裝置管理員，從功能表上按一下「開始」並選擇「執行」。對於 Windows Vista 和 Windows 7，請按鍵盤上的 [Windows 按鈕] 和 [R]。

輸入命令：**devmgmt.msc**

按一下「確定」，此時將開啟裝置管理員。對於故障排除，請查看「磁碟機」部分。可能需要按一下左側的 +。
\\如果不清楚在何處可以找到儲存裝置或儲存裝置是否存在，請將其拔下，然後重新連接。變更的項目即是 LaCie 儲存裝置。

問：在「我的電腦/電腦」中是否有您的設備？

答：如果沒有，請繼續上面的實體疑難排除主題。

問：您的儲存裝置是否列在一個異常圖示的旁邊？

答：Windows 裝置管理員通常會提供附件失敗的資訊。它不顯示確定的原因或解決方案，但可協助故障排除絕大多數的問題。

透過不正常的圖示可以找到問題設備。該圖示可能是驚嘆號、問號或“X”，而不是基於設備類型的正常圖示。

在此圖示按一下右鍵，然後選擇「屬性」。「一般」選項卡會顯示此設備出故障的原因。

如果問題仍然存在，可能是硬體故障或其他故障。如果您已想盡辦法，但仍無法排除故障，請聯繫 [LaCie 支援](#)。

Mac OS X 使用者

問題：我的桌面上未顯示儲存裝置圖示。

問：USB 設備是否牢固地連接到電腦的 USB 連接埠？

答：檢查設備與電腦之間的 USB 連接，確認設備是否已正確安置。您也可以嘗試中斷連接設備連接，等待 10 秒鐘，然後重新連接。如果仍然無法識別儲存裝置，請將電腦重新開機並重試。

問：Finder 是否配置為在桌面上不顯示儲存裝置？

答：轉到 Finder，然後選擇“**Finder**”>“**Preferences (偏好設定)**”>“**General (一般)**”選項卡 >“**Show these items on the desktop:** (在桌面上顯示這些項目：)”下拉式功能表。確認已選擇「**External Disks (外接式硬碟)**」。如果未選擇，請按一下該核取方塊，查看儲存裝置是否已安裝在桌面上。如果已選擇該核取方塊，請轉到下一主題。

問：您的設備是否對作業系統可用？

答：開啟磁碟工具 (“**Go (轉到)** > **Utilities (公用程式)** > **Disk Utility (磁片工具)**”) 下拉式功能表)。如果儲存裝置列在左側列中，請按一下。檢查以查看圖示頂行上的“**Mount (裝載)**”選項是否變為作用中狀態。如果是，請按一下該選項。如果儲存裝置在安裝時仍有問題或「**Mount (裝載)**」選項不可用，您可能需要格式化儲存裝置。請參閱[格式化 LaCie USB Key](#)。

問：電腦的配置是否符合使用此儲存裝置的最低系統要求？

答：請參閱產品包裝或查閱產品支援網頁 ([LaCie 支援](#))，查看最低系統要求。

問：是否執行了適用於特定介面和作業系統的正确安裝步驟？

答：請查閱“[將 LaCie USB Key 連接到電腦](#)”一節中的安裝步驟。確認已針對您的配置 (例如，USB 介面、作業系統等) 按照所有步驟操作

如果問題仍然存在，可能是硬體故障或其他故障。如果您已想盡辦法，但仍無法排除故障，請聯繫 [LaCie 支援](#)。
