

GENEWIZCloud 云交付常见问题

1. 为什么使用设定的 ID 和 Key 无法成功登陆 GENEWIZCloud?

GENEWIZCloud 登陆 ID、Key 填写错误或者输入中可能含有空格。

请在登陆用户名、密码时，在复制粘贴后，核查用户名、密码的前后是否存在空格及输入的用户名和密码是否正确，如果有空格出现，请删除空格后再次尝试登陆即可；同时根据发货邮件中的信息，正确填写预设 OSS 路径和区域。

2. 为什么下载的 GENEWIZCloud 软件无法正常安装?

GENEWIZCloud 软件下载的版本与对应电脑的系统不匹配。

请登陆 GENEWIZ 官方网站或根据发货邮件中的链接，选择电脑系统对应版本的 GENEWIZCloud 进行下载及安装。

3. 为什么 GENEWIZCloud 成功登陆后无法下载数据?

一般是用户在本地电脑没有选择对应的磁盘或者本地电脑磁盘容量不足。

请在电脑本地选择对应的磁盘 D 盘、E 盘等，并且保证磁盘容量充足，GENEWIZCloud 即可正常下载数据。

4. 为什么使用 GENEWIZCloud 下载后的数据不完整?

请在登陆 GENEWIZCloud 下载数据后，打开 md5 软件，首先利用 md5 软件进行验证数据的完整性；在 md5 验证完整性通过以后，表明 GENEWIZCloud 中下载的数据是完整无损的。

5. 下载 GENEWIZCloud 后多次登录链接不成功, 怎么办?

如果下载 GENEWIZCloud 后多次登录链接不成功, 可以联系 GENEWIZ 项目管理人员,

邮箱: NGS.Service@genewiz.com.cn。