

MANUEL D'UTILISATION

Dépannages

V. 1.7.0

Ce guide propose des solutions pour l'ensemble des événements que les utilisateurs peuvent rencontrer avec le logiciel et les interfaces électroniques.

DMX512

Le logiciel permet la production de show 100% compatible avec le DMX. Il opère sur tous les éclairages DMX professionnels.

Pendant longtemps il était nécessaire de posséder des connaissances avancées sur une console de contrôle DMX pour réaliser un show. Grâce à la simplicité du logiciel, créer un show DMX de qualité à partir d'un simple ordinateur est devenu accessible à tous les utilisateurs ; professionnels ou novices.

SYSTEME REQUIS:

Windows, MAC OS X, LINUX

XP, Vista 32/64, Seven, 8, 10

MacOSX 10.4 (Tiger) ou supérieur

2 Ghz de CPU

2 Ghz de RAM

450 MB d'espace disque disponible

1 lecteur de CD Rom

1 ou plus de port USB disponibles

Une résolution vidéo de 1024 x 768 ou supérieure

Configuration requise pour la 3D : Carte graphique avec 2Ghz de RAM

LED verte pour l'USB

La LED verte correspond à l'USB.

La LED verte de l'interface est constamment allumée lorsque l'interface est connectée à l'ordinateur et que le logiciel n'est pas démarré.

Le LED verte clignote lentement lorsque la communication avec le logiciel est établie et que la communication fonctionne correctement. Le clignotement indique que les informations USB sont transmises à la carte électronique.

LED Rouge pour le DMX

Les LED rouges correspondent au DMX.

Les LED rouges sont allumées quand les interfaces envoient des trames DMX.

La vitesse du DMX peut affecter le scintillement des LED rouges, celles-ci peuvent clignoter si la vitesse du DMX est diminuée.

La LED USB verte est allumée lorsque le logiciel est démarré.

L'interface n'a pas été détectée correctement par le logiciel.	Fermez le logiciel, rebranchez l'interface et redémarrez le logiciel. L'interface doit être connectée à l'ordinateur avant de démarrer le logiciel.
Si l'interface n'est toujours pas détectée, vérifiez si les drivers ont été installés correctement et que le système a bien détecté l'interface CQ DMX512 Stand Alone Device.	Éteignez l'anti-virus et les autres applications qui peuvent gêner le logiciel. Consultez la procédure d'installation et de mise à jour des drivers (MAC ou PC).
Si les drivers sont correctement installés et que la carte est correctement détectée.	Vérifiez que l'interface est bien compatible avec le logiciel et correspond aux critères de compatibilités fournis sur le site web du fabricant.

Les LED rouges et vertes clignotent chacune rapidement lorsque l'interface est connectée à l'ordinateur.

Votre interface a un problème et ne fonctionne pas correctement.	Vous devez renvoyer l'interface chez votre revendeur ou chez le fabricant pour un échange ou une réparation.
--	--

Les LED vertes et rouges sont éteintes lorsque l'interface est connectée à l'ordinateur.	
Votre interface a un problème et ne fonctionne pas correctement.	Vérifiez le câble USB et l'alimentation de la carte électronique. Vous devez renvoyer l'interface chez votre revendeur ou chez le fabricant pour un échange ou une réparation.

La LED verte clignote lentement et les LED rouges sont allumées mais vous n'avez pas de signal DMX avec les appareils connectés sur la ligne DMX et lorsque l'interface est connectée et détectée par le logiciel.	
Les éclairages ne répondent pas aux commandes DMX.	Vérifiez le Patch DMX du logiciel et la correspondance des adresses et des univers entre le Patch et les éclairages.
Les éclairages ne répondent pas aux commandes DMX.	Vérifiez le câble DMX. Vérifiez la bonne connexion des prises XLR des interfaces.
Les éclairages ne répondent toujours pas au signal DMX.	Une ligne DMX perd le signal avec plus de 25 appareils connectés ou avec plus de 200 mètres de câble. Au-delà il est fortement recommandé d'utiliser un Booster, Splitter ou amplificateur DMX pour rehausser le signal DMX et étendre la ligne DMX.
Les éclairages ne répondent toujours pas au signal DMX.	Vérifiez l'état des fusibles F1, F2, F3 et F4 protégeant la ligne DMX. Remplacez-les si nécessaire.
Les éclairages ne répondent toujours pas au signal DMX.	Vérifiez le bon fonctionnement des appareils avec un autre contrôleur DMX classique.

La LED verte clignote lentement et les LED rouges sont éteintes lorsque l'interface est connectée et détectée par le logiciel.	
La communication USB fonctionne mais aucun signal DMX n'est envoyé aux éclairages.	Vérifiez le bon fonctionnement des LED rouges et des composants DMX 485 situés sur la carte en position U2 et U3. Remplacez-les si nécessaire.
Les appareils reçoivent le signal DMX correctement.	Vérifiez les LED rouges de l'interface.

Il n'y a pas de signal DMX sur la ligne et les appareils ne répondent pas.

La LED verte clignote lentement et les LED rouges sont allumées. L'interface est bien détectée par l'ordinateur et par le logiciel. Les drivers sont correctement installés.

Vérifiez le câble USB, celui-ci doit être de type USB 2.0 et blindé avec la masse des 2 extrémités connectées ensemble. Il est fortement recommandé d'utiliser uniquement le câble fourni.

Vérifiez l'état de vos câbles DMX. Testez les un par un si nécessaire. Certains câbles ont les broches 2 et 3 inversées.

Vérifiez que le câble DATA - est sur la broche 2, que le câble DATA + est sur la broche 3 et la masse sur la broche 1 du câble DMX.

Ajoutez un Booster, Splitter ou amplificateur DMX sur la ligne.

L'interface ne peut pas envoyer plus de 10 canaux DMX.

Seuls les 10 premiers canaux DMX sont fonctionnels.

Mettez à jour le logiciel et contactez votre revendeur ou le fabricant.

Mon signal DMX est mauvais et non constant, mes appareils perdent fréquemment la connexion DMX.

Les appareils perdent le signal DMX pendant un court moment.

Vérifiez la version du Firmware de l'interface et mettez à jour le Firmware à partir de la fenêtre d'options disponible dans le menu du logiciel OUTILS/OPTIONS.

Vérifiez les performances de l'ordinateur.

Comment mettre à jour le Firmware de l'interface ?

Un Firmware est un petit programme dédié au fonctionnement de la carte électronique. Il peut être mis à jour pour améliorer les performances de l'électronique.

Connectez l'interface à l'ordinateur et démarrez le logiciel. Le logiciel doit détecter correctement l'interface. Choisissez l'option OPTIONS dans le menu OUTILS du logiciel pour ouvrir la fenêtre des options générales et utilisez les options DEVICE.

La version courante du Firmware est affichée, sélectionnez l'option de Mise à jour pour démarrer la procédure de mise à jour.

Téléchargez la dernière version du logiciel pour obtenir la dernière version du Firmware.

L'interface est détectée par le logiciel mais se déconnecte régulièrement et perd la communication USB après un certain temps.

Après un certain temps les appareils ne répondent plus et la LED verte ne clignote plus.

Vous devez contacter votre revendeur ou le fabricant pour un échange ou une réparation.

Le logiciel ne démarre pas.

Windows :

Vérifiez que les drivers sont bien installés.

Vérifiez que l'application ne soit pas déjà utilisée à partir du gestionnaire de tâche de Windows.

Éteignez l'anti-virus et les autres applications qui peuvent gêner le logiciel.

Redémarrez le logiciel.

Réinstallez le logiciel complètement.

MAC OS X :

Vérifiez que les drivers sont installés correctement avec la fenêtre Terminal.

L'application ne démarre pas sans les drivers correctement installés.

Consultez le manuel d'installation des logiciels et des drivers.

Réinstallez le logiciel complètement.

Le logiciel démarre mais ne détecte pas l'interface.

Le logiciel ne détecte pas l'interface

Vérifiez que les drivers sont installés correctement et que le système a détecté l'interface correctement.

Fermez le logiciel, connectez l'interface, puis relancez à nouveau le logiciel.

Éteignez l'anti-virus et les autres applications qui peuvent gêner le logiciel.

Vérifiez que l'interface est bien compatible avec le logiciel et correspond aux critères de compatibilités fournis sur le site web du fabricant.

Comment mettre à jour les drivers ?

Windows :

Vous devez mettre à jour manuellement le pilote et consulter le mode d'emploi "Comment installer le logiciel et les pilotes". Reportez-vous également au manuel de votre système d'exploitation pour savoir comment mettre à jour un pilote. Vous avez aussi le dossier "Driver" dans le répertoire d'installation.

MAC OS X :

Le package d'installation (fichier .PKG) va automatiquement installer ou réinstaller le nouveau pilote pour vous. Vous devez utiliser le mot de passe ROOT ou ADMIN pour compléter l'installation du logiciel et du pilote correctement.

Comment mettre à jour le logiciel ?

Désinstallez votre version actuelle. Nous vous recommandons d'enregistrer à l'avance tous les profils et projets dans un autre dossier. Ensuite, téléchargez la dernière version du site Web et passez à une installation normale. La nouvelle installation remplacera uniquement les fichiers principaux et système. Il y a aussi un lien de téléchargement vers la dernière version dans le menu Fichier des logiciels.

Que dois-je faire avant de contacter mon revendeur ou le fabricant ?

Notez le numéro de série de l'appareil, la version du firmware, la version du logiciel, le système utilisé et la version de votre système.

Lisez l'intégralité du manuel de dépannage et tentez les solutions qui correspondent à votre problème.

Si vous rencontrez des problèmes non listés, contactez votre vendeur ou le fabricant directement pour indiquer votre problème et recevoir une solution.