

CHROMATEQ Technical Support Question List

For better support and assistance and receive a answer and a solution, we need for each new request all the following informations from the user.

The answers will determine if the product can be repaired on site or if it needs to be returned to France for repair or exchange.

General questions needed:

1. Date of purchase
2. Product reference
3. Interface SERIAL Number
4. Interface Firmware Version Number (if possible)
5. Software Version Number
6. Picture of the serial number and product
7. Operating System and version (Windows, Mac Os, Linux, etc...)
8. Detection messages display by the software when start
9. Screenshot of the Device detection when software start
10. Screenshot of the Windows Device Manager USB device list and device connected
11. Describe the LED and LED Display functioning when power the interface
12. Short video of the problem
13. A bref description of the manipulations done before the problem has appeared
14. Version 2 of the software is compatible with 2020 and latest interfaces only
15. if possible, Check the DMX output and compare.

Have you tried all these manipulations:

1. Restart and unplug your interface
2. Update the software to latest version and try again
3. Reinstall the software
4. Change the USB cable, the DMX cable, the Ethernet cable
5. Change the power supply unit
6. Update the interface firmware
7. Complete the interface firmware update
8. If possible, try another interface or DMX controller or computer or OS
9. For Stand Alone uses, try the show in internal memory or SD card
10. Change the SD card, reformat the SD card, save the show from the computer SD card slot
11. Write again the show in memory with all trigger and DMX informations
12. Try to quickly connect to the software within less than 4s and write a simple scene (1 step) in memory

DEVICE TOOL VERIFICATIONS

In the installation directory of the software, you can find the App named "DEVICETOOL".

Start it and try to open your interface with USB or Ethernet.

If the DEVICETOOL can open your interface, then it will give you a complete list of possible firmware failures.

The DEVICETOOL can also recover your interface if some datas are missing.

Just contact Chromateq and send us some screenshots of the DEVICETOOL report.

According to the report feedback, you may receive a configuration file that will flash your interface with the right data and recover it on site.

OLD HARDWARE (sold before 2020) ARE NOT COMPATIBLE WITH VERSION 2 OF THE PRO SOFTWARE

If all this information has been transmitted to Chromateq and all recommended manipulations have been done, and your device is still not working properly, then please fill out the following RMA form to return the defective product to us with the RMA form of page 2 only correctly completed.

Liste des questions de support technique CHROMATEQ

Pour une meilleure assistance et pour recevoir une réponse et une solution, nous avons besoin, pour chaque nouvelle demande, de toutes les informations suivantes de la part de l'utilisateur.

Les réponses déterminent si le produit peut être réparé sur place ou s'il doit être renvoyé en France pour réparation ou échange.

Questions générales nécessaires :

Date d'achat
Référence Produit
Numéro de série de l'interface
Numéro de version du firmware de l'interface (si possible)
Numéro de version du logiciel
Photo du numéro de série et du produit
Système d'exploitation et version (Windows, Mac Os, Linux, etc...)
Messages de détection affichés par le logiciel au démarrage
Capture d'écran de la détection de l'appareil au démarrage du logiciel
Capture d'écran de la liste des périphériques USB du Gestionnaire de périphériques Windows et du périphérique connecté
Décrire le fonctionnement de la LED et de l'écran LED lors de la mise sous tension de l'interface.
Courte vidéo du problème
Brève description des manipulations effectuées avant l'apparition du problème
La version 2 du logiciel n'est compatible qu'avec les interfaces 2020 et les plus récentes.
Si possible, vérifier la sortie DMX et comparer.

Redémarrez et débranchez votre interface
Mettez à jour le logiciel avec la dernière version et réessayez
Réinstallez le logiciel
Changer le câble USB, le câble DMX, le câble Ethernet.
Changer le bloc d'alimentation
Mettre à jour le firmware de l'interface
Terminer la mise à jour du firmware de l'interface
Si possible, essayez une autre interface, un autre contrôleur DMX, un autre ordinateur ou un autre système d'exploitation.
Pour les utilisations autonomes, essayez le spectacle dans la mémoire interne ou sur la carte SD.
Changer la carte SD, reformater la carte SD, sauvegarder le spectacle sur la carte SD de l'ordinateur.
Réécrire le spectacle en mémoire avec toutes les informations DMX et de déclenchement.
Essayer de se connecter rapidement au logiciel en moins de 4 secondes et écrire une scène simple (1 étape) en mémoire.

VERIFICATIONS DU DEVICE TOOL

Dans le répertoire d'installation du logiciel, vous trouverez l'application "DEVICETOOL".
Lancez-la et essayez d'ouvrir votre interface par USB ou Ethernet.
Si le DEVICETOOL peut ouvrir votre interface, il vous donnera une liste complète des défaillances possibles du firmware.
DEVICETOOL peut également récupérer votre interface si des données sont manquantes.
Il vous suffit de contacter Chromateq et de nous envoyer des captures d'écran du rapport DEVICETOOL.
En fonction des résultats du rapport, vous pouvez recevoir un fichier de configuration qui permettra de flasher votre interface avec les bonnes données et de la récupérer sur site.

LES ANCIENS HARDWARE (vendus avant 2020) NE SONT PAS COMPATIBLES AVEC LA VERSION 2 DU LOGICIEL PRO

Si toutes ces informations ont été transmises à Chromateq et que toutes les manipulations recommandées ont été effectuées, et que votre appareil ne fonctionne toujours pas correctement, veuillez remplir le formulaire RMA suivant pour nous renvoyer le produit défectueux avec le formulaire RMA de la page 2 uniquement, correctement complété.

CHROMATEQ技术支持问题列表

为了获得更好的支持和帮助，并获得答案和解决方案，我们需要用户为每个技术请求提供以下所有信息。

答案将决定产品是否可以在线维修或者需要退回进行维修或更换。

需要回答的一般问题：

- 1.购买日期
- 2.产品型号
- 3.控制器的序列号
- 4.控制器的固件版本(如果可能)
- 5.软件版本
- 6.产品序列号标签的照片
- 7.操作系统和版本（Windows、Mac Os、Linux等）
- 8.软件启动时显示的检测信息
- 9.软件启动时设备检测的屏幕截图
- 10.Windows设备管理器USB设备列表和已连接设备的屏幕截图
- 11.描述控制器通电时LED灯和LED数码管的情况
- 12.问题的短视频
- 13.对问题出现之前所做操作的简要描述
- 14.该软件的版本2只兼容2020年及之后的控制器
- 15.如果可以，请检查DMX输出并对比

您试过所有这些操作吗：

- 1.拔掉控制器重新连接后再次启动
- 2.更新软件至最新版本并再次尝试
- 3.重新安装软件
- 4.更换USB数据线、DMX线、网线
- 5.更换电源适配器
- 6.更新控制器固件
- 7.完成控制器固件更新
- 8.如果可能，尝试另一台控制器或换一台电脑
- 9.对于脱机使用，尝试内部存储的场景和SD卡的场景
- 10.更换SD卡，重新格式化SD卡，通过电脑上的SD卡槽来保存场景
- 11.重新将包含触发和DMX信息的场景保存到内存
- 12.尝试在4秒的时间内快速连接到软件并编写一个简单的场景保存到内存

设备工具验证

在软件的安装目录中，您可以找到名为“DEVICETOOL”的应用程序。启动它并尝试用USB或以太网打开您的设备。如果DEVICETOOL可以打开您的控制器，那么它将为您提供可能的固件故障的完整列表。DEVICETOOL还可以在某些数据丢失时恢复您的设备。

只需联系Chromateq，并向我们发送一些DEVICETOOL报告的截图。根据报告反馈，您可能会收到一个配置文件，该文件将用正确的数据刷新您的控制器并现场恢复。

旧版控制器(2020年之前销售)与PRO软件的版本2不兼容

如果所有这些信息都已发送给Chromateq，并且所有建议的操作都已完成，但您的设备仍然无法正常工作，请正确填写以下RMA表格的第2页，将有缺陷的产品退回给我们。