EXPLO SFX
Explo SFX GmbH • Völkermarkter Straße 240 • 9020 Klagenfurt a. W.
Tel.+43 463 32 245 • office@explo.at • www.explo.at

Customer information – DMX-Control of the X2 Wave Flame

Thanks to the feedback of our customers, we were able to pinpoint an error during DMX control of the device **X2 Wave Flame and X2 Wave Flame Head**. This writ is relevant for any customers who are controlling their devices via DMX. Customers who exclusively use radio control do not need to act.

Error description

The problem can occur, if neither the **Opening-time function (DMX channel 4)** nor the **predefined ignitions (DMX channel 5)** are being used.

In case of a faulty, or incomplete DMX signal, this error could lead to running sequences not being stopped as intended. In the worst case this can lead to the opening time running for the maximum possible duration – which is the current **Timeout of up to 8 seconds.**

Due to recently released Firmware Updates, which improved the overall ignition reliability, this error occurred more frequently unfortunately.

We have been able to identify the cause by now however, and with this statement, we want to inform our customers about the recommended preliminary solutions, as well as the fix.

Recommended usage of DMX control

In general, we highly recommend the use of the **Opening time function via DMX channel 4**. In this case, the desired opening time should be added as a concrete DMX value.

The DMX values **0 and 255 should be avoided**, since both limits will cause a maximum opening time of 8 seconds.

For all other DMX values, the following calculation can be used:

Opening time = DMX value × 10 ms

This leads to the below values:

- **DMX value 1:** 10 ms (minimum opening time that can be set)
- **DMX value 254:** 2.540 ms (maximum opening time that can be set)
- **DMX value 0 or 255:** 8 seconds (maximum cancelling time of the ignition)

For Wave sequences that need a longer opening duration than 2.540ms, we recommend using the **predefined sequences via DMX channel 5**.

Firmware update to version 1.96

In parallel to this, we have developed a new firmware, which tackles the underlying origin of this problem.

The firmware update to **version 1.96** does require the newest software version on the internal **DMX chip**.

To allow our customers the easiest way possible for the upgrade to version 1.96, we offer **exchange DMX circuit boards**. These can be mounted instead of the current DMX circuit board inside the X2 Wave Flame.

These exchangeable circuit boards are offered **free of charge**, so long as the older, removed circuit boards are returned to us.

With these steps it is not necessary to send the whole X2 Wave Flame, or single DMX chips to us beforehand. The device remains with the customer continuously and can be used without greater interruptions.

Should you need these exchange DMX circuit boards, we would ask you for the following information:

- Amount needed
- ID-numbers of the X2 Wave Flames in question
- Company address and shipping address
- Information if a **Bootloader interface cable** will be needed for the firmware update (rental or buying option possible, https://explo.at/product/usb-interface-cable-for-the-x2-series/).

We will offer a **special discount** for the Bootloader interface cable in conjunction with the order of the exchange DMX circuit boards.

Further usage of older firmware versions

Even though we generally recommend keeping the devices on the latest firmware version, customers who explicitly prefer an older firmware version can still do so. Customers who use the devices radio control capabilities should however use the latest firmware version.

Roadmap

We want to note that in rare instances the error described can still occur, if neither DMX channel 4, nor DMX channel 5 are set, and a loss or interruption of the DMX signal occurs.

For a future firmware update we plan the addition of a separately adjustable timeout for the maximum flame duration. This should allow the use of a reliable ignition duration, if no opening times have been set by using the aforementioned DMX channel.

The new software of the DMX chips is already optimized for a future firmware update of the X2 Wave Flame, which allows for an updating of the DMX chips via the Bootloader interface cable.

Please accept our apologies for any inconveniences caused, and we want to thank all customers who were kind enough to let us know about this issue. Their feedback is greatly responsible for pinpointing the cause and finding a fitting solution.

For any further questions, problems, or general feedback, we remain at your disposal via mail, at **office@explo.at** or by phone or WhatsApp at **0043 463 32245**.

EXPLO SFX
Explo SFX GmbH • Völkermarkter Straße 240 • 9020 Klagenfurt a. W.
Tel.+43 463 32 245 • office@explo.at • www.explo.at

Kundeninformation – DMX-Ansteuerung des X2 Wave Flame

Dank des Feedbacks unserer Kunden konnten wir einen Fehler bei der DMX-Ansteuerung des Produkts **X2 Wave Flame bzw. X2 Wave Flame Kopf** feststellen. Dieses Schreiben ist für Kunden relevant, welche die DMX-Ansteuerung der Geräte nutzen. Für Kunden, die ausschließlich die Funkansteuerung nutzen, besteht kein Handlungsbedarf.

Fehlerbeschreibung

Das Problem kann auftreten, wenn weder die **Öffnungszeit-Funktion (DMX-Kanal 4)** noch alternativ eine **vordefinierte Zündung (DMX-Kanal 5)** verwendet wird.

Bei einem fehlerhaften oder unvollständigen DMX-Signal kann es in diesem Fall dazu kommen, dass eine bereits laufende Zündung nicht ordnungsgemäß beendet wird. Im äußersten Fall kann sich die Öffnungszeit dadurch bis zur maximal möglichen Dauer verlängern – aktuell bis zum **Timeout von bis zu 8 Sekunden**.

Durch kürzlich veröffentlichte Firmware-Updates, die auf eine Verbesserung der generellen Zündzuverlässigkeit des Geräts abzielten, kam es leider zu einem vermehrten Auftreten dieses Fehlers. Die Ursache konnten wir inzwischen identifizieren. Mit diesem Informationsblatt möchten wir unsere Kunden über die empfohlenen Maßnahmen sowie die bereits erarbeitete Lösung informieren.

Empfohlene Verwendung der DMX-Steuerung

Generell empfehlen wir dringend, die **Öffnungszeit-Funktion über DMX-Kanal 4** zu verwenden. Dabei sollte die gewünschte Öffnungszeit als konkreter DMX-Wert vorgegeben werden.

Die DMX-Werte **0 und 255 sollten vermieden werden**, da beide Grenzwerte eine maximale Öffnungszeit von 8 Sekunden auslösen.

Für alle übrigen DMX-Werte gilt folgende Berechnung:

Öffnungszeit = DMX-Wert × 10 ms

Damit ergeben sich folgende Werte:

- **DMX-Wert 1:** 10 ms (minimal einstellbare Öffnungszeit)
- **DMX-Wert 254:** 2.540 ms (maximal einstellbare Öffnungszeit)
- **DMX-Wert 0 bzw. 255:** 8 Sekunden (maximale Abbruchzeit der Zündung)

Für Wave-Sequenzen, die eine längere Öffnungszeit als 2.540 ms benötigen, empfehlen wir die Verwendung der **vordefinierten Sequenzen über DMX-Kanal 5**.

Firmware-Update auf Version 1.96

Parallel dazu haben wir eine neue Firmware entwickelt, die die eigentliche Ursache des Problems behandelt.

Das Firmware-Update auf **Version 1.96** setzt jedoch auch die neueste Software-Version des im Gerät integrierten **DMX-Chips** voraus.

Um unseren Kunden einen möglichst einfachen Umstieg auf Version 1.96 zu ermöglichen, bieten wir **Austausch-DMX-Platinen** an. Diese können anstelle der vorhandenen DMX-Platine im X2 Wave Flame montiert werden.

Die Austausch-Platinen stellen wir **kostenlos** zur Verfügung, sofern die ausgebauten alten Platinen anschließend an uns retourniert werden.

Durch diese Vorgehensweise ist es nicht erforderlich, den gesamten X2 Wave Flame oder einzelne DMX-Chips vorab an uns einzusenden. Das Gerät bleibt dadurch durchgehend beim Kunden und kann ohne längere Unterbrechung weiterverwendet werden.

Falls Sie entsprechende Austausch-DMX-Platinen benötigen, bitten wir um folgende Angaben:

- benötigte Stückzahl
- ID-Nummern der betroffenen X2 Wave Flames
- Firmenanschrift bzw. Lieferadresse
- Angabe, ob ein **Bootloader-Schnittstellenkabel** für das Firmware-Update benötigt wird (Kauf- oder Leihoption möglich, https://explo.at/product/usb-interface-cable-for-the-x2-series/).

Für das Bootloader-Schnittstellenkabel werden wir im Zusammenhang mit der Bestellung der Austausch-DMX-Platinen einen **Sonderpreis** anbieten.

Weitere Verwendung älterer Firmware-Versionen

Auch wenn wir grundsätzlich empfehlen, die Geräte stets auf dem aktuellen Firmware-Stand zu betreiben, können Kunden, die bewusst eine ältere Firmware-Version einsetzen möchten, dies weiterhin tun. Kunden, welche die Funkansteuerung nutzen, sollten jedoch stets die aktuelle Firmware-Version nutzen.

Ausblick

Wir möchten darauf hinweisen, dass es in seltenen Grenzfällen weiterhin zum beschriebenen Fehler kommen kann, wenn weder DMX-Kanal 4 noch DMX-Kanal 5 verwendet wird und gleichzeitig ein Ausfall oder eine Unterbrechung des DMX-Signals auftritt.

Für ein zukünftiges Firmware-Update planen wir daher zusätzlich die Einführung eines einstellbaren Timeouts für die maximale Flammendauer. Damit soll die Brenndauer künftig auch dann zuverlässig begrenzt werden können, wenn keine Öffnungszeit über den dafür vorgesehenen DMX-Kanal definiert wurde.

Die neue Software der DMX-Chips ist bereits für ein zukünftiges Firmware-Update des X2 Wave Flames optimiert, welches auch das Aktualisieren des DMX-Chips über das Bootloader-Kabel ermöglichen wird.

Wir bitten um Entschuldigung für eventuell entstandene Unannehmlichkeiten und bedanken uns bei allen Kunden, die uns auf diese Problematik aufmerksam gemacht haben. Ihr Feedback hat wesentlich dazu beigetragen, die Ursache zu identifizieren und eine entsprechende Lösung zu entwickeln.

Bei Fragen, Problemmeldungen oder für generelles Feedback stehen wir Ihnen jederzeit gerne per E-Mail unter **office@explo.at** oder telefonisch bzw. per WhatsApp unter **0043 463 32245** zur Verfügung.